

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
KONSENTRASI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
Tesis, Mei 2005**

Dian Aviyanti

Analisis Minat Ibu Hamil ANC Poliklinik Kebidanan Terhadap Penggunaan Pelayanan Persalinan di RS Roemani Semarang, Tahun 2004

84 halaman, 31 tabel, 3 lampiran

**ABSTRAK**

Pada era globalisasi dan persaingan bebas kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi tuntutan masyarakat. Salah satu indikator untuk mengukur minat adalah dengan mengukur kepuasan pasien terhadap persepsi pelayanan kesehatan yang diterimanya. Kepuasan yang rendah menggambarkan ketidaksesuaian antara persepsi pasien dengan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan yang rendah menyebabkan rendahnya minat pasien untuk menggunakan sarana pelayanan kesehatan tersebut.

Menurunnya jumlah kunjungan ibu hamil yang melahirkan di RS Roemani dalam 3 tahun terakhir dirasa perlu untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas pelayanan persalinan di Rumah Sakit Roemani yang berupa sarana, dokter, dan bidan terhadap minat ibu hamil dalam menggunakannya sebagai tempat bersalin. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional memakai metode survey dengan pendekatan *cross sectional*. Data primer dari 95 ibu hamil yang ANC di poliklinik kebidanan RS Roemani. Penelitian dilakukan selama bulan Nopember 2004. Analisis data dengan univariat, bivariat, dan multivariat dengan mean sebagai *cut of point*. Hasil penelitian ini mendapatkan minat pasien yang bersalin di RS Roemani sebesar 36 orang (37,9%); sedangkan yang tidak berminat sebanyak 59 orang (62,1%). Faktor yang mempengaruhi minat ibu hamil dalam menggunakan tempat bersalin adalah pengetahuan tentang ANC, pelayanan poliklinik, kemudahan dokter, kepercayaan terhadap dokter, ketanggapan bidan, dan sarana. Dari analisis multivariat didapatkan variabel kepercayaan terhadap dokter, kemudahan dokter, dan sarana paling berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan pelayanan persalinan.

Didapatkan tujuh hal yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan meliputi kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, peralatan yang kurang modern, sikap bidan dalam menanggapi keluhan pasien, keramahan bidan dalam menyambut pasien, kesulitan dalam berkonsultasi dan membuat janji dengan dokter, dan keterlambatan dokter dalam memenuhi jadwal praktek. Disarankan kepada RS Roemani untuk meningkatkan kebersihan secara keseluruhan terutama kamar mandi, melengkapi alat yang lebih modern, pelatihan *service excellent*, dan cara berkomunikasi kepada pasien, khususnya untuk petugas kesehatan, pendekatan oleh pihak manajemen kepada dokter-dokter mitra agar mengurangi keterlambatan dalam memenuhi jadwal praktek dan menyediakan waktu yang cukup untuk konsultasi dengan pasien.

Daftar bacaan 23 ( 1976 - 2003 )

**POST GRADUATE PROGRAM  
PUBLIC HEALTH SCIENCE  
HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
UNIVERSITY OF DIPONRGORO  
Thesis, June 2005**

**Dian Aviyanti**

Analysis of Expecting Mother ( pregnant women ) Interest in ANC Obstetric Policlinic to reveal treatment in Roemani Hospital Semarang, 2004.

x + 82 pages, 37 tables, 5 appendix

**ABSTRACT**

A qualified health treatment has become societies demand since they are living in globalization and free competition era. One of indicators to measure the interest can be done by looking patient's satisfaction toward health treatment's perception that they've got. Less satisfaction shows inappropriate perception between the patients and health treatment's holder. Less satisfaction effects the patient's interest, which becomes less than before, in using the health treatment.

Decreasing number of expecting mothers ( pregnant women ) who give a birth in Roemani hospital in the last 3 years needs to be researched. The research' aim is to know the effect of birth treatment facility in Roemani's hospital such as devices, doctors, and obstetrician toward the expecting mother's interest in choosing place to deliver their babies. The type of the research that is applied here is observational type using survey method with cross sectional approach. Primer data is obtained from 95 expecting mothers who have ANC in Roemani Hospital's obstetric. The research has been done during November 2004. Data analysis of the research is using univariat, bivariat and multivariate with mean as the cut of point.

Result of the research shows that the number of patient's interest who give a birth in Roemani hospital is 36 people ( 37,9 % ) ; meanwhile, the numbers of the others who don't put their interest are 69 people ( 62,1 % ). Factors that influence the expecting mother in choosing the place to give a birth are information of ANC, policlinic service, available doctor, the trust to the doctor, obstetrician's expert and devices. The multivariate analysis shows the variable of the trust to the doctor, available doctor, and devices are the most important factors that influence them in choosing the place to give a birth.

There are 7 things that should be priority in increasing the health treatment, they are : toilet cleanliness, comfortable waiting room, out of date equipments, obstetrician's response in taking the patient, difficulty in consultation and make appointment with the doctor, and lateness of the doctors in presenting their schedule. Therefore, suggestions to Roemani Hospital are to increase the cleanliness and tidiness, specially bath rooms ; have complete modern devices ; hold service excellent training; and have good communication with the patient, specially ; the health officer, management's approachment to the partnership doctors due to their lateness, and a proper time for the patient to have a consultation.

Bibliography list 23 ( 1976 - 2003 )

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Disadari bahwa dalam era globalisasi dan reformasi yang terjadi saat ini telah membawa perubahan yang begitu cepat kepada aspek lingkungan dan kehidupan masyarakat. Perubahan yang terjadi diantaranya semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi yang mampu meningkatkan kemampuan untuk memilih beberapa alternatif pelayanan yang dibutuhkan serta dirasakan penting sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan bermutu dan prima sudah menjadi tuntutan mereka. Pelayanan prima secara umum diartikan sebagai wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti bahwa masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional melalui prosedur yang sederhana, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu penyelesaian, serta kepastian atas jasa pelayanan yang diberikan.

Dalam era globalisasi yang berciri tingginya tingkat kompetisi, kemandirian, dan inovasi, pendekatan pelayanan kesehatan menghadapi perubahan yang cukup bermakna. Pelayanan kesehatan yang hanya bertumpu pada ketersediaan jenis pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan pasien akan semakin ditinggalkan orang. Tuntutan terhadap mutu pelayanan menjadi sangat mendesak dan menjadi *major needs* bagi sebagian besar populasi. Hal ini berkaitan erat dengan *quality of life*, produktivitas, waktu dan kesempatan yang hilang akibat sakit (*lost of opportunity*), dan resiko kecacatan (*disability*) dan kematian akibat sakit. Oleh karena itu dunia pelayanan kesehatan dihadapkan pada masalah bagaimana meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar dapat diterima secara luas oleh masyarakat tanpa mengabaikan kaidah-kaidah terapi yang *medically appropriate, evidence-based*, dan *scientific acceptable*.

Rumah Sakit telah mengalami perubahan cukup mendasar terutama berkaitan dengan peningkatan pelayanan pada masyarakat. Perubahan tersebut dapat dilihat dengan adanya perubahan kondisi dimana rumah sakit yang dulunya sebagai lembaga usaha non profit menjadi lembaga usaha yang for profit. Perubahan – perubahan tersebut menyebabkan sistem manajemen yang dilaksanakan akan disesuaikan dengan perubahan tersebut<sup>i,ii</sup>

Bahwa sejalan dengan membaiknya tingkat pendidikan, tingkat sosial ekonomi, dan semakin mudahnya informasi yang diperoleh para pengguna jasa pelayanan rumah sakit, mereka semakin menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan bermutu<sup>iii</sup>. *Kosa dan Robertson* mengatakan bahwa perilaku kesehatan individu cenderung dipengaruhi oleh kepercayaan orang yang bersangkutan terhadap kondisi kesehatan yang diinginkan, dan kurang berdasarkan pada pengetahuan biologi. Setiap individu mempunyai cara berbeda dalam mengambil tindakan

penyembuhan, meskipun gangguan kesehatannya sama. Pada umumnya tindakan yang diambil berdasarkan penilaian individu atau mungkin dibantu oleh orang lain terhadap gangguan tersebut. Penilaian semacam ini menunjukkan bahwa gangguan yang dirasakan oleh individu menstimulasi dimulainya suatu proses sosio psikologis.

Rumah Sakit Roemani sebagai Amal Usaha Muhammadiyah termasuk salah satu rumah sakit yang tak akan terlepas dengan keadaan dan masalah diatas. Sebagai rumah sakit swasta, hidupnya organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah banyaknya pasien yang dirawat di RS Roemani termasuk pasien melahirkan.

Rumah Sakit Roemani terletak di tengah kota dengan akses yang relatif mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi. Sebagai rumah sakit tipe B, RS Roemani sudah terakreditasi 12 pokja, dan memiliki kapasitas tempat tidur dengan rincian kelas sebagai berikut : Kelas Utama 1,5 % ; Kelas I 14 % ; Kelas II 55,5 % ; Kelas III 21,5% ; Kelas bayi 7,5%. Didukung oleh 400 karyawan meliputi : 82 dokter mitra (12 diantaranya adalah Dokter Spesialis Obsgyn ) ; 13 dokter umum ; 3 dokter gigi ; 2 apoteker ; 210 paramedis perawatan (10 diantaranya adalah bidan) ; 33 paramedis non perawatan, dan 91 tenaga non medis. Sebagai salah satu pusat layanan kesehatan, mempunyai fasilitas pelayanan yang sudah lengkap seperti : Instalasi Rawat Jalan terdiri dari (1) Poliklinik Umum, (2) Poliklinik Spesialis / Subspesialis, (3) Poliklinik *General Check Up* ; Instalasi Rawat Inap ; Ruang Bersalin dan Ruang Rawat Bersalin (Fatimah) ; Instalasi Bedah Sentral ; Ruang Rawat Intensif ; dan Pelayanan Penunjang Medis ( Laboratorium, Farmasi, Radiologi, Gizi).

Kunjungan ibu hamil yang melakukan ANC di RS Roemani cukup tinggi. Tetapi tidak diikuti kenaikan jumlah pasien yang melahirkan di RS Roemani. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. 1. Kunjungan Ibu hamil ANC di poliklinik RS Roemani Tahun 2001 - 2003**

Bulan	2001			2002			2003		
	Kunj baru	Kunj lama	Jml	Kunj baru	Kunj lama	Jml	Kunj baru	Kunj lama	Jml
Januari	102	103	205	44	85	129	30	87	117
Pebruari	54	50	104	59	80	139	46	116	120
Maret	35	64	99	46	73	119	62	134	196

April	58	96	154	66	107	173	55	127	182
Mei	48	37	85	56	85	141	70	124	194
Juni	39	66	105	53	109	162	57	105	162
Juli	75	73	148	65	98	163	72	81	153
Agustus	62	92	152	53	110	163	56	101	157
September	57	100	157	39	88	126	53	98	151
Oktober	55	96	151	62	82	88	55	109	164
Nopember	66	86	152	67	77	83	70	98	168
Desember	57	66	123	44	73	117	43	97	140
Jumlah	<b>708</b>	<b>929</b>	<b>1637</b>	<b>654</b>	<b>1067</b>	<b>1721</b>	<b>669</b>	<b>1277</b>	<b>1946</b>

Sumber : Data Rekam Medis RS Roemani 2003.

**Tabel 1. 2. Perbandingan kunjungan ibu hamil baru dan lama yang *antenatal care* di Poliklinik Kebidanan RS Roemani dengan Persalinan di RS Roemani tahun 2001- 2003**

TAHUN	Kunj baru	Partus	%	Kunj lama	Partus	%	Total partus
2001	708	354	32,42	929	738	67,58	1092
2002	654	275	29,38	1067	661	71,62	936
2003	669	288	37,01	1277	490	62,99	778

Sumber : Data Rekam Medis RS Roemani 2003.

Jumlah pasien yang melahirkan di RS Roemani tidak seluruhnya berasal dari ibu hamil yang *antenatal care* di poliklinik Kebidanan RS Roemani. Perincian rata-rata adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 3. Perbandingan jumlah persalinan di RS Roemani tahun 2001- 2003**

TAHUN	POLI	%	BIDAN	%	RB	%	PUSKEMAS	%	LAIN 2	%	JUML
2001	1092	71	278	18,07	102	6,63	44	2,86	22	1,43	1538
2002	936	65,5	382	26,73	48	3,35	35	2,44	29	2,02	1429
2003	778	62,4	371	29,77	37	2,96	25	2	38	3,04	1246

Sumber : Data Rekam Medis RS Roemani 2003

Melihat data diatas, tempat bersalin RS Roemani cukup diminati oleh ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di poliklinik, hanya mengalami penurunan dari

tahun ke tahun. Dapat dikatakan bahwa kontributor terbesar pada pasien melahirkan adalah berasal dari poliklinik yaitu rata-rata sebesar 66 % . Cakupan ini masih dibawah target ( kurang dari 75 %). Sehingga penurunan persalinan sebesar 3 % setiap tahunnya dalam 3 tahun terakhir pada ibu hamil yang berasal dari poliklinik kebidanan sangat berpengaruh pada tingkat hunian.

RS Roemani sendiri telah banyak melakukan penambahan fasilitas pelayanan khususnya rawat inap seperti fasilitas kamar pasien yang sedemikian rupa sehingga pasien merasa seperti dirawat di rumah sendiri. Fasilitas yang disediakan RS Roemani untuk bersalin adalah ruang khusus bersalin (VK) dengan kapasitas untuk 3 orang dilengkapi dengan peralatan sesuai standar. Ruangan untuk merawat pasien paska melahirkan dan pasien kandungan lainnya ( Ruang Fatimah) yang setara dengan kelas II dan kelas III. Kapasitas untuk kelas III 10 tempat tidur, kelas II 10 tempat tidur masing-masing kamar berisi 2 tempat tidur. Efisiensi pelayanan dinilai dari *Bed Occupancy Rate /BOR* , menunjukkan jumlah pasien yang dirawat ; *Average Length of Stay / AvLOS* menunjukkan lama hari perawatan ; *Bed Turn Over / BTO* menunjukkan berapa kali tempat tidur digunakan oleh pasien, *Turn Over Interval / TOI* menunjukkan lamanya tempat tidur digunakan kembali .

Untuk melihat perkembangan kinerja Rawat Fatimah ada pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.4 . Perkembangan Kinerja Ruang Fatimah RS Roemani  
Tahun 2001 - 2003**

TAHUN	BOR	AvLOS	TOI	BTO
2001	65,03%	3,57 hari	2,9 hari	63,48
2002	64,05%	3,28 hari	1,9 hari	68,27
2003	52,50%	2,9 hari	2,3 hari	61,00

Sumber : Data Rekam Medis RS Roemani 2003.

Dengan berpedoman pada standar yang ditetapkan *Barber Johnson*, maka kinerja ruang Fatimah termasuk tidak efisien dipandang dari tingkat utilisasi tempat tidur yang sangat dipengaruhi oleh banyaknya pasien yang melahirkan di RS Roemani. Dikatakan efisien bila *BOR* 75 – 85 % ; *AvLOS* 3 – 12 hari ; *TOI* 1 – 3 hari ; dan *BTO* sebesar 30 kali.

Penyediaan fasilitas ruang Rawat Inap dan Kamar Bayi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 5. Daftar fasilitas kamar RS Roemani Tahun 2004**

Kelas	Tarif	Fasilitas
1.Utama	Rp.250.000,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 5 X 6 m.</li> <li>▪ AC,TV 21 inch, lemari TV, lemari es, lemari pakaian, meja makan 2 kursi, sofa penunggu dan ekstra bed, aiphone.</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam,</li> </ul>
2.Kelas I A	Rp.190.00,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 4 X 6 m</li> <li>▪ AC,TV 14 inch, lemari TV, lemari TV, lemari pakaian, sofa penunggu dan ekstra bed, aiphone.</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam</li> </ul>
3.Kelas IB Kapasitas 2 TT	Rp.140.00,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 5 X 3 m</li> <li>▪ AC,TV 14 inch, lemari TV, lemari es, lemari pakaian, kursi penunggu, aiphone.</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam</li> </ul>
4.Kelas II Kapasitas 2 TT	Rp.100.00,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 4 X 4 m disekat</li> <li>▪ AC,TV 14 inch, lemari pakaian, kursi penunggu.</li> <li>▪ Kamar mandi / WC luar</li> </ul>

5..Kelas II A Kapasitas 4 TT	Rp.65.00,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 5 X 3 m disekat.</li> <li>▪ AC,TV 14 inch, lemari pakaian, kursi penunggu.</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam</li> </ul>
6.Kelas II B Kapasitas 6 TT	Rp.45.000,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 9 X 6 m disekat</li> <li>▪ AC,TV 14 inch, lemari pakaian, kursi penunggu</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam</li> </ul>
7.Kelas III Kapasitas 10 TT	Rp.35.000,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas ruangan 10 X 6 m disekat</li> <li>▪ Kipas angin, lemari pakaian, kursi penunggu</li> <li>▪ Kamar mandi / WC dalam</li> </ul>
8.Kamar bayi	40% kamar Ibu	

Sumber : Instalasi Rawat Inap RS Roemani 2003.

Bayi baru lahir ditempatkan di ruang bayi, tetapi pada jam-jam tertentu diantar ke tempat ibu untuk diberikan ASI. *Rooming in* belum sepenuhnya dilaksanakan mengingat ruang perawatan di rumah sakit masih bercampur dengan pasien penyakit lain. Hal ini untuk menjaga agar bayi tidak terkena infeksi nosokomial.

Fasilitas yang tersedia di poliklinik Kebidanan RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah :

- a. Ruang pemeriksaan representatif , sesuai standar, dilengkapi AC.
- b. Pemeriksaan penunjang USG.
- c. Peralatan Gynecology sesuai standar.
- d. Senam hamil oleh instruktur yang bersertifikat.
- e. Ruang tunggu pasien.

Kebijaksanaan pola tarif RS Roemani relatif setara dengan RS tipe B pada umumnya. Tarif pelayanan persalinan tidak dihitung berdasarkan paket tetapi tergantung kelas yang diinginkan oleh pasien dan kasus yang dialami pasien tersebut. Tarif pasien yang melahirkan normal akan berbeda dengan yang ada penyulit. Begitu juga jika pasien harus operasi ( *sectio caesaria* ). Daftar tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :



**Tabel 1. 6. Tarif Persalinan  
RS Roemani tahun 2004**

KELAS	RS ROEMANI		
	Normal	Sectio Caesaria	Bidan
Utama / VIP	2,4 jt	6,3 jt	1,7 jt
I	1,9 jt	5 jt	1,5 jt
II	1,3 jt	4,5 jt	950 rb
III	750 rb	2,1 jt	400 rb

Sumber : Daftar Tarif RS Roemani tahun 2003.

Berikut adalah tarif persalinan di beberapa RS Sakit Swasta di Semarang.

**Tabel 1. 7. Tarif Persalinan RS Swasta di Semarang tahun 2004**

KELAS	RS TLGRJO			RS PWLS CTRM			RS PWLS CIPTO			RS ELIZABETH		
	N	SC	BD	N	SC	BD	N	SC	BD	N	SC	BD
VIP	6,5 jt	10 jt	4 jt	3,5 jt	9 jt	1,8 jt	4,5 jt	7 jt	2,2 jt	5,5 jt	12 jt	4.4 jt
I	4,5 jt	8,5 jt	3 jt	3,2 jt	8 jt	1,6 jt	3,7 jt	5,2 jt	1,7 jt	5 jt	10 jt	4 jt
II	3,6 jt	7 jt	2,6 jt	3 jt	6 jt	1.3 jt	2,7 jt	4,7 jt	1,2 jt	3,5 jt	9 jt	2.5 jt
III	3 jt	6 jt	2 jt	2,3 jt	5 jt	1.1 jt	2,2 jt	4,2 jt	1,1 jt	3 jt	6,5 jt	1,5 jt

Sumber : Bagian Informasi RS .

Keterangan :

- N : Normal  
 SC : Sectio Caesaria  
 BD : Bidan  
 RS TLGRJO : Rumah Sakit Telogorejo  
 RS PWLS CTRM : Rumah Sakit Pantii Wilasa Citarum

RS PWLS CIPTO : Rumah Sakit Panti Wilasa Dr Cipto

Kalau dilihat dari daftar tarif diatas, jelas terlihat bahwa RS Roemani masih relatif murah dibandingkan dengan tarif bersalin di beberapa RS Swasta lainnya di Semarang.

Persalinan bagi seorang ibu adalah sebuah pengalaman yang sangat mendalam dan pribadi, sehingga ketika seorang ibu yang akan melahirkan, dia akan menyerahkan pertolongan persalinan kepada orang yang dipercaya dan mampu menolongnya. Mengingat anak adalah harta yang paling berharga, maka diharapkan bayi yang lahir akan selamat. Maka sudah sewajarnya jika seorang ibu hamil akan mencari dokter yang dapat dipercaya, serta fasilitas yang memadai untuk pertolongan persalinannya kelak.

Dokter Spesialis Obsgyn yang bekerja di RS Roemani berjumlah 12 orang semuanya berstatus dokter mitra. Dokter-dokter tersebut menjadi pegawai tetap di rumah sakit pemerintah. Karena bukan dokter organik, maka dokter obsgyn datang ke rumah sakit jika ada pasien yang memerlukan pertolongan saja. Dokter Spesialis Obsgyn juga bekerja di rumah sakit lain, sehingga dokter datang pada saat pasien sudah pembukaan lengkap, bahkan tidak jarang bayi sudah keluar dokter baru datang dan tinggal memutus tali pusat.

Meskipun bukan aparat internal organisasi dokter mitra di RS Roemani dapat dipandang sebagai individu yang bekerja di dalam organisasi, karena melakukan kerja sama dengan rumah sakit dalam memenuhi berbagai kebutuhannya. Perlu pembinaan agar memiliki komitmen untuk memajukan organisasinya. Komitmen organisasi merupakan kesetiaan anggota dan pimpinan rumah sakit yang merupakan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi masing-masing menyumbangkan kontribusi terhadap kemajuan organisasi. Dengan demikian komitmen yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan rasa memiliki<sup>3</sup>.

Bidan yang bertugas di Ruang Fatimah ada 11 orang terdiri dari 8 senior dan 3 baru lulus. Tingkat pendidikan rata-rata lulusan sekolah bidan, ada 3 orang yang melanjutkan ke AKBID (Akademi Kebidanan). Perawat lulusan AKPER (Akademi Perawatan) 3 orang, dan POS (Pembantu Orang Sakit) 5 orang. Menurut *Swansburg* kebutuhan tenaga dengan menggunakan metoda *Full Time Equivalent* (FTE), jumlah tersebut cukup ideal. Untuk memberikan pelayanan yang baik setiap karyawan RS Roemani termasuk bidan dan perawat telah mendapat pelatihan *service excellent*. Hasil pelatihan diterapkan di lapangan dan dievaluasi secara periodik.

Kadang – kadang bidan-bidan yang masih yunior masih sering terlihat panik pada saat menolong persalinan. Atau tidak sabar menghadapi ibu yang kesakitan pada saat akan melahirkan, tetapi hal tersebut dapat diatasi karena dalam bekerja mereka selalu didampingi oleh bidan / perawat senior. Seperti diketahui bahwa kehamilan selalu dihindangi oleh konflik-konflik emosional. Biasanya karena konflik kejiwaan seorang hamil sangat peka terhadap sugesti. Disini seorang dokter atau bidan sangat diperlukan kehadiran dan sikap empati untuk

memberikan rasa aman dan nyaman dalam menghadapi persalinan.

Dalam memenuhi harapan ibu hamil sebagai konsumen, maka rumah sakit diharapkan dapat mengembangkan strategi perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik profesi yang ditetapkan<sup>4</sup>.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, informasi dan perubahan lingkungan yang selalu terjadi sangat berpengaruh pada pengembangan upaya-upaya pelayanan kesehatan kepada konsumennya. RS Roemani dihadapkan pada masyarakat yang lebih terdidik dan mampu membeli pelayanan yang ditawarkan / dibutuhkan. Sangat penting bagi RS Roemani untuk memahami perilaku konsumen / pasien tentang niat mereka untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit pada umumnya dan pelayanan persalinan pada khususnya.

Dari latar belakang tersebut diatas, RS Roemani sebenarnya mempunyai peluang yang cukup baik untuk mengembangkan pelayanan persalinan, namun demikian belum ada informasi yang akurat tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat pasien dalam menggunakan pelayanan, khususnya pelayanan persalinan di RS Roemani.

Untuk mengembangkan pelayanan persalinan dan meningkatkan *BOR* secara optimal, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis minat ibu hamil terhadap penggunaan fasilitas pelayanan persalinan di RS Roemani sehingga kesenjangan antara pihak pasien sebagai konsumen dan pihak Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan dapat diminimalkan. Pada akhirnya Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan pasien.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Walaupun jumlah kunjungan ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di poliklinik Kebidanan cukup tinggi, tetapi tidak diikuti dengan jumlah persalinan di RS Roemani.

Sarana memadai, tarif relatif murah, tersedia dokter spesialis, tetapi minat ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di poliklinik Kebidanan RS Roemani untuk bersalin di RS Roemani masih kurang.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Apakah ketersediaan fasilitas persalinan berpengaruh terhadap minat ibu hamil dalam menggunakan fasilitas persalinan di RS Roemani ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

**Tujuan umum**

Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas pelayanan persalinan di Rumah Sakit Roemani terhadap minat ibu hamil dalam menggunakannya sebagai tempat bersalin.

#### **Tujuan khusus**

Mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas pelayanan persalinan di Rumah Sakit Roemani berupa sarana, dokter dan bidan terhadap minat ibu hamil dalam menggunakannya sebagai tempat persalinan.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Lokasi Penelitian : dilakukan di Poliklinik Kebidanan RS Roemani Muhammadiyah Semarang, jl Wonodri no 22 Semarang, yang akan dilakukan pada bulan Nopember 2004.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen per-rumah sakitan.
2. Bagi Rumah Sakit Roemani dapat diketahui hal-hal yang mempengaruhi minat pasien pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga dapat dipakai untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang mendasar agar tercapai peningkatan BOR.
3. Bagi Institusi Akademik dapat dipakai menambah bahan kepastakaan baik sebagai referensi maupun dalam proses pembelajaran.

### **1.7. Keaslian Penelitian**

Ruang lingkup penelitian tentang kepuasan dan persepsi mutu pelayanan telah banyak dilakukan antara lain :

1. **Widuri ( 2000)** meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Dengan menggunakan analisis chi kuadrat menemukan adanya hubungan antara pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat, dengan kepuasan pasien.
2. **Yoseph ( 2001 )** meneliti karakteristik pasien dan dimensi mutu yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan RS Panti Wilasa “ Dr.Cipto “ Semarang, analisis yang digunakan adalah chi square untuk mengetahui adanya hubungan kelompok karakteristik pasien dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan , dan menggunakan analisis multivariate regresi logistik untuk menegetahui pengaruh antara persepsi pasien terhadap faktor-faktor dominan mutu pelayanan, hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara kelompok karakteristik pasien dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan.
3. **Novi Syahril ( 2001 )**, meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien rawat jalan kebidanan RS Omni Medical Centre

(RSOMC) terhadap pemilihan tempat bersalin. Desain penelitian adalah kasus kontrol. Analisis univariat untuk melihat frekwensi dari masing-masing variable, dan analisa bivariat untuk melihat pembuktian dan dilakukan perhitungan Odds Ratio dengan menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bermakna antara variabel biaya dan variabel kemudahan mendapat informasi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RSOMC.

4. Penelitian mengenai analisis minat ibu hamil dalam menggunakan fasilitas di RS Roemani belum pernah dilakukan.

### **1.8. Keterbatasan Penelitian**

Metode sampling yang digunakan adalah *random sampling*. Istilah ini menimbulkan kesan sekan-akan cara ini dilakukan dengan cara sembrono. Padahal tidak karena pelaksanaan dilakukan menurut prosedur tertentu.

Kelemahan sampling acakan ialah karena sukar, adakalanya tidak mungkin memperoleh data lengkap tentang keseluruhan populasi. Karena proses pengambilan hanya 1 bulan sehingga tidak mewakili dalam 1 tahun tersebut. Selain itu sampling RS hanya bisa digeneralisasi di RS itu sendiri.

- <sup>i</sup> Yudanarso,Dawud. Peran Proses Manajemen dalam Pengembangan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (dalam Jurnal Manajemen dan administrasi Rumah sakit Indonesia). Universitas Press, Jakarta ; 1994.
- <sup>ii</sup> Jacobalis. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit. PT Citra Windu Satria,Jakarta ; 2000.
- <sup>iii</sup> Azwar,A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.Pustaka Sinar Harapan, Jakarta ;1996.