

ABSTRAK

RIA OKTAVIANI. Analisis Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kebidanan di RSUD dr.Doris Sylvanus Palangkaraya. Dibimbing oleh SUKAMTO dan SUSANTI SUHARTATI.

Latar belakang: Peningkatan mutu pelayanan merupakan tuntutan bagi rumah sakit. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Angka BOR yang tinggi (>85%) menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur yang tinggi, jika angka BOR kurang dari angka ideal dikarenakan kurangnya kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan: Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dengan pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Sylvanus Palangkaraya.

Metode: Diskriptif Eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan pada 3 orang informan utama yang sudah merasakan pelayanan kebidanan \pm 24 jam, dan 3 orang informan triangulasi yaitu Bidan pelaksana yang berada di ruangan kebidanan. Teknik pengolahan dan analisis data hasil wawancara melalui 3 tahap, yaitu : reduksi data, data display dan verification (membuat kesimpulan)

Hasil: Proses cara kerja/bentuk nyata petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berdasarkan 5 dimensi kepada informan utama yaitu pasien dengan riwayat post sc (sectio caesar) yang mendapatkan perawatan pelayanan dan yang berada di ruang rawat inap kelas membuat sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan ada 1 dimensi yang membuat pasien kurang puas, dalam bentuk kurangnya menjaga privasi pasien selama dirawat dan alat tenun yang tidak ada ketentuan kapan harus diganti atau sesuai dengan permintaan pasien.

Simpulan: secara umum kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kebidanan sudah cukup puas dari segi ketanggapan petugas, kehandalan petugas, jaminan petugas memberikan rasa aman terhadap pasien dan empati petugas dengan pasien dan ada dari segi tanda bukti yang membuat kurang puas pasien yang harus ditingkatkan oleh petugas agar terciptanya kepuasan yang nantinya akan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan, RSUD Doris Sylvanus Palangkaraya

ABSTRACT

RIA OKTAVIANI . Analysis of Patient Satisfaction with Service Quality Midwifery dr.Doris Sylvanus Hospital Palangkaraya. Supervised by SUKAMTO and SUSANTI SUHARTATI

Background : Increased Demand For Quality Services is a hospital . Measures of success Implementation Services at the hospital determined by RECIPIENT Satisfaction Rate Services . The BOR Score High (> 85 %) showed Utilization Rate The High Beds , IF BOR Score Less Than Figures are ideal due to lack of patient satisfaction with the services provided .

Objective: To determine how a patient satisfaction with maternity services at the General Hospital of Dr.Sylvanus Palangkaraya .

Methods : To find out how patient satisfaction with maternity services at the General Hospital of Dr.Sylvanus Palangkaraya .

Methods : Diskrifi Ekploratif with a qualitative approach . Data was collected on 3 key informants who have felt \pm 24-hour obstetric care , and 3 people informant triangulation ie implementing Midwives midwifery were in the room . Mechanical processing and analysis of data from interviews through three stages: data reduction , display and verification of data (making inferences)

Results: The process of how the work / real shape health workers in providing services based on the five dimensions of the key informants that patients with a history of post sc (sectio cesarean) with treatment services and are located in the inpatient unit classes make already feel quite satisfied with the services provided by officers health and there is one dimension that makes patients less satisfied , in the form of a lack of maintaining the privacy of the patient during care and looms that no provisions have to be replaced or when in accordance with the patient's request

Results : In general the satisfaction of patients with the quality of obstetric care have been quite satisfied in terms of the responsiveness of officers , reliability personnel , collateral personnel providing security to the patient and empathetic officers with patients and there in terms of the evidence that makes it less satisfied patients should be improved by officers of the creation of satisfaction which will improve the quality of services at the hospital.

Keywords : service quality , satisfaction , Doris Sylvanus Hospital Palangkaraya