

## RINGKASAN

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PELAYANAN BIDAN DELIMA DI WILAYAH RANTING SURABAYA TIMUR

Dalam rangka meningkatkan pembangunan kesehatan nasional di Indonesia, di butuhkan system kesehatan nasional. Pada subsistem sumber daya manusia kesehatan masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan, dimana pada faktanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang belum optimal. Dari hasil penelitian Retnowati (2004) di puskesmas Jangir Surabaya juga menyebutkan bahwa klien kurang puas terhadap pelayanan bidan.

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan bidan, Ikatan Bidan Indonesia (IBI) telah membuat program Bidan Delima yang menekankan pada kegiatan monitoring dan evaluasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan bidan delima yang ada di wilayah ranting Surabaya timur.

Model penelitian ini deskriptif yang berdesain cross sectional. Populasinya adalah klien yang menggunakan jasa pelayanan bidan delima di wilayah Surabaya timur. Pengambilan sampel dengan teknik sampel kelompok dua tingkat. Tingkat yang pertama mengambil sebanyak 5 (30%) bidan delima. Tingkat yang kedua mengambil 97 responden. Variable independennya adalah penilaian dan harapan klien. Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner dengan sumber data primer. Dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan *important-performance analysis*.

Hasil penelitian menggambarkan kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar -0.032, dimensi *reliability* sebesar -0.036, dimensi *responsiveness* sebesar -0.045, dimensi *assurance* sebesar -0.036, dimensi *empathy* sebesar -0.045 dan secara keseluruhan sebesar -0.194. Aspek yang perlu di tingkatkan kualitasnya adalah melakukan pemeriksaan dengan cekatan, memberikan kenyamanan pada klien dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.

Kesimpulannya adalah secara keseluruhan klien cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bidan Delima. Bidan hendaknya mempertahankan kinerja yang sudah baik dan meningkatkan kinerjanya pada aspek yang menyebabkan klien merasa kurang puas.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Bidan Delima

## **ABSTRACT**

### ***DESCRIPTION THE CLIENT'S SATISFACTION RATE TOWARD THE SERVICE OF BIDAN DELIMA IN EAST SURABAYA DISTRICT***

*In order to build good national health in Indonesia, national health system is needed. Such as human resources of health subsystem need many more quality correction that mirrored from the public satisfaction for health service isn't optimum yet.*

*To increase the quality of midwife service, Indonesian midwife association have any programs such as Bidan Delima (Delima Midwife) that have major goals is monitoring and evaluation activities. The point of this research is to know the description of satisfaction rate of delima Midwife in East Surabaya branch.*

*The method of the research is cross sectional descriptive design. The population is client which is using Delima Midwife service at East Surabaya. Using multi stage sampling, the first stage is take 5 (30 %) of Delima Midwife In East Surabaya, and the second stage take 97 respondents. The Independent variable is value and what is the public want to Delima Midwife service. And the dependent variable is the stage of client satisfaction in Delima Midwife service. The instrument using questionnaire with the primary data source. And the data analysis used analytic-descriptive and important-performance analysis.*

*The result of this research is satisfaction tangible dimension -0.32, reliability dimension -0.036, responsiveness dimension is -0.045, assurance dimension is -0.036, empathy dimension is -0.045 and -0.194 at all. Quality aspect which need to increase is doing handiness examination to the client, gives comfort to client and give opportunity to the client to ask something.*

*The whole conclusion is the client is quite satisfied with the service that Delima Midwife gave. Midwife have to take the good performance and increase the performance that make client would satisfied.*

*Keywords : Satisfaction, Delima Midwife*