

PRENATAL CARE

TESIS

KK
TKA 53/03
Naw
a

**ANALISIS HARAPAN DAN PENILAIAN IBU HAMIL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN *ANTENATAL***

(Studi di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang)



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SUABAYA

SRI NAWANGWULAN

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003

**ANALISIS HARAPAN DAN PENILAIAN IBU HAMIL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN *ANTENATAL***

(Studi di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang)

TESIS
Untuk memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan
Minat Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :

SRI NAWANGWULAN
NIM 090014012 M

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003

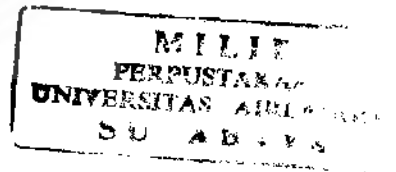
Lembar pengesahan

**TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 29 MARET 2003**

**Oleh :
Pembimbing Ketua**



**Dra. Ec. Thinni Nurul Rochmah, M. Kes
NIP. 131 949 829**



Pembimbing



**Dr. Windhu Purnomo, dr., MS
NIP. 131 290 052**

Telah diuji pada

Tanggal 8 Maret 2003

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Drs. M. Bagus Qomaruddin, MSc

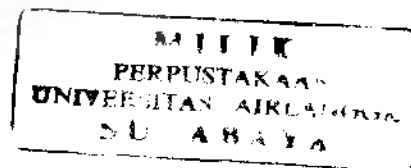
Anggota : 1. Dra. Ec. Thinni Nurul Rochmah, M.Kes

2. Dr. Windhu Purnomo, dr., MS

3. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., MS

4. dr. H. Kuntarijanto, DTMH

5. dr. Endang Susetyowati, MPH



UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pembimbing utama Ibu Dra. Ec.Thinni Nurul Rochmah, M.Kes, yang dengan penuh perhatian serta kesabaran telah memberikan dorongan, bimbingan, pengarahan, kritik dan saran, mulai dari persiapan proposal sampai dengan akhir penulisan tesis ini.

Terima kasih pula saya sampaikan kepada Bapak Dr.dr.Windhu Purnomo, MS, selaku pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, kritik dan saran sampai tesis ini dapat diselesaikan.

Dalam kesempatan ini pula, perkenankan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Airlangga dan Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi mahasiswa Program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
2. Bapak dr.Widodo J.P.,MS.,MPH.,Dr.PH, selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang telah memberikan kesempatan kepada saya menjadi mahasiswa dan memberikan bimbingan selama mengikuti pendidikan.

3. Bapak Dr.dr. S. Supriyanto, MS, selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan telah memberikan kesempatan kepada saya menjadi mahasiswa dan banyak memberikan bimbingan selama mengikuti pendidikan.
4. Ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., MS., selaku dosen dan penguji tesis yang telah memberikan masukan dan saran perbaikan penulisan tesis ini.
5. Bapak Drs.M.Bagus Qomaruddin, MSc, Bapak dr.Kuntariyanto, DTMH dan Ibu dr.Endang Susetyowati, MPH selaku penguji tesis yang telah memberikan masukan dan saran perbaikan penulisan tesis ini.
6. Ibu Widya Ayu Puspita, SKM.,M.Kes dan drg. Setya Haksama,M.Kes serta Ibu Ratna Dwi Wulandari, M.Kes yang telah memberi bimbingan dalam hal penulisan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Dr.dr.Hans Lumintang selaku Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan RSUD Dr.Soetomo Surabaya yang telah memberikan izin kepada saya untuk mengikuti pendidikan Pascasarjana di Universitas Airlangga.
8. Ibu dr.Triworo Sukanti dan Dr.Hadi Purwanto, MARS Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di wilayah Jombang.
9. Bapak Drs. H. Achmad Baydhowi, AR, SH beserta staf selaku Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Jombang yang telah memberikan izin serta memberikan bantuan tenaga pewawancara demi terlaksananya penelitian ini.

10. Bapak dr. Agus Widjaja Kepala Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang, Ibu Sriasih, Ibu Ninik Dwi S., Ibu Diana, H.N., selaku bidan di wilayah Puskesmas Tambakrejo, serta semua staf Puskesmas yang telah memberikan kesempatan dan membantu saya untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo serta memberikan masukan serta saran selama penelitian.
11. Seluruh staf pengajar dan pengelola Program Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Pascasarjana yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, fasilitas, kerjasama serta menciptakan suasana belajar mengajar dengan penuh kekeluargaan.
12. Seluruh rekan Staf Bagian Administrasi Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan mahasiswa Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan yang saling membantu sehingga terjalin kerjasama yang baik dan penuh kekeluargaan.
13. Akhirnya kepada suamiku, ketiga anakku Rina, Wowok dan Wawan, yang telah banyak berkorban serta memberikan perhatian dan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua.

Surabaya, 3 Pebruari 2003

Peneliti

Ringkasan

Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya dan semakin menurunnya pemanfaatan pelayanan *antenatal* di Puskesmas meskipun dari studi awal terhadap 20 ibu hamil 75% mengharapkan tersedianya tempat persalinan di Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik sosio demografis, harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung dan bukan pengunjung Puskesmas terhadap tarif, prosedur, jenis, tenaga, waktu dan tempat pelayanan *antenatal*. Penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas secara obyektif dilaksanakan dengan kuesioner kepada *provider* dan pengamatan peneliti. Studi ini dianalisis pula posisi tarif, prosedur, jenis, tenaga, waktu dan tempat pelayanan *antenatal* dalam jendela pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang dengan rancangan penelitian *observasional* dengan jendela pelanggan. Sumber informasi adalah ibu hamil yang ada di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo. Besar sampel ibu hamil pengunjung Puskesmas adalah total sampel yaitu 60 orang dan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas diambil secara simpel random sebesar 66 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa isu strategis yang muncul dari hasil analisis harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas dengan alat jendela pelanggan didapatkan posisi A (*Attention*) yaitu jenis pelayanan yang meliputi pelayanan persalinan sebesar 100%, ketersediaan ultra sonografi 98,25% dan macam pemeriksaan *antenatal* 59,65%. Posisi prosedur terletak pada A yaitu adanya penjelasan alur pelayanan 91,22%. Posisi tarif meliputi penjelasan tarif pemeriksaan kencing, darah, gigi 87,72% dan kenaikan tarif dengan peningkatan mutu 70,18%. Posisi tenaga pelayanan yang meliputi upaya bidan apabila ibu hamil tidak dapat berkunjung ke Puskesmas sebesar 100%, warna pakaian bidan dalam bertugas 70,18%, pemeriksaan kehamilan oleh dokter spesialis kandungan 57,89%, jumlah petugas sebesar 54,39%, dan kemudahan komunikasi sebesar 54,39% dan pemeriksaan oleh bidan pada posisi C 80,33%. Posisi waktu pelayanan yang terletak pada C yaitu hari buka pemeriksaan *antenatal* sekali per minggu, pada posisi A meliputi ketepatan jadwal pemeriksaan sebesar 82,46%, penjelasan jam buka 71,93%, hari buka setiap hari 71,93%, penjelasan hari buka sebesar 68,42%.

Posisi tempat pelayanan yang terletak pada posisi A meliputi adanya televisi 84,21%, kebersihan kamar mandi dan WC 54,39%.

Berdasarkan analisis harapan ibu hamil bukan pengunjung dan penilaian peneliti dibandingkan dengan kondisi yang tersedia saat ini di Puskesmas serta isu strategis yang muncul yang terletak pada posisi A yaitu jenis pelayanan yang meliputi pelayanan persalinan sebesar 96,72%, ketersediaan ultra sonografi sebesar 85,25%. Posisi waktu pelayanan yang terletak pada A masing-masing 100% yaitu penjelasan hari buka, penjelasan jam buka, ketepatan jadwal pemeriksaan dan hari buka tiap hari sebesar 72,13%. Posisi tempat pelayanan yang terletak pada posisi A meliputi kebersihan ruang periksa 100%, kebersihan kamar mandi dan WC 85,25%.

Posisi tenaga pelayanan yang terletak pada A meliputi pemeriksaan kehamilan oleh dokter spesialis kandungan 72,13%, pemeriksaan oleh bidan terletak pada posisi C (*Cut or Communicate*) 70,18%. Posisi A yang lain yaitu warna pakaian bidan 100%, upaya bidan apabila ibu hamil tidak dapat berkunjung ke Puskesmas 90,16% dan kemudahan komunikasi 85,25%. Posisi tarif yang terletak pada A meliputi kenaikan tarif dengan peningkatan mutu 65,57%. Posisi prosedur yaitu kecepatan di ruang pemeriksaan kehamilan terletak pada A 68,85%.

Pada penelitian ini juga dilaksanakan FGD yang bertujuan untuk menampung masukan, saran, komentar, informasi yang dapat digali dari isu strategis yang muncul tentang upaya peningkatan pelayanan *antenatal*.

Rekomendasi upaya peningkatan pelayanan *antenatal* yang sesuai adalah 1) Perlu pemasangan tulisan penjelasan tarif pelayanan *antenatal* yang meliputi tarif pemeriksaan darah, tarif pemeriksaan kencing, tarif pemeriksaan gigi baik di Puskesmas maupun Puskesmas Pembantu. 2) Perlu pemasangan alur pelayanan *antenatal* terutama di Puskesmas Pembantu dan mengganti alur pelayanan di Puskesmas induk dengan alur yang baru. 3) Waktu tunggu di ruang pemeriksaan terutama Puskesmas induk perlu dipercepat. 4) Pemeriksaan kehamilan dengan standar 5T perlu dilaksanakan secara optimal. 5) Perlu disediakan tempat persalinan dengan jumlah tempat tidur 2 –5 di Puskesmas induk dan Puskesmas Pembantu Dapur Kejambon. 6) Perlu diusulkan peralatan ultra sonografi dan pelatihan dokter Puskesmas ke Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. 7) Perlu mengadakan kerjasama dengan RSUD Kabupaten Jombang dengan rujukan dokter spesialis kandungan ke Puskesmas seminggu sekali. 8) Untuk memenuhi harapan ibu hamil sebaiknya bidan selama dinas berpakaian putih. 9) Perlu ditulis secara jelas hari buka dan jam buka pelayanan *antenatal*. 10) Hari buka pelayanan *antenatal* dibuka minimal 2 kali per minggu. 11) Jam buka diperpanjang selama jam kerja minimal 2 kali dalam 1 minggu. 12) Peningkatan kebersihan kamar mandi dan WC di Puskesmas induk maupun Puskesmas pembantu 13) Perlu adanya televisi di Puskesmas induk.

Kata kunci: harapan, jasa yang dirasakan, jendela pelanggan, dimensi mutu pelayanan jasa dan kepuasan.

Abstract

This research was based on the fact that the utilization of antenatal service in Puskesmas (Public Health Centers) tends to decrease. Based on the initial study on 20 pregnant mothers, 75% it was indicated that they expected the availability of delivery rooms in Puskesmas. This research was aimed to measure the demographic socio characteristics, and to measure the expectations and evaluation by the visitor and non-Puskesmas-visitor pregnant mothers on the fee, procedures, types, provider, time and the place for antenatal services. The analysis on the responses by the pregnant mothers as non-Puskesmas-visitors is conducted normatively and based on the provider's questionnaires and researchers's observation.

This research also explains, based on customers window, the positions of fee, procedures, types, provider, time, and place for antenatal services so that a formulation for improvement of antenatal services in Puskesmas can be derived. It was carried out in operational area of Puskesmas Tambakrejo, Jombang regency, with observational research design based on customers window. The source of information was the pregnant mothers residing within operational area of Puskesmas Tambakrejo. There were 60 Puskesmas-visitors on pregnant mothers and 66 non-Puskesmas visitors on pregnant mothers, taken as samples by using simple-random sampling technique.

The recommendation that can be formulated regarding with the improvement of antenatal service are 1) it is necessary to set explicit fee for antenatal services including the fee for blood, urine, and dental examination either in Puskesmas and Puskesmas Pembantu (sub health center). 2) It is important to install an antenatal-service channel especially in assisting Puskesmas and change the old antenatal service channel in main Pukesmas with the new one. 3) The waiting time in examination room should be shortened. 4) The examination of pregnancy with 5T standart should be optimally enhanced. 5) It is necessary to provide 2-5 delivery beds in main Puskesmas and sub Puskesmas of Dapur Kejambon. 6) It is proposed that the local government provide USG equipment in Puskesmas and execute training program for the Puskesmas doctors. 7) Cooperation between Puskesmas and RSUD Jombang should be well established, for example by delivering an Obgyn spesialist once in a week to Puskesmas. 8) To fulfill the expectation of the pregnant mothers, it is important that the midwife wear white uniform during working hours. 9) It is necessary to state clearly on the board the working and antenatal service hours. 10) The open days for antenatal service should be at least twice a week. 11) The open hours should be lengthened during working hours, at least twice a week. 12) The cleanliness of toilet both in main and sub Puskesmas 13) The availability of TV set is important, in main Puskesmas.

Key word: Expectation, perceived service, customer windows, quality service dimension and satisfaction.

DAFTAR ISI

	halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Prasyarat Gelar	iii
Lembar Pengesahan	iv
Penetapan Panitia	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Ringkasan	ix
Abstract	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xxvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.2.1 Faktor ibu hamil	11
1.2.2 Faktor organisasi	17
1.2.3 Faktor lingkungan	23
1.3 Pembatasan Masalah	24
1.4 Rumusan Masalah	26
1.5 Tujuan Penelitian	28
1.5.1 Tujuan umum	28

1.5.2	Tujuan khusus	28
1.6	Manfaat Penelitian	29
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	31
2.1	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	31
2.1.1	Pengertian	31
2.1.2	Kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas	32
2.1.3	Reformasi Puskesmas pelayanan <i>antenatal</i>	32 34
2.1.4	Deteksi dini ibu hamil berisiko	35
2.2	Mutu atau kualitas	37
2.2.1	Pengertian	37
2.2.2	Siklus Deming (<i>Deming Cycle</i>)	39
2.2.3	Dimensi kualitas pelayanan jasa	40
2.3	Harapan dan Penilaian Pelanggan	42
2.4	Mekanisme untuk Memahami Ekspektasi Pelanggan ..	46
2.5	Metode dan Teknik dalam Pengukuran Penilaian dan Harapan Pelanggan	48
2.6	Mengukur Penilaian dan Harapan Pelanggan	52
2.6.1	Apa yang diukur.....	52
2.6.2	Skala pengukuran.....	53
2.7	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	56
2.7.1	Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan	56
2.7.1.1	Model pemanfaatan pelayanan kesehatan (Alan Dever)	56
2.7.1.2	Model kepercayaan kesehatan (<i>Health Belief Model</i>)	59

	2.7.1.3	Model pemanfaatan kesehatan atau penggunaan pelayanan kesehatan (<i>Health Service Utilization Model</i>).....	61
	2.7.1.4	Model perilaku kesehatan (Lawrence Green)	63
	2.8	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	64
	2.9	Pengertian dan Tujuan.....	64
	2.8.1	Karakteristik.....	65
BAB	3	KERANGKA KONSEPTUAL	66
BAB	4	METODE PENELITIAN	69
	4.1	Rancangan Penelitian	69
	4.2	Unit Analisis	69
	4.3	Sampel	69
	4.3.1	Sampel ibu hamil	69
	4.3.2	Sampel <i>provider</i>	70
	4.4	Kerangka Operasional Penelitian	72
	4.5	Variabel dan Parameter Penelitian.....	74
	4.6	Instrumen Penelitian	92
	4.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	93
	4.8	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	93
	4.9	Uji Coba Instrumen Penelitian	94
	4.10	Cara Analisis Data	95
BAB	5	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	97
	5.1	Gambaran Umum Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	97
	5.1.1	Ketenagaan	98

5.1.2	Persentase kunjungan rawat jalan di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang.....	98
5.1.3	Cakupan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	99
5.2	Karakteristik Sosio Demografis Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	99
5.3	Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	108
5.3.1	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tarif	108
5.3.2	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap prosedur	109
5.3.3	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap jenis pelayanan	110
5.3.4	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tenaga pelayanan	111
5.3.5	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap waktu pelayanan	113
5.3.6	Harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tempat	114
5.4	Posisi Tarif, Prosedur, Jenis, Tenaga, Waktu, dan Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Bagi Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	115

5.4.1	Posisi tarif pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	115 117
5.4.2	Posisi prosedur pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	118
5.4.3	Posisi jenis pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	119
5.4.4	Posisi tenaga pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	120
5.4.5	Posisi waktu pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	122
5.4.6	Posisi tempat pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil pengunjung Puskesmas.....	123
5.5	Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	123
5.5.1	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tarif	124
5.5.2	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap prosedur	125

5.5.3	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap jenis pelayanan	126
		127
5.5.4	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tenaga pelayanan	128
5.5.5	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap waktu pelayanan	130
5.5.6	Harapan dan penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas Tambakrejo terhadap tempat	130
5.6	Posisi Tarif, Prosedur, Jenis, Tenaga, Waktu, dan Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Bagi Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	131
5.6.1	Posisi tarif pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	132
5.6.2	Posisi prosedur pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	134
5.6.3	Posisi jenis pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	135

5.6.4	Posisi tenaga pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	136
5.6.5	Posisi waktu pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	143
5.6.6	Posisi tempat pelayanan <i>antenatal</i> dalam jendela pelanggan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas.....	143
5.7	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	145
5.8	Rekomendasi Upaya Peningkatan Pelayanan <i>Antenatal</i> di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang.....	148
5.9	Kondisi Pelayanan <i>Antenatal</i> Yang Tersedia Saat Ini di Puskesmas Tambakrejo	148
5.9.1	Tarif pelayanan <i>antenatal</i>	149
5.9.2	Prosedur pelayanan <i>antenatal</i>	155
5.9.3	Jenis pelayanan <i>antenatal</i>	157
5.9.4	Tenaga pelayanan <i>antenatal</i>	162
5.9.5	Waktu pelayanan <i>antenatal</i>	164
5.9.6	Tempat pelayanan <i>antenatal</i>	168
BAB 6	PEMBAHASAN	
6.1	Kajian Terhadap Karakteristik Sosio Demografis Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo	169
6.2	Kajian Terhadap Analisis Jendela Pelanggan.....	172
6.2.1	Kajian terhadap posisi tarif pelayanan <i>antenatal</i>	174

6.2.2	Kajian terhadap posisi prosedur pelayanan <i>antenatal</i>	176
6.2.3	Kajian terhadap posisi jenis pelayanan <i>antenatal</i>	178
6.2.4	Kajian terhadap tenaga pelayanan <i>antenatal</i>	180
6.2.5	Kajian terhadap waktu pelayanan <i>antenatal</i>	184
6.2.6	Kajian terhadap tempat pelayanan <i>antenatal</i>	186
6.3	Rumusan Upaya Peningkatan Pelayanan <i>Antenatal</i> di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	187
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN	191
7.1	Kesimpulan.....	191
7.2	Saran.....	196
	DAFTAR PUSTAKA.....	199
	DAFTAR LAMPIRAN	204



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Identifikasi Masalah	10
Gambar 2.1	Siklus Deming	40
Gambar 2.2	Jendela Pelanggan	47
Gambar 2.3	Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	59
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	66
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	72
Gambar 4.2	Analisis Jendela Pelanggan.....	96
Gambar 5.1	Posisi Tarif Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	115
Gambar 5.2	Posisi Prosedur Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	117
Gambar 5.3	Posisi Jenis Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	118
Gambar 5.4	Posisi Tenaga Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	119
Gambar 5.5	Posisi Waktu Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	120
Gambar 5.6	Posisi Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	122

Gambar 5.7	Posisi Tarif Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	130
Gambar 5.8	Posisi Prosedur Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	131
Gambar 5.9	Posisi Jenis Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	132
Gambar 5.10	Posisi Tenaga Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	134
Gambar 5.11	Posisi Waktu Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	135
Gambar 5.12	Posisi Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i> Dalam Jendela Pelanggan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	136
Gambar 5.13	Alur Pelayanan di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Cakupan K1, K4 dan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan (Nakes) Secara Nasional Tahun 1997, 1998, 1999	6
Tabel 1.2	Persentase Cakupan K1, K4 dan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan (Nakes) Propinsi Jawa Timur Tahun 1997, 1998, 1999	7
Tabel 1.3	Persentase Cakupan Pelayanan <i>Antenatal</i> di Kabupaten Jombang Tahun 1997, 1998, 1999	7
Tabel 1.4	Persentase Cakupan K1, K4 di Puskesmas Kabupaten Jombang Tahun 1998, 1999, 2000	8
Tabel 4.1	Variabel, Definisi Operasional Variabel, Alat Ukur dan Skala Pengukuran	77
Tabel 4.2	Instrumen di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang ...	92
Tabel 5.1	Persentase Kunjungan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2001	98
Tabel 5.2	Cakupan Kunjungan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2001	99
Tabel 5.3	Distribusi Kelompok Umur Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	100
Tabel 5.4	Distribusi Jumlah Anak Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	100
Tabel 5.5	Distribusi Pendidikan Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	101
Tabel 5.6	Distribusi Pekerjaan Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	102

Tabel 5.7	Distribusi Pekerjaan Suami Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	103
Tabel 5.8	Distribusi Tempat Pemeriksaan Lain Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	103
Tabel 5.9	Distribusi Penolong Persalinan Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	104
Tabel 5.10	Distribusi Besar Biaya Persalinan Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	105
Tabel 5.11	Distribusi Pendapat Besar Biaya Persalinan Ibu Hamil Pengunjung dan . Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	105
Tabel 5.12	Distribusi Besar Tarif dengan Peningkatan Mutu Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	106
Tabel 5.13	Distribusi Tempat Pemeriksaan Kehamilan Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	107
Tabel 5.14	Bidan Yang Melayani Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	107
Tabel 5.15	Alasan Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tidak Berkunjung ke Puskesmas Tambakrejo.....	108
Tabel 5.16	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tarif Pelayanan <i>Antenatal</i>	109
Tabel 5.17	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Prosedur Pelayanan <i>Antenatal</i>	110

Tabel 5.18	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Jenis Pelayanan Pelayanan <i>Antenatal</i>	111
Tabel 5.19	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tenaga Pelayanan <i>Antenatal</i>	112
Tabel 5.20	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Waktu Pelayanan <i>Antenatal</i>	113
Tabel 5.21	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i>	114
Tabel 5.22	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tarif Pelayanan <i>Antenatal</i>	123
Tabel 5.23	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Prosedur Pelayanan <i>Antenatal</i>	124
Tabel 5.24	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Jenis Pelayanan <i>Antenatal</i>	125
Tabel 5.25	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tenaga Pelayanan <i>Antenatal</i>	126
Tabel 5.26	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Waktu Pelayanan <i>Antenatal</i>	127
Tabel 5.27	Distribusi Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Terhadap Tempat Pelayanan <i>Antenatal</i>	129

Tabel 5.28	Matrik Isu Strategis Yang Muncul dari Hasil Analisis Harapan dan Penilaian Ibu Hamil Pengunjung dan Bukan Pengunjung Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang Tahun 2002.....	138
Tabel 5.29	Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan di Loker Puskesmas Tambakrejo Tahun 2002.....	152
Tabel 5.30	Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Ibu Hamil di Ruang KIA Puskesmas Tambakrejo Tahun 2002.....	152
Tabel 5.31	Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Ibu Hamil di Laboratorium Puskesmas Tambakrejo Tahun 2002.....	153
Tabel 5.32	Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Ibu hamil di Ruang Obat Puskesmas Tambakrejo Tahun 2002.....	153
Tabel 5.33	Perhitungan Tenaga Puskesmas Tambakrejo Tahun 2001.....	158



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan untuk Ibu Hamil Pengunjung Puskesmas	204
Lampiran 2	Daftar Pertanyaan untuk Ibu Hamil Bukan Pengunjung Puskesmas	220
Lampiran 3	Daftar Tilik Pengamatan Pelayanan <i>Antenatal</i> di Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang.....	233
Lampiran 4	Cara Analisis dengan Jendela Pelanggan.....	239
Lampiran 5	Kuesioner <i>Provider</i>	246
Lampiran 6	Petunjuk Coding	254
Lampiran 7	Panduan dan Pelaksanaan FGD.....	265
Lampiran 8	Daftar Hadir FGD dan Undangan	268
Lampiran 9	Rekomendasi Penelitian.....	271
Lampiran 10	Surat Perintah Tugas Pewawancara.....	272
Lampiran 11	Transkrip FGD.....	274

DAFTAR SINGKATAN

PJP	Pembangunan Jangka Panjang
AKI	Angka Kematian Ibu
AKB	Angka Kematian Bayi
KIA	Kesehatan Ibu dan anak
BKIA	Balai Kesehatan Ibu dan Anak
Puskesmas	Pusat Kesehatan Masyarakat
Pustu	Puskesmas Pembantu
Posyandu	Pos Pelayanan Terpadu
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
JPKM	Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat
SKRT	Survei Kesehatan Rumah Tangga
SKDI	Survei Kesehatan dan Demografi Indonesia
BPS	Biro Pusat Statistik
KIE	Komunikasi Informasi dan Edukasi
Nakes	Tenaga Kesehatan
K1	Kunjungan ke 1
K4	Kunjungan ke 4
5T	Timbang Berat Badan dan (ukur) Tinggi Badan, (ukur) Tinggi <i>fundus uteri</i> , (ukur) Tekanan darah, (pemberian imunisasi) <i>Tetanus Toxoid</i> , dan (pemberian) Tablet besi.
Risti	Risiko Tinggi
Bumil	Ibu Hamil
Frek	Frekuensi
Depkes RI	Departemen Kesehatan Republik Indonesia
JPS-BK	Jaring Perlindungan Sosial Bidang Kesehatan
WC	<i>Water Closed</i>
PWS-KIA	Pemantauan Wilayah Setempat- Kesehatan Ibu dan Anak

LB3	Laporan Bulanan 3
SD	Sekolah Dasar
SLTP	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SLTA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
Hb	Hemoglobin
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
A	<i>Attention</i>
B	<i>Bravo</i>
C	<i>Cut or Communicate</i>
D	<i>Don't Worry be Happy</i>





BAB 1

PENDAHULUAN