

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN KIA TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KWAMKI KABUPATEN MIMIKA

¹Maria Rante Tandung, ²Yenny Puspitasari, ³Nurwijayanti

¹Fakultas Kesehatan Dan Kebidana Institute Ilmu Kesehatan Strada Inddonesia

²Fakultas Kesehatan Dan Kebidana Institute Ilmu Kesehatan Strada Inddonesia

³Fakultas Kesehatan Dan Kebidana Institute Ilmu Kesehatan Strada Inddonesia

E-Mail : rizariza381@gmail.com

Salah satu upaya untuk meningkatkan status kesehatan ibu dan anak adalah dengan Pelayanan KIA yang bermutu. Pelayanan KIA yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan. Kepuasan ibu hamil akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Mutu (tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kwamki Kabupaten Mimika. Jenis penelitian ini adalah Observasional Analitik. Penelitian ini menggunakan rancangan crosssectional. Responden di ambil dengan teknik simple random *Sampling*. Populasi semua ibu hamil Di Puskesmas Kwamki Kabupaten Mimika. Besar sampel sebanyak 103 ibu hamil. Variabel independen yaitu Wujud nyata, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Kepedulian. Variabel dependen yaitu Kepuasan. Uji statistik menggunakan Regresi ordinal. Ada pengaruh mutu Wujud nyata (tangible) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dengan nilai signifikansi sebesar 0,004, Ada pengaruh mutu Keandalan (reliable) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dengan nilai signifikansi sebesar 0,043, Ada pengaruh mutu Ketanggapan (responsiveness) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dengan nilai signifikansi sebesar 0,042, Ada pengaruh mutu Jaminan (assurance) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dengan nilai signifikansi sebesar 0,032, Ada pengaruh mutu Kepedulian (empathy) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dengan nilai signifikansi sebesar 0,045. Mutu pelayanan KIA yang baik akan meningkatkan meningkatkan kepuasan ibu hamil, sehingga diharapkan akan meningkatkan pemanfaatan pelayanan KIA oleh ibu hamil.

Kata Kunci : *mutu pelayanan, kepuasan, ibu hamil*