

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN PERSALINAN
NORMAL DENGAN LOYALITAS IBU BERSALIN DI
PUSKESMAS RAWAT INAP LUBUK BUAYA
PADANG TAHUN 2017**

Oleh :



**PEMBIMBING I : Dr. dr Joserizal Serudji, SpOG(K)
PEMBIMBING II : Dr. Syafrawati, SKM, M.Com Health**

**PROGRAM PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2017**

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN PERSALINAN NORMAL DENGAN LOYALITAS IBU BERSALIN DI PUSKESMAS RAWAT INAP LUBUK BUAYA PADANG TAHUN 2017

Oleh : DEWI ANGGRAINI, 1420322016
Pembimbing : Dr. dr. Joserial Serudji, SpOG(K) dan
Dr. Syafrawati, SKM. Com.Health

ABSTRAK

Angka Kematian Ibu (AKI) dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan persalinan di puskesmas. Puskesmas rawat inap Lubuk Buaya Padang termasuk penyumbang jumlah kematian ibu di kota Padang tahun 2016 yaitu sebanyak 3 orang ibu (15%) dari 20 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN) dengan loyalitas ibu bersalin, dengan kepuasan pasien sebagai variable confounding, dan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan APN di Puskesmas Lubuk Buaya Padang Tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan desain mixed method (dengan metode kuantitatif dan kualitatif). Hasil Penelitian Kuantitatif, pada analisis bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan asuhan persalinan normal ($P=0,004$) dan kepuasan ibu ($P=0,001$) dengan loyalitas ibu bersalin. Pada analisis multivariat diketahui kepuasan ibu yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan APN dalam mempengaruhi loyalitas ibu bersalin ($P=0,001$, $OR=8,867$). Hasil Penelitian Kualitatif, pada aspek input ditemukan bahwa pemerataan penempatan petugas di klinik bersalin puskesmas masih perlu diperhatikan, kemudian diberikan tambahan tenaga bidan untuk mengoptimalkan pelayanan di klinik puskesmas, dan untuk sopir ambulans, tidak selalu ada pada saat dibutuhkan. Pada aspek perencanaan, belum direalisasikan dalam bentuk dokumen. Pada pelaksanaan pelayanan, langkah-langkah APN tidak selalu semuanya dikerjakan. Kemudian untuk pengawasan, tidak ditemukan dokumentasi hasil pengawasan yang telah dilakukan oleh pihak puskesmas kepada petugas di klinik bersalin. Pada aspek output, capaian ibu yang melakukan persalinan normal di puskesmas lebih rendah yaitu sebanyak 99 ibu (5.01%) dibandingkan jumlah ibu yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas yaitu $K1=1976$ ibu.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal, Kepuasan ibu, Loyalitas**

Daftar Pustaka : (1997 - 2017)

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF NORMAL DELIVERY CARE SERVICE WITH MOTHER'S LOYALTY IN LUBUK BUAYA PADANG PUBLIC HEALTH CENTER IN 2017

By : DEWI ANGGRAINI, 1420322016
Advisor : Dr. dr. Joserial Serudji, SpOG(K) dan
Dr. Syafrawati, SKM. Com.Health

ABSTRACT

Maternal mortality rate can describe how the quality of delivery care service is in public health centre. Lubuk Buaya Public Health Center is one of contributor to the mother's death in Padang city in 2016, there are three mothers of twenty mothers (15%). This research aim to know the relationship between the quality of normal delivery care service to the patient loyalty, with the patient satisfaction as the confounding variable, and to analyze how the quality of normal delivery care service in Lubuk Buaya Padang's Public Health Center in 2017.

This research use mixed method study (with quantitative and qualitative's method). The result of quantitative study, in bivariate analysis it's known that there is a relationship between the quality of normal delivery care service ($P=0,004$) and mother's satisfaction ($P=0,001$) to the patient loyalty. In multivariate analysis, it's known that mother's satisfaction is more dominant than the quality of normal delivery care service by influencing the patient loyalty ($P=0,001$, $OR=8,867$). The result of qualitative research, on the input aspect is found that the distribution of placement of staff at the labor clinic's public health centre is still needs attentions, then given additional midwives to optimize service in Public Health Centre's clinic, and the ambulance driver does not always stand by when he needed. On the planning aspect, has not been realized in the form of documents, for the implementation of the service, normal delivery care's steps not always are done entirely. Whereas, on the supervision aspect there is not found the documentation of the result of supervision has been done by the public health centre's supervisor to the midwives who placed on the maternity clinic. On the output aspect, the achievements of mothers who have been delivering baby In public health centre are about ninety nine mothers (5,01%) lower than the amount of mothers who have gotten antenatal care in the public health centre ($K1=1976$ mothers).

Key Word : *Quality of Normal Delivery Care Service, Patient Loyalty, Patient Satisfaction*

References : *(1997 - 2017)*