

ABSTRAK

Fariska S, Elin. 2012. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Jampersal terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Ansari Saleh Banjarmasin*. Karya Tulis Ilmiah. Banjarmasin: Akademi Kebidanan Sari Mulia. Pembimbing I Ika Avriline Haryono, S.S.T. dan Pembimbing II Arvin Dyanto, S.K.M., M.Sc.

Masalah yang diteliti menyangkut tingkat kepuasan pasien Jampersal terhadap pelayanan kebidanan di RSUD Ansari Saleh Banjarmasin. Jaminan persalinan dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial bagi ibu hamil. Isu global dalam penelitian saat ini sangat menuntut suatu pelayanan terutama pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan.

Objek penelitian ini adalah ibu nifas yang dirawat dan yang bersedia menjadi responden di ruang nifas RSUD Ansari Saleh Banjarmasin.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Jampersal terhadap pelayanan kebidanan di RSUD Ansari Saleh Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non random sampling* yakni *purposive sampling*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan proporsi yang tertinggi perdimensi responden yang merasa puas pada dimensi keandalan berjumlah 27 orang (55,1%), pada dimensi ketanggapan berjumlah 24 orang (49%), pada dimensi jaminan berjumlah 30 orang (61,3%), pada dimensi empati berjumlah 31 orang (63,3%) dan khusus pada dimensi keberwujudan responden merasa sangat puas berjumlah 25 orang (51,1%).

Kesimpulan hasil penelitian adalah bahwa pasien Jampersal yang dirawat di ruang nifas RSUD Ansari Saleh Banjarmasin pada umumnya merasa puas dan sangat puas dengan pelayanan kebidanan yang dilaksanakan oleh petugas dilihat dari kelima dimensi yaitu, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan.

Saran dari hasil penelitian bagi petugas kesehatan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan sehingga pasien dapat merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kata kunci: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, keberwujudan, pelayanan kebidanan.