

## ABSTRAK

Rumah Sakit Siti Khadijah Sepanjang merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan persalinan. Namun pemanfaatan pelayanan persalinan di kamar bersalin RSSKS terus mengalami penurunan tiap tahunnya antara tahun 2004-2009 dengan rata-rata penurunannya sebesar 11,92 %. Tujuan penelitian ini adalah memberikan rekomendasi dalam upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan persalinan di Rumah Sakit Siti Khadijah Sepanjang berdasarkan *Service Convenience*.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik tentang penilaian dan kepuasan pasien terhadap variabel *Service Convenience* yang memiliki 5 sub variabel yaitu *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *post benefit convenience*. Pengambilan sampel secara *stratified random sampling* didapatkan 79 responden, dengan metode analisis data adalah Kruskal Wallis, Fisher's exact Test, Matrik posisi dan Regresi Logistik.

Hasil uji beda (Kruskal Wallis dan Fisher's exact Test) menunjukkan bahwa karakteristik responden di paviliun minah (kelas VIP dan kelas I) dan sakinah (kelas II dan kelas III) tidak ada beda, hanya ada beda pada pendidikan, tingkat penghasilan, dan sumber biaya persalinan. Hasil analisis dengan matrik posisi ditemukan beberapa sub variabel yang menjadi prioritas yaitu : 1) *decision convenience* yang perlu diperhatikan adalah kelas I, kelas II, dan kelas III, 2) *access convenience* yang perlu diperhatikan adalah paviliun sakinah mengenai kecepatan menjangkau dan jarak RSSKS, 3) *Transaction convenience* yang bersifat *urgent* adalah kelas I mengenai kecepatan petugas menyelesaikan pembayaran biaya persalinan, 4) *Benefit convenience* yang harus diperbaiki adalah kelas VIP dan kelas II mengenai pengorbanan dan manfaat yang diperoleh, 5) *Post benefit convenience* harus diperbaiki adalah kelas I dan kelas III mengenai pelayanan setelah bersalin. Hasil uji pengaruh (Regresi Logistik) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan responden berpengaruh terhadap kecepatan pengambilan keputusan bersalin di Rumah Sakit Siti Khadijah Sepanjang dan pendidikan responden berpengaruh terhadap penilaian responden mengenai kecepatan petugas menyelesaikan pembayaran biaya persalinan di Rumah Sakit Siti Khadijah Sepanjang.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Siti Khadijah Sepanjang antara lain: 1) Membuat program paket persalinan, 2) Pengurusan administrasi bisa dilayani lebih cepat, 3) Pelayanan rawat inap bersalin terus ditingkatkan supaya pasien merasa nyaman dan puas, 4) Keluhan pasien harus direspon dengan baik dan menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan pasien.

Kata kunci : *Service Convenience*, Kepuasan, Persalinan.

## ABSTRACT

Siti Khadijah Sepanjang Hospital is one of hospital provide by maternity care. Unfortunately in 2004-2009, the number of patient who used this service always decreased year to year. The percentage average of declining was 11,92 %. The objective of this research was to recommend some effort to improve the utilization of maternity care in Siti Khadijah Sepanjang Hospital by applied service convenience.

This research was belonging to analytical and observational research which concern in patient evaluation and satisfaction of service convenience variable. This had five sub variables i.e. decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, and post benefit convenience. The sum of samples was 79 selected by stratified random sampling. Data analyzed by Kruskal Wallis test, Fisher's exact test, Position matrix, and Logistic regression.

Kruskal Wallis test and Fisher's exact Test showed that there was no difference between respondents in Minah Pavilion (VIP class and first class) and Sakinah Pavilion (2<sup>nd</sup> class and 3<sup>rd</sup> class); there were only difference in education, income level, and source of labor costs. The result of position matrix showed that there were some sub variable become priorities i.e. 1) Decision convenience which needed more attention were 1<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup>, and 3<sup>rd</sup> class, 2) Access convenience of Sakinah Pavilion in speed to reach and the fare of Siti Khadijah Sepanjang Hospital, 3) Transaction convenience that urgent were 1<sup>st</sup> class in the speed of officers delivering maternity fee payment 4) Benefit convenience which absolutely need improvement were VIP and 2<sup>nd</sup> class in scarify and benefit 5) Post benefit convenience that also need improvement were 1<sup>st</sup> class and 3<sup>rd</sup> class in meternity care. Logistic regression showed that income of respondent also affected on respondent evaluation about tha speed of officers delivering maternity fee payment in Siti Khadijah Sepanjang Hospital.

Efforts that can be performed by Siti Khadijah Sepanjang Hospital to handle this i.e 1) Create a meternity program package, 2) Administrative pcedure should be served more quickly, 3) Maternity inpatient services should be improved so that patients feel comfort and satisfy, 4) Patient complaints must be responded well and provide a suggestions box to accommodate patients complaints.

*Keywords: Service Convenience, Satisfaction, Labor*