

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
PROGRAM KESEHATAN
MASYARAKAT SKRIPSI, JULI 2018**

TRI SURYA MAHARANI PASARIBU

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN ANC PADA PASIEN BPJS
KESEHATAN DENGAN METODE SERQUAL DI KLINIK
KEBIDANAN RSU BUNDA DALIMA TAHUN 2018.**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien dengan tetap mempertahankan kode etik profesi yang sudah ditetapkan. Masih terdapatnya keluhan mengenai ketepatan waktu dalam pemeriksaan dokter, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien dan factor fasilitas serta terdapatnya penurunan pasien sebanyak 12% di klinik kebidanan RSU Bunda Dalima mengindikasikan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan ANC pada pasien BPJS Kesehatan dengan metode *servqual* di klinik kebidanan RSU Bunda Dalima Tahun 2018. Desain penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di RSU Bunda Dalima, Sampel pada penelitian ini diperoleh sebanyak 107 responden, menggunakan teknik *Systematic Random Sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden di klinik kebidanan RSU Bunda Dalima menyatakan tidak baik terhadap kehandalan pelayanan (54,2%), namun sebagian responden juga menyatakan baik terhadap jaminan pelayanan (58,9%) dan terhadap empati pelayanan (65,4%). Dengan demikian diharapkan agar pihak manajemen melakukan perbaikan didalam kehandalan pelayanan terkait dengan ketepatan jadwal dokter, terhadap daya tanggap pelayanan terkait dengan lama waktu tunggu pelayanan dokter dan terhadap bukti fisik pelayanan terkait dengan kenyamanan ruang tunggu.

Kata kunci :Bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, kehandalan, kualitas pelayananan,

xii+75 halaman ; 4 bagan ; 12 tabel

DaftarPustaka : 54 (2010-2018)

**ESA UNGGUL UNIVERSITY
THE PUBLIC HEALTH PROGRAM
SKRIPSI, JULY 2018**

TRI SURYA MAHARANI PASARIBU

**DESCRIPTIVE ANALYSIS OF ANTENATAL CARE SERVICE QUALITY
IN MIDWIFERY CLINIC BUNDA DALIMA GENERAL HOSPITAL 2018.**

ABSTRACT

A healthcare service quality is the health care service completeness accomplishment level that gives satisfaction to the patient by preserving the code ethics of profession. The incompleteness services such as complain about the punctuality for medical check up, lack of the information given, facilities factor, and the declining number of patients by 12% in RSU BundaDalima, indicate that the hospital is lack of attention in giving the maximal service to patients. Accordingly, this research conducted to find out the service quality of ANC for BPJS Kesehatan patients by using servqual method in midwifery clinic RSU BundaDalima in 2018. This research is a descriptive quantitative study with cross sectional approach. Population of this study was pregnant women who had ANC examination in RSU BundaDalima. The sample for this study was obtained by using Systematic Random Sampling with size of 107 respondents. Instrument of this study was questionnaire. This study showed that some patients were unsatisfied by the reliability of service (54,2%), the responsiveness of service (57%) and the tangible of service (60.7%), however some patients were satisfied with the assurance of service (58.9%) and empathy of service (65.4%). Therefore the management was expected to make improvements in service reliability related to doctor's schedule punctuality, service responsiveness related to waiting time, and physical evidence of service related to the comfort of waiting room.

Key words : Antenatal care, assurance, empathy, health service quality, reliability, responsiveness, tangible.

xii+75 pages ; 4 Pictures; 12 tables

References : 54 (2010-2018)