

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERSALINAN DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) SRI RATU MEDAN TAHUN 2019

Desi Lustiyani Putri Ndruru

Nim : 153313010039

Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Prima Indonesia

**Latar Belakang** Pembangunan kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap orang untuk dapat berperilaku hidup sehat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang efisien, sebaliknya layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu adalah akan membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mengeluarkan biaya yang mahal. Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan, data kunjungan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sri Ratu Medan dalam 3 tahun terakhir menunjukkan angka yang menurun pada tahun 2015 sebanyak 681 ibu bersalin, tahun 2016 sebanyak 573 ibu bersalin, tahun 2017 sebanyak 505 ibu bersalin. Hal ini dikarenakan sudah banyaknya persaingan antar rumah sakit mengenai kualitas pelayanan persalinan yang cukup memberikan kepuasan bagi ibu bersalin. **Penelitian ini bertujuan** untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan.

**Metode penelitian** yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan dengan jumlah sampel 83 orang. Analisis dengan menggunakan *uji chi square* dengan  $\alpha < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *p-value* antara bukti fisik (*p-value* 0,001), kehandalan (*p-value* 0,000), daya tanggap (*p-value* 0,001), jaminan (*p-value* 0,115), perhatian (*p-value* 0,243) terhadap kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap terhadap kepuasan ibu bersalin dan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dan perhatian terhadap kepuasan Ibu Bersalin di RSIA Sri Ratu Medan.

**Kata Kunci** : Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian  
Kepuasan Ibu Bersalin

**Daftar Pustaka** : 20 (2006 – 2018)