

HUBUNGAN PERILAKU PROFESIONAL BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG AMUNTAI

Rya Oktavianny¹, Husin², Mahpolah³

¹Prodi DIV Bidan Pendidik Sari Mulia Banjarmasin

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin

³Poltekes Kemenkes Banjarmasin

Korespondensi Penulis. E-mail:

Desshya@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan yang menyangkut menyenangkan pelanggan bisa terwujud, merupakan inti bisnis rumah sakit. Namun kenyataannya banyak pasien yang masih mengeluh tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dikarenakan ketidak profesionalan perilaku bidan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan perilaku profesional bidan dengan tingkat kepuasan pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. Jenis penelitian survei analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di ruang vk bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. Sampel sebanyak 93 pasien di ambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan cara kuesioner dan di analisis dengan uji korelasi spearman *rank* sehingga di peroleh nilai $< \alpha$ (0,05). Hasil penelitian dari perilaku profesional bidan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai baik dalam berperilaku profesional, yaitu sebanyak 69 orang (74,2%), yang menilai bidan kurang berperilaku profesional ada 13 orang (14%) dan yang menilai bidan cukup berperilaku profesional ada 11 orang (11,8%). Sedangkan dari tingkat kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu 55 orang (59,1%), 21 orang (22,6%) merasa sangat puas, Sedangkan sebagian kecil merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 17 orang (18,3%). Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku profesional bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai ($p = 0,000$; $p < 0,05$). Bidan harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menampilkan perilaku yang profesional dalam memberikan pelayanan yang komprehensif.

Kata Kunci: Perilaku, Profesional Bidan, Tingkat Kepuasan, Pelayanan.

RELATIONSHIP BEHAVIOR PROFESSIONAL MIDWIFE WITH LEVEL SATISFACTION SERVICE MIDWIFERY IN HOSPITAL GENERAL AREA PAMBALAH BATUNG AMUNTAI

Rya Oktaviany¹, Husin², Mahpolah³

¹Prodi DIV Bidan Pendidik Sari Mulia Banjarmasin

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin

³Poltekes Kemenkes Banjarmasin

Contact the author. E-mail:

Desshya@yahoo.com

ABSTRACT

Service which concern costume can materialized, constitute core business hospital. However reality many patient which still complain not satisfied against service hospital because lack professional behavior midwife. Research this aims know relationship behavior professional midwife in level satisfaction service midwife in hospital general area Pambalah Batung Amuntai. Type research survey analytic with plan research *cross sectional*. Population is whole patient in space maternity room hospital general area Pambalah Batung Amuntai. Sample as much as 93 patient in take with technique *purposive sampling*. Collection data with way questionnaire and in analysis with test correlation spearman *rank* so that in obtained value $< (0,05)$. Result research from behavior professional midwife in hospital general area Pambalah Batung Amuntai good in behave professional, namely as much as 69 person (74,2%), which assess midwife less behave professional there is 13 person (14%) and which assess midwife enough behave professional there 11 person (11,8%). Whereas from level satisfaction service in hospital general area Pambalah Batung Amuntai patient feel satisfied against sevice which be given, namely 55 person (59,1%), 21 person (22,6%) feel satisfied, whereas partially small feel not satisfied against service which be given, be given as much as 17 person (18,3%). There relationship which significant between behavior professional widwife with tingkat level satisfaction patient against service midwife in hospital Pambalah Batung Amuntai ($p = 0,000$; $p < 0,05$). Miwife should increase quality service with show behavior which professional in provide sevice which comprehensive.

Keyword : behavior, professional midwife, level satisfaction, service.