

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI IBU HAMIL TENTANG MUTU PELAYANAN ANTENATAL DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KROBOKAN KOTA SEMARANG

RIAMA HAPOSANITA S -- E2A008117
(2013 - Skripsi)

Masalah kesehatan ibu dan bayi baru lahir di Indonesia merupakan masalah kesehatan masyarakat yang perlu memperoleh perhatian utama, karena mempunyai dampak besar terhadap kualitas generasi mendatang. Salah satu pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah Pelayanan antenatal yaitu pelayanan kesehatan bagi semua ibu hamil dengan biaya yang relatif murah. Cakupan pelayanan antenatal secara kuantitas belum optimal masih dibawah target Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu 95%, dan Puskesmas Krobokan merupakan salah satu puskesmas dengan cakupan ANC terendah. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada ibu hamil di Puskesmas Krobokan melalui wawancara bahwa ada kaitan antara mutu pelayanan kesehatan yang berupa *reliability, responsiveness, tangibles, assurance, empathy* dengan kepuasan ibu hamil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Kota Semarang. Jenis penelitian observasional dengan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah populasi 413 ibu hamil dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Analisis statistik menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari *responsiveness, tangibles, assurance, empathy*, menunjukkan bahwa ada hubungan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan dan *reliability* tidak memiliki hubungan dengan kepuasan ibu hamil. Saran yang diusulkan kepada Puskesmas Krobokan yaitu meningkatkan mutu pelayanan dengan perbaikan SOP yang ada, sesuai standar pelayanan antenatal, dan membuat kebijakan agar petugas bisa memperbaiki keterampilannya dalam bekerja, komunikasi dengan pasien, dan juga melengkapi fasilitas di Puskesmas Krobokan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan ibu hamil