

THE SATISFACTION LEVEL OF AN EXPECTANT MOTHER TO THE QUALITY OF ANTENATAL CARE IN BPS Y SRI SUYANTININGSIH KULON PROGO

ABSTRACT

Salis Aliffia W¹⁾, Endah Puji Astuti,²⁾ Budi Astuti Lucia³⁾

Background : The health services in Indonesia experiences a transition period that is the view of health care planning to strategic planning, one of the efforts done by BPS is applying a consumer oriented management, by creating and managing a system to obtain the costumer satisfaction. Preliminary studies conducted through interviewing ten respondents stated that antenatal care in BPS Y Sri Suyantiningsih been as expected. From that interview result, the respondents stated that they preferred to consult their pregnancy in BPS Y Sri Suyantiningsih, even though there are another BPSs closer to their houses.

Objective: To know the overview of the satisfaction level of an expectant mother to the quality of antenatal care in BPS Y Sri Suyantiningsih.

Research Method: This descriptive type of research with cross sectional approach, the population was the entire expectant mother who did antenatal care amount to fourty eight expectant mothers. Sample taken was total sampling. Collecting data using questionnaires, analysis techniques with descriptive quantitative provided in frequency distribution table with categories very satisfied, satisfied, fairly satisfied, less satisfied, and dissatisfied.

Results: based on the result of data processing most states they were very satisfied, on the tangible dimension states very satisfaiied with the category of 87.5 %. On the reability dimension states satisfied with the category of 91.7 %. In the responsiveness dimension states very satisfied with the category of 89.6 %. On the assurance category states very satisfied with the category of 91.7 %. And on the empathy category states very satisfied with the category of 93.8 %. Satisfaction levels of pregnant women to antenatal care quality expressed great satisfaction in the category of 87.5%

Conclusion : The satisfaction level of expectant mother to the quality of antenatal care most states very satisfied.

Key words: maternal satisfaction, service quality, tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy

Book : 17 book (2000-2011), 3 Journal (2005-2011), 6 article (2004-2009)

Page : i-iv, 1-55, 1-16

¹⁾Student of Achmad Yani Yogyakarta

²⁾Advisor I of Achmad Yani Yogyakarta

³⁾Advisor II of RSUD Panembahan Senopati

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH KULON PROGO

INTISARI

Salis Aliffia W¹⁾, Endah Puji Astuti, ²⁾ Budi Astuti Lucia³⁾

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami masa transisi pandangan yaitu dari perencanaan pelayanan kesehatan ke perencanaan strategi, salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menerapkan manajemen yang berorientasi konsumen, dengan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 responden menyatakan bahwa pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih telah sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil wawancara tersebut, para responden menyatakan bahwa mereka lebih senang memeriksakan kehamilannya di BPS Y Sri Suyantiningsih, meskipun rumah mereka terdapat BPS lain yang jaraknya lebih dekat.

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, populasi adalah semua ibu hamil yang melakukan pelayanan antenatal care sejumlah 48 ibu hamil. Sampel yang diambil *total sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik analisa dengan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dengan kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Hasil : Berdasarkan hasil pengolahan data sebagian besar menyatakan sangat puas, pada dimensi *tangible* menyatakan sangat puas dengan kategori 75%. Pada dimensi *reability* menyatakan sangat puas dengan kategori 83.3%. pada dimensi *responsiveness* menyatakan sangat puas dengan kategori 87.5%. pada dimensi *assurance* menyatakan sangat puas dengan kategori 85.4%. Dan pada dimensi *empaty* menyatakan sangat puas pada kategori 89.6%. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal menyatakan sangat puas pada kategori 87.5%.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal mayoritas menyatakan sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan ibu hamil, mutu pelayanan, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*

Daftar Pustaka: 17 buku (2000-2011), 3 Jurnal (2005-2011), artikel 6 (2004-2009)

Halaman : i-iv, 1-55, i-16

¹⁾Mahasiswa Achmad Yani Yogyakarta

²⁾Dosen Stikes Achmad Yani Yogyakarta

³⁾Pembimbing RSUD Panembahan Senopati Bantul