

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TENTANG MUTU PELAYANAN ANC DI BPM ES BANJARMASIN

Mega Yunita Sari*, Sitti Khadijah¹, Hj. Nur Lathifah²

¹AKBID Sari Mulia Banjarmasin

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin

*Korespondensi Penulis. Telepon : 081350424213, E-mail :

smega3494@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan yang rendah akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan di pengaruhi banyak faktor yaitu pendekatan dan perilaku petugas, kualitas informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, outcome terapi dan perawatan yang diterima. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Non Random Sampling* (Bukan secara acak), dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Kriteria Inklusi sampel penelitian ini adalah Ibu Hamil trimester I,II dan III yang melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC di BPM ES yang berjumlah 31 Orang. Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan dari dimensi *Responsiveness* sebesar 97% responden menyatakan sangat puas, tingkat kepuasan Berdasarkan dimensi *Reliability* sebesar 87% responden menyatakan sangat puas, tingkat kepuasan ditinjau dari dimensi *Assurance* sebesar 94% responden menyatakan sangat puas, tingkat kepuasan tentang pelayanan *Empathy* sebesar 97% responden menyatakan sangat puas, dan di tinjau berdasarkan dimensi mutu yang di anggap cukup oleh ibu hamil adalah dari dimensi *Tangible* sebesar 58%.Maka yang perlu ditingkatkan dari hasil penelitian ini adalah Bukti langsung (*Tangible*) agar mutu pelayanan yang di berikan memenuhi harapan ibu hamil.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu pelayanan Kebidanan (Responsiveness, Reliability, Assurance, empathy, Tangible) Pelayanan ANC