

ANALISIS PERBEDAAN MUTU PELAYANAN OBSTETRI EMERGENSI  
KOMPREHENSIF DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KEBIDANAN DI RSUD SAWAHLUNTO

TESIS

Diajukan ke Fakultas Kedokteran Unand Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat Untuk  
MedapatkAn Gelar Magister Administrasi Rumah Sakit

Oleh :

DEWI SANDRA MAYA SARI



Pembimbing

Dr. dr. Joserizal Serudji, Sp.O(K)

dr. Dien Gusta Angraini Nursal, MKM

PROGRAM PASCASARJANA  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PEMINATAN KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PADANG

2016

## ABSTRACT

### QUALITY DIFFERENCE ANALYSIS COMPREHENSIVE EMERGENCY OBSTETRICS CARE WITH PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT OBSTETRIC OF SAWAHLUNTO GENERAL HOSPITAL

By Dewi Sandra Maya Sari

Implementation of MDGs has been applied nationally since 2010 and it expected to optimal target achieved in 2015. The maternal mortality rate, infant mortality rate and neonatal mortality rate is one of the targets the achievement of the MDGs. Indonesian health demographic survey (IHDS) in 2012 obtained maternal mortality rate of 228 / 100,000 live births, Infant mortality rate is 32/1000 live births and neonatal mortality rate of 17/1000 live births. These figures stating that the target achievement of the MDGs by 2015 has not been optimally, As for western Sumatera region itself The maternal mortality rate is already at a blue line or 99 / 100,000 live births which is already successfully under the MDGs, but the infant and neonatal mortality is still above the target achievement. Sawahlunto Hospital as the only one hospital in Sawahlunto city also experienced a fluctuating increase in maternal mortality and infant mortality. In addition there is a decrease in traffic of hospitalization in obstetrics in Sawahlunto general hospitals continuously from 2011 to 2015 significantly make the hospital as highlighted in the application of the government in achieving the implementation of the MDGs in which the government expects that the hospital district and the city as an organizer of maternal health services neonatal maternal patient should be referred to health services. It becomes a figure that the quality of care in obstetrics is still not optimal so the patient satisfaction decreases and the number of visits hospitalization decreased.

The purpose of this research is knowing the patient satisfaction level overview of the comprehensive emergency obstetric care quality in inpatient obstetric in Sawahlunto general hospitals and known differences in the quality of service with a comprehensive emergency obstetric patient satisfaction in inpatient obstetric Sawahlunto general hospitals.

This research is a quantitative study using cross sectional design. The study was conducted in inpatient obstetric Sawahlunto general hospitals. Research activities began in December 2015 - February 2016. The study population is the number of patients treated in inpatient obstetric hospitals Sawahlunto with a sample of 86 people. The sampling technique is consecutive sampling. Data were analyzed by univariate and bivariate Importance Performance Analysis using independent T test.

The results of this study found that a Comprehensive Emergency Obstetrics Care Sawahlunto general Hospital able to meet patient expectations by 90.03% with the gradation level of satisfaction of 58.54% to 109.61%. Based on the quality dimensions of service quality dimensions obtained by tangibles (physical evidence) has the highest satisfaction rate was 100.2% and has met the expectations of patients, followed by the satisfaction of dimension based on quality assurance (guarantee) is 96.25% and empathy 96, 05%. While two dimensional reliable quality (reliability) 66.83% and responsiveness of 76.3% has the lowest satisfaction levels. Results of bivariate analysis p value = 0.000 (p value <0.05), it can be concluded there is a significant difference between the quality of care with patient satisfaction Comprehensive Emergency Obstetric Care.

Conclusions on research there is a significant difference between the quality of care with patient satisfaction Comprehensive Emergency Obstetric Care. Where improving quality of service will be followed by an increase in patient satisfaction. Research suggests hospitals need to reform the service to attributes that have a level of performance is low, with the form of restructuring Comprehensive Emergency Obstetric Care team in hospitals, manufacturing procedural operational standard (POS) in accordance with the conditions of the hospital, the determination of the response time and internal training for medical and paramedical personnel, also carried budgeting skill enhancement training regularly for medical personnel and medical related emergency obstetric care services.

Bibliography : 51(2001-2013)  
Key Note : Satisfaction, obstetrics, inpatient, importance performance analysis

## ABSTRAK

### ANALISIS PERBEDAAN MUTU PELAYANAN OBSTETRI EMERGENCY KOMPREHENSIF DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KEBIDANAN DI RSUD SAWAHLUNTO

Oleh Dewi Sandra Maya Sari

Penerapan MDGs telah berlaku secara nasional sejak tahun 2010 dan diharapkan target optimal tercapai pada tahun 2015. Angka kematian ibu, Angka kematian bayi dan Angka kematian neonatus merupakan salah satu target pencapaian dari MDGs. Pada SDKI 2012 masih didapatkan angka kematian ibu sebesar 228/100.000 kelahiran hidup, Angka kematian Bayi 32/1000 kelahiran hidup dan angka kematian neonatus 17/1000 kelahiran hidup. Angka- angka tersebut menyatakan bahwa target pencapaian MDGs pada tahun 2015 belum terlaksana optimal secara nasional. Sedangkan untuk wilayah Sumatra barat sendiri Angka kematian ibu sudah berada pada pita biru atau 99/100.000 kelahiran hidup yaitu sudah berhasil berada dibawah target MDGs, tetapi angka kematian bayi dan neonatus masih diatas target pencapaian. RSUD Sawahlunto sebagai satu satunya rumah sakit di kota sawahlunto juga mengalami fluktuatif peningkatan angka kematian ibu dan angka kematian bayi. Selain itu terjadi penurunan kunjungan rawat inap di bagian kebidanan di RSUD Sawahlunto secara terus menerus dari tahun 2011 sampai 2015 secara signifikan menjadikan rumah sakit sebagai sorotan dalam penerapan langkah pemerintah dalam mencapai terlaksananya MDGs dimana pemerintah mengharapkan bahwa rumah sakit kabupaten dan kota sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan maternal neonatal seharusnya dijadikan rujukan pasien maternal untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi gambaran apakah mutu pelayanan di bagian kebidanan masih belum optimal sehingga kepuasan pasien menurun dan angka kunjungan rawat inap semakin menurun.

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien mengenai mutu pelayanan obstetric emergensi komprehensif di ruang rawat inap kebidanan RSUD Sawahlunto dan diketahuinya perbedaan mutu pelayanan obstetric emergensi komprehensif dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kebidanan RSUD Sawahlunto

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain cross sectional. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap kebidanan RSUD Sawahlunto. Kegiatan penelitian dimulai sejak bulan Desember 2015 - Februari 2016. Populasi penelitian ini sejumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap kebidanan RSUD Sawahlunto dengan jumlah sampel 86 orang. Teknik pengambilan sampel adalah consecutive sampling. Data dianalisis secara univariat dengan Importance Performance Analysis dan bivariat dengan menggunakan uji T independent.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Pelayanan Obstetri Emergensi Komprehensif RSUD Sawahlunto mampu memenuhi harapan pasien sebesar 90,03% dengan nilai gradasi tingkat kepuasan dari 58,54% sampai dengan 109,61%. Berdasarkan dimensi mutu pelayanan didapatkan dimensi mutu berdasarkan tangibles (bukti fisik) memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu 100,2% dan telah memenuhi harapan pasien, diikuti oleh kepuasan dari dimensi mutu berdasarkan assurance (jaminan) yaitu 96,25% dan empathy (empati) 96,05%. Sedangkan dua dimensi mutu reliable (kehandalan) 66,83% dan responsiveness (daya tanggap) 76,3% memiliki tingkat kepuasan terendah. Hasil analisis bivariat didapatkan nilai  $p=0,000$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Pelayanan Obstetri Emergensi Komprehensif.

Kesimpulan pada penelitian terdapat perbedaan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Pelayanan Obstetri Emergensi Komprehensif. Dimana peningkatan mutu layanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Penelitian menyarankan rumah sakit perlu melakukan pembenahan pelayanan terhadap atribut-atribut yang memiliki tingkat Kinerja rendah, dengan berupa retuktursasi tim Ponek di RSUD, pembuatan SOP yang sesuai dengan kondisi rumah sakit, penetapan respon time dan pelatihan internal untuk tenaga medis dan paramedis, juga dilakukan penganggaran pelatihan peningkatan keahlian secara berkala untuk tenaga medis dan para medis yang terkait akan pelayanan obstetric emergensi.

Daftar Pustaka : 51(2001-2013)  
Kata Kunci : Kepuasan, kebidanan, rawat inap, importance performa analisis