

ANALISIS KEINGINAN PEMANFAATAN ULANG BERDASARKAN PENILAIAN DAN HARAPAN PASIEN PELAYANAN PEMERIKSAAN KEHAMILAN

REUTILIZATION WILLINGNESS ANALYSIS BASED ON ASSESMENT AND EXPECTATION OF MATERNITY PATIENTS

Tika Ramadhani¹, Ratna Dwi Wulandari²

¹ Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah, Surabaya

² Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas
Airlangga, Surabaya

Email : ramadhanitika@gmail.com

ABSTRACT

Obtained Antenatal Care through pregnancy time for pregnant mother is very important. The procedure is intended to secure a safe labor and post-labor process and to deliver healthy babies. The issue is decreased visitation from 2010 to 2013 with averages of visitation approximate 2,47% per year. To objective of this research is to analyze pregnant mother assessment and expectation to utilization Antenatal Care's in enhancing quality service at Inpatient Clinic and Maternity Siti Aisyah of Surabaya. This research was descriptive research with questioner data collecting. The subject of this research samples were pregnant mother of Inpatient Clinic and Maternity Siti Aisyah of Surabaya number of pregnant mother were 80 persons in December 2013 to January 2014 periods. The results of study shows that assessment to reliability, responsiveness and assurance was good. Pregnant mothers would rather that the quality of Antenatal Care should be like now. Assessment to empathy variable was not good, pregnant mothers would rather the enhancing of behaviour the medical officer when they reach want and complain from patient (pregnant mothers). Assessment to tangible variable, the cleaning dan the medical tools was good but the layout of the building didn't interest so they want to get renovation and to wide parking space. The results of research would be parts addressed should take first step to enhance Antenatal Care that available pregnant mothers expectation.

Keywords : *pregnant mothers, quality service, utilization, assessment and expectation*

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Survey Demografi Kesehatan Indonesia 2002-2003 menunjukkan angka kematian ibu sebesar 307 per 100.000 kelahiran. Ini berarti dalam setiap jamnya ada 2 kematian ibu, setiap harinya ada 50 kematian ibu, setiap minggunya ada 352 kematian ibu, setiap bulannya ada 1500 kematian ibu, dan setiap tahunnya ada 18.300 kematian ibu di Indonesia. Tingginya angka kematian ibu tersebut secara langsung dapat disebabkan oleh perdarahan, infeksi, komplikasi abortus, persalinan oleh tenaga kesehatan yang rendah, kunjungan pemeriksaan kehamilan yang rendah dan keracunan kehamilan yang terjadi pada masa sekitar persalinan. Berdasarkan angka kematian ibu tersebut

merupakan indikator penting untuk mengukur kinerja pembangunan secara umum dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemanfaatan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Tingginya angka kematian ibu dan kematian bayi menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kesehatan (SDKI, 2002-2003 dalam Depkes RI, 2004).

Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah sebagai sebuah institusi kesehatan yang bergerak dalam jasa pelayanan kesehatan memiliki target untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada seluruh pasiennya. Namun berdasarkan sumber data rekap jumlah kunjungan ibu hamil di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah, terjadi penurunan jumlah kunjungan dengan rata-rata 2,47% selama tahun 2010 sampai

dengan tahun 2013. Penurunan ini dapat disebabkan karena kurang optimalnya kualitas jasa pelayanan kesehatan pemeriksaan kehamilan yang diberikan. Sehingga keinginan pemanfaatan ulang jasa pelayanan pemeriksaan kehamilan pun ikut menurun.

Penelitian ini berguna untuk menganalisis keinginan pemanfaatan ulang berdasarkan penilaian dan harapan pasien sebagai dasar penyusunan upaya peningkatan mutu pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah Surabaya.

PUSTAKA

Pelayanan kehamilan adalah pemeriksaan kehamilan yang dilakukan untuk memeriksa keadaan ibu dan janin secara berkala, yang diikuti dengan upaya koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan, pemberian intervensi dasar (contoh : pemberian tablet Fe dan pemberian imunisasi TT), serta mendidik dan memotivasi ibu hamil agar dapat merawat dirinya selama masa kehamilan dan mempersiapkan persalinannya (Prawirohardjo, 2002). Manfaat dari pemeriksaan kehamilan adalah memastikan kehamilan, mengetahui usia kehamilan, mengetahui perkembangan janin, menentukan posisi kehamilan, mendeteksi kelainan, dan mengetahui penyakit kehamilan (Rahmat, 2000).

Melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin merupakan kegiatan efektif untuk mencegah angka kematian ibu dan angka kematian bayi yang semakin tinggi. Keadaan ini mengisyaratkan bahwa para penyelenggara pelayanan jasa pemeriksaan kehamilan dituntut meningkatkan mutu pelayanan

secara prima. Sebab mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Ia berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif (Wijono, 2000).

Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa pelayanan pemeriksaan kehamilan, ibu hamil yang menilai tingkat kualitas jasa pemeriksaan kehamilan. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Kotler, 2000 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Dalam perkembangannya, Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1994) mengemukakan bahwa kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi pokok, yaitu : *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*. Apabila keinginan pelanggan terpenuhi dan informasi yang disampaikan tepat sasaran, secara otomatis tempat penyedia pelayanan jasa tersebut akan mendapatkan penilaian yang bagus dan persepsi yang positif. Sehingga pelanggan tidak ragu lagi untuk kembali memanfaatkan ulang jasa pelayanan kesehatan yang ada di tempat tersebut, sesuai dengan yang dibutuhkan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan secara objektif. Rancangan

penelitian ini termasuk rancangan *cross sectional* karena hanya dilakukan pengukuran pada satu waktu tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang menggunakan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah Surabaya. Dengan besar populasi yang telah diketahui dari sumber data rekap jumlah kunjungan pasien di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah, maka jumlah sampel bisa dihitung menggunakan teknik random sampling dan didapatkan hasil sebanyak 80 orang responden (ibu hamil).

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dilakukan kurang lebih selama satu bulan kepada Ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Tujuannya adalah agar penilaian yang diberikan dan harapan yang disampaikan Ibu hamil terhadap lima aspek kualitas jasa pelayanan kesehatan benar-benar terjadi setelah ibu hamil mendapatkan pelayanan pemeriksaan kehamilan.

Variabel terikat yang diteliti dalam penelitian ini yaitu karakteristik ibu hamil, pengetahuan ibu hamil, faktor epidemiologi ibu hamil, faktor ekonomi ibu hamil, faktor psikologi ibu hamil, penilaian dan harapan yang diberikan ibu hamil kepada aspek kualitas jasa pelayanan pemeriksaan kehamilan. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah yang diobservasi dan diukur untuk

menentukan adanya pengaruh dari variabel bebas (*independent variable*). Kemudian yang termasuk *independent variable* adalah keinginan pemanfaatan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui Tabel 1 dapat dipelajari independent variable dan dependent variable yang diteliti dari responden (ibu hamil) yang melakukan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Karakteristik Ibu hamil

Berdasarkan Tabel 1 menurut umurnya, sebagian besar responden (ibu hamil) yang menggunakan pelayanan pemeriksaan kehamilan dan memiliki keinginan untuk memanfaatkan ulang adalah responden (ibu hamil) yang termasuk dalam golongan usia dewasa tengah yaitu 23-27 tahun. Persentasenya sebesar 75%. Kemudian dilihat dari pendidikan terakhir Ibu hamil, sebagian besar yang memiliki keinginan untuk memanfaatkan ulang jasa pelayanan pemeriksaan kehamilan adalah ibu hamil yang mengenyam pendidikan akhir di perguruan tinggi. Pola yang terlihat dalam tabel 1 adalah semakin tinggi tingkat pendidikan Ibu hamil maka semakin besar keinginannya untuk kembali memanfaatkan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin sadar pula seseorang tersebut terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Tabel 1 Distribusi responden (ibu hamil) berdasarkan karakteristik, pengetahuan, tingkat pendapatan keluarga responden (ibu hamil) dalam satu bulan dengan keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah tahun 2013

Variabel Penelitian	Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan				Total	
	Ya		Tidak		f	%
	f	%	f	%		
Karakteristik ibu hamil						
Umur :						
18-22 tahun	0	0	0	0	0	0
23-27 tahun	60	75,00	20	25,00	80	100,00
28-32 tahun	52	65,00	28	35,00	80	100,00
Pendidikan :						
Tidak sekolah	0	0	0	0	0	0
SD	0	0	0	0	0	0
SMP	38	47,50	42	52,50	80	100,00
SMA/SMK	45	56,25	35	43,75	80	100,00
Perguruan tinggi	55	68,75	25	31,25	80	100,00
Pengetahuan						
Tinggi	60	75,00	20	25,00	80	100,00
Rendah	47	58,75	33	41,25	80	100,00
Pendapatan keluarga dalam satu bulan						
< Rp 500.000,00	0	0	0	0	0	0
Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00	0	0	0	0	0	0
Rp 1.000.000,00 – Rp 1.500.000,00	30	37,50	50	62,50	80	100,00
Rp 1.500.000,00 – Rp 2.000.000,00	34	42,50	46	57,50	80	100,00
>Rp 2.000.000,00	57	71,25	23	28,75	80	100,00

Pengetahuan Ibu hamil

Pengetahuan yang dimiliki ibu hamil meliputi ilmu yang dimiliki tentang definisi pelayanan pemeriksaan kehamilan, manfaat yang diperoleh dari pelayanan pemeriksaan kehamilan dan resiko tinggi dari kehamilan. Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar ibu hamil yang datang memeriksakan kehamilannya di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi. Persentasenya sebesar 75%. Pola yang dapat dilihat yaitu semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki ibu hamil maka semakin tinggi pula keinginannya untuk

memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan yang dimiliki ibu hamil maka semakin rendah pula keinginan ibu hamil untuk memanfaatkan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Faktor Ekonomi Ibu hamil

Variabel dalam faktor ekonomi terdiri dari pekerjaan dan tingkat pendapatan. Jenis pekerjaan mempengaruhi tingkat ekonomi seseorang. Hal ini juga menjadi penentu pemilihan tempat pelayanan kesehatan ketika pasien atau anggota keluarganya sakit. Pekerjaan yang berbeda bagi seseorang

mempunyai kecenderungan yang berbeda pula dalam memilih dan menentukan penggunaan pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 1993). Dari hasil penelitian, sebagian besar mata pencaharian kepala keluarga responden (ibu hamil) dan responden (ibu hamil) sendiri adalah PNS. Jenis pekerjaan tersebut sangat mempengaruhi tingkat pendapatan keluarga. Semakin tinggi tingkat pendapatannya juga membuat semakin tinggi tuntutan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar ibu hamil memiliki pendapatan keluarga dalam satu bulan yang cukup. Persentasenya 71,25% ibu hamil yang memiliki penghasilan keluarga cukup dan memiliki keinginan untuk kembali memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan. Polanya yaitu semakin tinggi pendapatan keluarga ibu hamil dalam sebulan, semakin tinggi pula keinginan ibu hamil itu untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan. Sebaliknya, semakin rendah pendapatan keluarga ibu hamil dalam sebulan, semakin rendah pula keinginan ibu hamil itu untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Sumber Informasi Ibu hamil

Sumber informasi pemberitahuan, kabar, keterangan yang di dapatkan ibu hamil dari satu orang ke orang lainnya yang dapat dijadikan dasar untuk ibu hamil mengambil keputusan melakukan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Dari hasil penelitian, sumber informasi yang di dapatkan ibu

hamil adalah dari keluarga, dari teman, dari media promosi yang dibuat oleh Klinik, dan ada yang mencari informasi sendiri. Persentase distribusi responden (ibu hamil) berdasarkan sumber informasi yang diperoleh, terbanyak adalah dari media promosi yang dibuat oleh Klinik. Namun tidak tampak adanya pola antara sumber informasi yang diperoleh ibu hamil dengan keinginan pemanfaatan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Faktor Epidemiologi Ibu hamil

Variabel yang ada dalam faktor epidemiologi ibu hamil adalah kondisi kesehatan yang merupakan keadaan ibu hamil saat datang memeriksakan kehamilannya, dan pengalaman pemeriksaan kehamilan sebelum datang ke Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Melalui tabel berikut ini dapat dipelajari pola yang terlihat dari kondisi kesehatan ibu hamil dan pengalaman pemeriksaan kehamilan sebelumnya, dengan keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Berdasarkan tabel 2 hasil dari penelitian adalah sebagian besar ibu hamil yang datang memeriksakan kehamilannya dalam keadaan sehat. Persentasenya sebesar 75%. Pola yang tampak yaitu saat Ibu hamil datang memeriksakan kehamilannya dalam keadaan sehat atau tidak sehat dapat mempengaruhi keinginannya untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Kemudian pada tabel 4 juga dapat dilihat

pola yang nampak dari pengalaman ibu hamil dalam pemeriksaan kehamilan sebelum datang ke Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Pernah atau tidak pernah ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan di tempat lain, mempengaruhi keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Sebanyak 66,25% ibu hamil yang tidak pernah melakukan pemeriksaan kehamilan di tempat lain, menginginkan kembali untuk memanfaatkan ulang

pemeriksaan kehamilan di KUB Siti Aisyah. Sedangkan 55% ibu hamil yang pernah memeriksakan kehamilan di tempat lain, tidak ingin kembali untuk memanfaatkan ulang pemeriksaan kehamilan di KUB Siti Aisyah. Berdasarkan wawancara singkat peneliti dengan responden (ibu hamil) yang pernah datang ke tempat lain untuk melakukan pemeriksaan kehamilan, contohnya di bidan, rumah sakit, atau tempat praktek dokter spesialis kandungan.

Tabel 2 Distribusi responden (ibu hamil) berdasarkan kondisi kesehatan saat datang melakukan pemeriksaan kehamilan dan pengalaman pemeriksaan kehamilan sebelumnya dengan keinginan pemanfaatan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah tahun 2013

Faktor Epidemiologi Ibu hamil	Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan				Total	
	Ya		Tidak		f	%
	f	%	f	%		
Kondisi Kesehatan Ibu hamil						
Sehat	60	75,00	20	25,00	80	100,00
Sedang sakit	51	63,75	29	36,25	80	100,00
Pengalaman pemeriksaan kehamilan sebelum datang ke Klinik						
Pernah	36	45,00	44	55,00	80	100,00
Tidak pernah	53	66,25	17	21,25	80	100,00

Faktor Psikologi Ibu hamil

Variabel yang diteliti dalam faktor psikologi ibu hamil adalah kelompok referensi yang dapat memberikan masukan mengenai pengetahuan, sikap dan keyakinan terhadap kesehatan dan pemanfaatan pemeriksaan kehamilan. Dari hasil penelitian di dapatkan sebagian besar ibu hamil memiliki kelompok referensi yang memberikan informasi pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Kelompok referensi tersebut berasal dari anggota keluarga, saudara, teman, dan rekan kerja. Namun dalam hasil penelitian mengenai kelompok referensi ini tidak tampak adanya pola keterkaitan dengan

keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Selain kelompok referensi, variabel yang juga diteliti dalam faktor psikologi ini yaitu pengalaman mendapatkan pelayanan pemeriksaan kesehatan sebelumnya di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Pelayanan kesehatan yang dimaksud disini adalah selain pemeriksaan kehamilan. Dari hasil penelitian, sebagian besar Ibu hamil tidak pernah mendapatkan pelayanan kesehatan sebelumnya di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Para ibu hamil tersebut baru datang pertama kalinya di Klinik Utama Rawat inap dan Bersalin Siti Aisyah untuk memeriksakan

kehamilannya. Namun dari hasil penelitian kepada variabel ini tidak tampak adanya pola keterkaitan dengan keinginan pemanfaatan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Hubungan Penilaian Ibu hamil kepada lima Aspek Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi positif terhadap kualitas jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa (Kotler, 2000 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Sedangkan penilaian pelanggan adalah kesimpulan pelanggan yang di dapat terutama dari pengalamannya menggunakan produk yang bersangkutan (Supriyanto, 2005). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah institusi penyedia pelayanan jasa. Konsekuensinya jasa yang sama bisa dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjiptono, 2005).

Berry dan Parasuraman dalam Fitzsimmons (1994) mengemukakan dimensi kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty*, *tangible* (bukti fisik).

Melalui tabel berikut ini dapat dipelajari penilaian yang diberikan ibu hamil kepada lima aspek kualitas jasa pelayanan kesehatan.

Reliability yang menyangkut kemampuan petugas kesehatan dan jam pelayanan yang diberikan, *responsiveness* yang menyangkut sikap petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* yang menyangkut pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya saat menyampaikan informasi. *Emphaty* yang menyangkut sikap petugas kesehatan saat menanggapi keinginan dan keluhan pasien. *Tangible* yang menyangkut kondisi fisik Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa penilaian yang diberikan yang diberikan responden (ibu hamil) kepada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* adalah bagus. Penilaian bagus tersebut mempengaruhi keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan. Pola yang terlihat yaitu semakin bagus penilaian yang diberikan, maka semakin tinggi pula keinginan responden (ibu hamil) untuk kembali memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Namun ada beberapa responden (ibu hamil) yang memberikan penilaian yang kurang bagus. Seperti pada aspek *emphaty*, *reliability*, dan *assurance*. Berdasarkan wawancara singkat peneliti dengan responden, yang kurang bagus dalam aspek *emphaty* adalah sikap petugas kesehatan saat sedang menanggapi keluhan dari ibu hamil. Petugas

kesehatan cenderung bersikap acuh tak acuh dan terburu-buru. Sedangkan dalam aspek *reliability*, jam pelayanan yang paling banyak mendapat keluhan. Jam pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu, karena petugas kesehatan datang terlambat. Kemudian pada aspek *assurance*, pengetahuan yang dimiliki petugas kesehatan dinilai kurang baik

sebab beberapa pertanyaan yang ditanyakan ibu hamil saat pemeriksaan kehamilan tidak dapat dijawab oleh petugas kesehatan. Padahal proses penyampaian dapat menimbulkan rasa percaya dan yakin akan pelayanan pemeriksaan kesehatan yang diberikan (Supriyanto, 2005).

Tabel 3 Distribusi responden (Ibu hamil) berdasarkan penilaian dalam lima Aspek Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah tahun 2013

Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan						
Penilaian lima Aspek Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan	Ya		Tidak		Total	
	f	%	f	%	f	%
<i>Reliability</i>						
Reliabel	54	67,50	26	32,50	80	100,00
Tidak reliabel	28	35,00	52	65,00	80	100,00
<i>Responsiveness</i>						
Tanggap	61	76,25	19	23,75	80	100,00
Tidak tanggap	57	71,25	23	28,75	80	100,00
<i>Assurance</i>						
Dapat dipercaya	48	60,00	32	40,00	80	100,00
Tak dipercaya	34	42,50	46	57,50	80	100,00
<i>Emphaty</i>						
Berempati	49	61,25	31	38,75	80	100,00
Tidak berempati	22	27,50	58	72,50	80	100,00
<i>Tangible</i>						
Bagus	60	75,00	20	25,00	80	100,00
Tidak bagus	53	66,25	27	33,75	80	100,00

Selanjutnya setelah mengetahui penilaian yang diberikan oleh responden (ibu hamil) kepada kualitas jasa pelayanan pemeriksaan kehamilan, melalui pembahasan berikut ini dapat dipelajari harapan yang disampaikan ibu hamil dalam kaitannya dengan keinginan pemanfaatan ulang pemeriksaan kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Hubungan Harapan Ibu hamil terhadap Keinginan Pemanfaatan Ulang

Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Konsumen menggunakan harapannya sebagai acuan atau standar dalam mengevaluasi kualitas suatu produk. Selain sebagai standar prediksi, ada pula yang memakai harapan sebagai standar ideal (Tjiptono, 2002). Provider yang mengetahui secara khusus

kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan (Supriyanto, 2005). Harapan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Dalam pembahasan sebelumnya telah dijabarkan hasil penelitian mengenai penilaian ibu hamil kepada aspek kualitas jasa pelayanan kesehatan. Dari penilaian yang diberikan ibu hamil tersebut, akan muncul harapan yang berkaitan dengan hal-hal yang telah dirasakannya. Untuk lebih jelasnya dapat dipelajari dalam Tabel 4.

Tabel 4 Distribusi responden (Ibu hamil) berdasarkan harapan dalam lima Aspek Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah tahun 2013

Harapan lima Aspek Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan	Keinginan Pemanfaatan Ulang Pemeriksaan Kehamilan				Total	
	Ya		Tidak		n	%
	n	%	n	%		
Reliability						
Mempertahankan	60	75,00	20	25,00	80	100,00
Perlu peningkatan	47	58,75	33	41,25	80	100,00
Responsiveness						
Mempertahankan	45	56,25	35	43,75	80	100,00
Perlu peningkatan	39	48,75	41	51,25	80	100,00
Assurance						
Mempertahankan	55	68,75	25	31,25	80	100,00
Perlu peningkatan	49	61,25	31	38,75	80	100,00
Emphaty						
Mempertahankan	67	83,75	13	16,25	80	100,00
Perlu peningkatan	70	87,50	10	12,50	80	100,00
Tangible						
Mempertahankan	69	86,25	11	13,75	80	100,00
Perlu peningkatan	58	72,50	22	27,50	80	100,00

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (ibu hamil) berharap Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah mempertahankan kualitas pelayanan seperti saat ini. Sesuai dengan tabel 5 dari penilaian responden (ibu hamil) yang sebagian besar menilai kualitas pelayanan pemeriksaan kehamilan telah bagus. Namun, ada beberapa angka persentase harapan yang disampaikan responden (ibu hamil) perlu adanya peningkatan. Menurut wawancara singkat yang dilakukan peneliti dengan ibu hamil, sebagian besar berharap adanya perbaikan dari sikap petugas kesehatan yang cenderung acuh tak acuh dan

tergesa-gesa saat menanggapi keluhan dari responden (ibu hamil). Lalu peningkatan di kondisi fisik bangunan Klinik, contohnya yaitu perluasan lahan parkir, mengganti warna cat dinding dengan warna pastel supaya lebih menyejukkan, perluasan ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan kehamilan, dan menambah tanaman hias untuk memperindah lingkungan sekitar Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Pola yang terlihat adalah semakin bagus harapan yang disampaikan oleh ibu hamil, semakin tinggi pula keinginan ibu hamil untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan di Klinik

Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Namun apabila harapan yang diberikan rendah, maka keinginan ibu hamil untuk kembali memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan pun juga rendah. Kemudian berikutnya akan diberikan simpulan dan saran demi kemajuan kinerja Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah, supaya lebih baik lagi di masa yang akan datang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, kesimpulan dari penelitian ini adalah pada dasarnya ada hubungan erat antara penilaian dan harapan konsumen dengan kaitan keinginan pemanfaatan ulang suatu produk atau jasa. Penilaian adalah satu proses yang mana seseorang memilih, mengorganisir dan menginterpretasikan suatu stimulus menjadi satu gambaran yang berarti dan konsisten dengan apa yang telah menjadi cara berpikirnya (Supriyanto, 2005). Setelah memberikan penilaiannya, baik positif maupun negatif, konsumen tersebut lalu menggunakan harapannya sebagai acuan atau standar dalam mengevaluasi kualitas suatu produk (Tjiptono, 2002). Responden (ibu hamil) yang memberikan penilaian dan harapan yang bagus kepada lima aspek kualitas jasa pelayanan saat melakukan pemeriksaan kehamilan, dapat dipastikan memiliki keinginan yang tinggi untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan

DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI. 2004. *Pembinaan Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) dan Rumah Bersalin (RB) Swasta*. Cetakan Keempat. Jakarta. Dirjen Yan Med RI.

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, dan Leonard L., Berry, 1994. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.

kehamilan yang telah didapatkannya di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah. Sebaliknya, responden (ibu hamil) yang memberikan penilaian dan harapan yang kurang bagus kepada lima aspek kualitas jasa pelayanan saat melakukan pemeriksaan kehamilan, memiliki keinginan yang rendah untuk memanfaatkan ulang pelayanan pemeriksaan kehamilan yang telah didapatkannya di Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah.

Beberapa saran yang diberikan untuk Klinik Utama Rawat Inap dan Bersalin Siti Aisyah adalah supaya diadakan pembinaan secara rutin berkala bagi petugas kesehatan. Contohnya seperti mengadakan seminar pemberdayaan diri, training untuk meningkatkan *skill*, dsb. Mengadakan sistem *reward* untuk memberikan apresiasi bagi kinerja petugas kesehatan yang bagus dan memuaskan. Membuat kotak penampung kritik dan saran konsumen atau saluran telepon khusus untuk menampung suara konsumen, serta melakukan evaluasi rutin mengenai suara konsumen yang telah ditampung. Melakukan perbaikan kondisi fisik bangunan Klinik sesuai masukan yang diberikan oleh responden (ibu hamil).

Prawirohardjo, Sarwono. 2002. *Buku Acuan Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka.

Rahmat. 2000. *Kesehatan ibu hamil dan persalinan*. Bandung : Yayasan Adikarja.

Wijono, Djoko, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume 1*. Surabaya : Airlangga University Press.

- Tjiptono, dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriyanto, Stefanus. 2005. *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Unair.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publisng Anggota IKAPI Jatim.
- Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.