**SERVICE QUALITY FACTORS THAT AFFECT THE SATISFACTION LEVEL OF MIDWIFERY INPATIENTS IN HALIMAH RSIY PDHI WARD IN 2021**

Nunung Feriana1**,** Niken Melani2, Nur Djannah3

1,2,3Department of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

MJ III/304, Mangkuyudan Street, Mantrijeron, Yogyakarta City

**ABSTRACT**

**Background:** The quality of health services affects each other's customer satisfaction. Patient satisfaction as an indicator in assessing the quality of services in hospitals. High satisfaction will show the success of hospitals in providing quality health services.

**Objective:** To find out the influence of service quality factors on the level of satisfaction of midwifery inpatients in Halimah ward RSIY PDHI year 2021.

**Method:** This research is descriptive analytical research with cross sectional design. This research was conducted in May 2021. The population of this study was 635 people with a sample of 89 people. Statistical tests using Gamma.

**Result:** The results showed reliability (p=0.015), responsiveness (p=0.032), assurance (p=0.039), emphaty (0.041) with patient satisfaction levels. There was no effect of tangible factors on patient satisfaction levels (p=0.085). The satisfaction level of inpatient midwifery in Halimah RSIY PDHI ward in 2021 was mostly satisfied (93.3%).

**Conclusion**: Service quality factors affect the level of satisfaction of midwifery inpatient in Halimah RSIY PDHI ward in 2021

Keywords: quality of service, level of satisfaction

**FAKTOR FAKTOR MUTU PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KEBIDANAN DI BANGSAL HALIMAH RSIY PDHI TAHUN 2021**

Nunung Feriana1**,** Niken Melani2, Nur Djannah3

1,2,3Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

MJ III/304, Jl. Mangkuyudan, Mantrijeron, Kota Yogyakarta

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan kesehatan saling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien sebagai merupakan indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

**Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh faktor faktor mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021. Populasi penelitian ini sebanyak 635 orang dengan jumlah sampel 89 orang. Uji statistik menggunakan Gamma.

**Hasil:** Hasil analisis menunjukkan ada pengaruh *reliability* (p=0,015), *responsiveness* (p=0,032*), assurance* (p=0,039), *emphaty* (0,041) dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada pengaruh faktor *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien (p=0,085). Tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021 sebagian besar puas (93,3%).

**Kesimpulan**: Faktor mutu pelayanan berpengaruhi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021

Kata Kunci: mutu pelayanan, tingkat kepuasan