

Analisis mutu keluaran (kepuasan pasien) persalinan normal oleh Bidan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Palembang Bari tahun 2001 =
Analysis of output quality (patients satisfaction) of normal baby delivery by midwife in RSUD General Hospital Palembang, year 2001

Yunisam Saman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72499&lokasi=lokal>

Abstrak

Jumlah pertolongan persalinan normal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Palembang Bari pada tahun 2000 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 1999, dengan pertolongan persalinan terbanyak ditolong oleh bidan (92%). Meningkatnya jumlah persalinan normal tersebut kemungkinan disebabkan oleh mutu pelayanan yang baik sehingga pada akhirnya akan menimbulkan rasa puas bagi pasien. Namun sampai saat ini gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien belum pernah diteliti.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran rata-rata tingkat kepuasan pasien, gambaran mutu input (karakteristik bidan dan karakteristik ibu bersalin), mutu proses persalinan (kepatuhan bidan terhadap standar prosedur persalinan dan sikap bidan terhadap pelayanan) dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Unit analisis adalah ibu dengan persalinan normal yang ditolong oleh bidan sebanyak 70 responden.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dan dilakukan dari tanggal 1 April - 15 Juni 2001. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat (distribusi frekuensi) dan analisis bivariat (uji t dan regresi linear sederhana).

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 78,01%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien yang tertinggi didapatkan pada pelayanan bidan di ruang bersalin dan nifas (82,01%). Rata-rata tingkat kepuasan terendah didapatkan pada lingkungan ruang rawat (70,18%). Kepatuhan bidan terhadap SOP persalinan sebesar 60%. Kepatuhan yang tertinggi didapatkan pada persiapan pasien (97,1%) dan pemeriksaan dalam (95,7%). Kepatuhan terendah didapatkan pada pemeriksaan penunjang (28,6%) dan observasi selama persalinan (18,6%).

Dari hasil bivariat didapatkan variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah mutu input (umur bidan), mutu proses (kepatuhan bidan terhadap SOP persalinan, mendirikan diagnosa, observasi 2 jam post partum, observasi di ruang nifas), pelayanan bidan dan karakteristik responden (pekerjaan responden).

Dari hasil penelitian ini disarankan bagi manager rumah sakit untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien dan mengevaluasi terus sesuai dengan periode waktu yang diinginkan, sehingga diketahui trend (kecenderungan) persentase pasien yang puas dan dimensi mutu pelayanan yang menjadi prioritas dan penting bagi pasien untuk menjadi puas. Sedangkan SOP persalinan agar divisualisasikan dan ditempel pada tempat yang terlihat oleh bidan setiap waktu dan sebaiknya diberikan pelatihan, bimbingan, pengawasan dan koreksi dalam kepatuhan bidan terhadap SOP persalinan.

<hr><i>The number of normal babies delivery in Bari District General Hospital (RSUD) Palembang has increased in 2000 compared with those in 1999, in which the largest part were done by the midwives (92%). The increase of the normal babies? delivery may have a correlation with the service done by the midwives. As the result it increased the satisfaction to the patients. However, until today the figure of patients

satisfactions and quality of serving are not known.

The purpose of this research is to identify description regarding the average satisfaction of baby delivery patients, quality of input (characteristics of midwives and characteristics of mothers), quality of the delivery process (compliance of the midwives toward delivery standard procedure and their attitude towards the patients) and factors, which have relation to the patients' satisfaction. Unit of analysis of the mothers who have normal delivery served by the midwives are 70 respondents.

This research is a quantitative one by using cross sectional approach from the first of April to the 15th of June 2001. The analysis used is univariate (frequency distribution) and bivariate (t-test and simple Linear Regression).

The result obtained in this research is that average level of the patient's satisfaction is 78.01%. The highest average level of patients at the midwife service is in delivery and "nifas" room is 82.01%. The lowest average patients' satisfaction is obtained in maintenance room 70.18%.

The compliance of the midwives towards delivery standard procedure is 60%. The highest compliance is obtained in patient's preparation of 97.1 % and inner examination of 95.7 %. The lowest compliance is obtained in supporting check (28, 6%) and observation during delivery (18, 6%).

From the result of bivariate analysis the variables related to patients satisfaction is quality of input, age of midwives, quality of process, compliance of midwives towards delivery standard procedure, diagnosis, two hours observation post partum, observation in post-delivery room, service of the midwives and characteristics of respondents.

From the result of the research, it is suggested that the manager of the hospital to evaluate and find out the trend of patient's satisfaction percentage in a certain period of time, as well as the important and priority dimension of servicing quality in order to satisfy the patients. In addition, delivery SOP should be made and put on the place, which can be seen every time by the midwives. Training, guiding, controlling and correcting are also needed in order to make the midwives' compliance to the delivery SOP.