

RINGKASAN

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN
RUANG BERSALIN DI BAPELKES RSU Dr WAHIDIN SUDIRO HUSODO
KOTA MOJOKERTO**
(STUDI PENERAPAN KONSEP CLIENT ORIENTED PROVIDER EFFICIENT
DI RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN BERSALIN)

Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya pemanfaatan ruang bersalin oleh ibu hamil dibandingkan dengan kunjungan baru ibu hamil di poliklinik di Bapelkes RSU Dr WS Husodo Kota Mojokerto dari tahun 2000 – 2004 yaitu rata-rata hanya sebesar 31,38%.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun upaya peningkatan pemanfaatan tempat tidur ruang bersalin di Bapelkes RSU Dr WS Husodo Kota Mojokerto berdasarkan penilaian petugas terhadap pemenuhan kebutuhannya yang meliputi supervisi, pelatihan dan pengembangan, kecukupan bahan dan peralatan kerja dan sistem imbalan, penilaian ibu hamil terhadap haknya yang meliputi informasi tentang pemeliharaan kehamilan dan kesehatannya, keterjangkauan layanan, *informed choice* (Informasi jenis pelayanan *antenatal* sehingga ibu hamil dapat memilih dan menentukan jenis pelayanan yang di inginkan), jaminan pelayanan yang aman, privasi dan kerahasiaan, diperlakukan dengan sopan, ramah, layanan yang nyaman dan hak untuk di tanggapi keluhan, dan kelangsungan pelayanan, persepsi ibu hamil terhadap terhadap petugas, sarana dan biaya pelayanan di ruang rawat inap bersalin, penilaian dan harapan ibu bersalin terhadap petugas, sarana dan biaya pelayanan di ruang rawat inap bersalin di Bapelkes RSU Dr WS Husodo Kota Mojokerto.

Tempat penelitian ini di Bapelkes RSU Dr WS Husodo Kota Mojokerto, dilaksanakan pada bulan Mei-Juni tahun 2006, dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sumber informasi adalah petugas rawat jalan, ibu hamil yang berkunjung ke poliklinik tetapi tidak bersalin di rumah sakit dan ibu yang bersalin di Bapelkes RSU Dr WS Husodo Kota Mojokerto. Besar sampel petugas adalah 4 orang yang diambil secara total sampling, ibu hamil sebanyak 68 orang yang diambil metode *quota sampling*, dan ibu bersalin sebanyak 39 orang yang diambil metode *total sampling* dari seluruh unit populasi pada saat penelitian.

Pemenuhan hak ibu hamil mengenai : (a) informasi tentang pemeliharaan kehamilan dan kesehatannya, yang terpenuhi adalah informasi tanda bahaya ibu hamil, jadwal periksa kembali, status kondisi kehamilan, perkiraan waktu persalinan dan yang tidak terpenuhi adalah pemberian informasi tentang status kondisi kehamilan dan tanda-tanda persalinan, (b) keterjangkauan layanan yang terpenuhi adalah hari dan jam buka poliklinik bersalin, kemudahan untuk melakukan pemeriksaan berikutnya dengan jarak rumah ibu, lama waktu pemeriksaan kehamilan dan yang tidak terpenuhi adalah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dan tarif, (c) *Informed choice* meliputi informasi jenis pelayanan, jenis petugas yang akan menolong persalinan di RSU WS Husodo dan sarana prasarana yang ada tidak terpenuhi, (d) Jaminan pelayanan yang aman yang terpenuhi adalah kemampuan dokter dalam memeriksa kehamilan di poliklinik bersalin dan yang tidak terpenuhi adalah kelengkapan alat melalui penjelasan petugas, kemampuan bidan dalam memeriksa kehamilan dan jaminan petugas akan segera menolong, (e) Privasi dan kerahasiaan meliputi pemeriksaan bumil ditempat yang

tertutup/bersekat dan perbincangan bumil dengan petugas tidak didengar oleh orang lain dan terjaga kerahasiaannya tidak terpenuhi, (f) Hak ibu hamil mengenai diperlakukan dengan sopan, ramah, layanan yang nyaman dan hak untuk di tanggap keluhan tidak terpenuhi, (g) Hak ibu hamil mengenai kelangsungan pelayanan tidak terpenuhi.

Persepsi ibu hamil pengunjung poliklinik bersalin yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat inap di ruang bersalin adalah bidan di ruang rawat inap dipersepsikan kurang mahir dalam menolong persalinan oleh ibu hamil, biaya perawatan di ruang rawat inap bersalin dipersepsikan mahal, keadaan gedung ruang rawat inap bersalin dipersepsikan jelek dan dalam memperoleh obat yang diresepkan dipersepsikan tidak mudah.

Rata-rata penilaian ibu bersalin yang bukan berasal dari rawat jalan terhadap petugas lebih baik dari penilaian ibu bersalin yang berasal dari rawat jalan, tidak ada beda penilaian terhadap biaya dan kesesuaiannya dengan pelayanan dan hanya keadaan kamar mandi di ruang rawat inap yang dinilai tidak baik.

Harapan ibu bersalin yang bersalin di ruang bersalin adalah petugas mau tersenyum, memberi salam dan menggunakan kata-kata yang sopan dan juga bersabar dan tidak membedakan pada pasien yang tidak mampu, petugas juga mau mendengarkan, memahami keluhan dan menolong ibu bersalin, bidan mampu menolong, merawat ibu pasca bersalin, dan merawat bayi yang dilahirkan, alat kedokteran lebih dilengkapi lagi dengan alat yang lebih mutakhir, dilakukan penataan kembali tata ruang rawat inap, dilakukan renovasi ruang rawat inap dan obat tersedia lengkap di apotik, walaupun kekeluarga saya sendiri yang mengambil tetapi ada kekhususan perlakuan seperti tidak pakai antri.

Pemenuhan kebutuhan petugas mengenai: (a) Supervisi sebenarnya secara eksplisit pembinaan tidak terpenuhi, (b) Pelatihan dan pengembangan yang terpenuhi adalah pemberian kesempatan seminar, yang tidak terpenuhi adalah pelatihan dan kesempatan melanjutkan pendidikan formal, (c) Kecukupan bahan dan peralatan kerja yang meliputi alat di poliklinik, penyediaan obat dan sarana prasarana di poliklinik tidak terpenuhi, (d) Sistem imbalan sudah terpenuhi.

Rekomendasi yang dihasilkan berdasarkan telaah peneliti dan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) yang berdasar pada isu strategis dalam upaya peningkatan pemanfaatan tempat tidur ruang bersalin di Bapelkes RSUD Dr WS Husodo Kota Mojokerto sebagai berikut : (1) Perlu dibuat kebijakan tentang pemberlakuan *cross selling* dan budaya senyum, sapa dan salam dalam melayani pasien, (2) Sosialisasi bagi petugas tentang 7 (tujuh) hak ibu hamil, (3) Mensosialisasikan *cross selling* dan mengimplementasikannya, (4) Merencanakan kebutuhan alat dan obat berdasarkan standar Depkes untuk RS type C untuk ruang rawat jalan dan rawat inap, (5) Merencanakan kebutuhan pelatihan dan pendidikan petugas, (6) Melaksanakan supervisi dengan metode komunikasi 2 (dua) arah yang bersifat pembinaan terutama tentang *customer oriented*, (7) Menetapkan SOP pelayanan rawat jalan yang mencakup standard *respon time* untuk pelayanan di poliklinik, (8) Meningkatkan kedisiplinan dokter dengan cara memberlakukan *reward* dan *punishment*, (9) Renovasi gedung rawat jalan, rawat inap dan kamar mandi, (10) Melakukan analisis biaya sebagai dasar penetapan tarif berdasarkan *unit cost*, (11) Memberikan perlakuan khusus dalam pengambilan obat bagi pasien rawat inap.