

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN ANTENATAL TERHADAP
KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS BANGETAYU KOTA SEMARANG TAHUN
2014

MUMPUNI SARI KUSUMASTUTI -- E2A607050
(2014 - Skripsi)

Salah satu upaya menurunkan angka kematian ibu (AKI) dengan meningkatkan mutu layanan. Mutu pelayanan ANC merupakan tuntutan masyarakat, sehingga dalam kapasitasnya di puskesmas, bidan dituntut mampu memberikan kualitas pelayanan ANC dengan baik supaya dapat memberikan kepuasan ibu hamil. Dari beberapa puskesmas yang ada di Kota Semarang, angka kematian ibu di puskesmas Bangetayu tergolong tinggi. Tingginya angka kematian tersebut disebabkan karena mutu layanan kurang optimal, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan antenatal yang meliputi persepsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang. Populasi adalah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang sebesar 2.330, dengan sampel sebesar 96 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat, dengan uji Chi-Square. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kehandalan mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi daya tanggap mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi jaminan mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi empati mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil menunjukkan hubungan yang signifikan ($p\text{-value}=0,000$). Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka perlu adanya peningkatan kualitas kecepatan pelayanan, pemberian imunisasi, informasi yang benar, penjelasan tentang manfaat obat, dan penampilan bidan.

Kata Kunci: Persepsi mutu pelayanan, kepuasan ibu hamil