

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI KIA DI PUSKESMAS GUNUNG SINDUR TAHUN 2020

Ersarani Aldrina Ramadhanty

## Abstrak

Berdasarkan profil kesehatan 2019, angka kematian ibu (AKI) pada tahun 2015 masih sebesar 305/100.000 kelahiran hidup. Dan angka kematian bayi (AKB) sebesar 32/1.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Menurut data profil kesehatan 2019, BBLR merupakan penyebab tertinggi pada kematian bayi berumur 0-28 hari di Indonesia yaitu sebesar 35,3%. Puskesmas Gunung Sindur merupakan salah satu puskesmas kategori non rawat inap di Provinsi Jawa Barat dengan angka bayi BBLR di Puskesmas Gunung Sindur yang masih sangat tinggi, yaitu berjumlah 160 bayi BBLR atau sebesar 8.95%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Poli KIA. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Poli KIA dan menurunkan angka BBLR. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021 di Puskesmas Gunung Sindur dengan jumlah sampel sebanyak 172 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian menggunakan uji *chi-square* dan didapatkan hasil terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0.000$ ). Saran untuk puskesmas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Poli KIA.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poli KIA

# THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH ANTENATAL CARE (ANC) PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS GUNUNG SINDUR 2020

Ersarani Aldrina Ramadhanty

## Abstract

Based on the 2019 health profile, the maternal mortality rate (MMR) in 2015 was still 305 / 100,000 live births. And the infant mortality rate (IMR) was 32 / 1,000 live births in 2015. According to 2019 health profile data, Low Birth Weight (LBW) is the highest cause of infant mortality aged 0-28 days in Indonesia, amounting to 35.3%. Puskesmas Gunung Sindur is one of the non-inpatient health centers in West Java Province with a very high number of LBW babies at Gunung Sindur Puskesmas, which is 160 LBW babies (8.95%). This study aims to determine the correlation between service quality and patient satisfaction at the ANC service. So that it is expected to improve the quality of service at the ANC service and reduce the number of LBW. This research used quantitative method with *cross-sectional* approach. This research was conducted in January 2021 at Puskesmas Gunung Sindur with a total sample of 172 people. The sampling technique was accidental sampling. The results of the chi square statistical tests showed that there were a correlation between service quality based on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with antenatal care (ANC) patient satisfaction ( $p\text{-value} = 0.000$ ). The suggestions for health centers are to improve the service quality for the ANC service.

**Keywords** : Service Quality, Patient Satisfaction, ANC