

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN POLI OBGYN DI RSUD BANJARNEGARA

Yenni Alfiati, Triyani Marwati, Solikhah

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

### Abstract

**Background:** Banjarnegara Hospital is the only one of state hospital located in Banjarnegara city. The surviving and competitive hospitals must provide the need of their consumer. So, the patients can consider to use their health service. Based on the data of Banjarnegara hospital medical record noted that an increasing of the number of patient visit, especially in poli obsgyn. The interview of 10 poli obsgyn patients stated that they use poli obsgyn service because of information about service quality and health facilities in Banjarnegara hospital. The purpose of this study was to detremine influencing factors of poli obsgyn service utilization in Banjarnegara hospital.

**Methods :** This study was observational analytic research with cross sectional design. Research subjects were 77 respondents. The sample was taken with the purposive sampling technique to determine inclusion and exclusion criteria. Using data analysis is Chi Square statistical test.

**Results :** Based on Chi Square test result shows: (1) there was a correlation between Banjarnegara hospitals existance information with utilization of poli obsgyn service which can be seen from Asymp. value. Sig <a (0.001 <0.05) and Chi Square count 11,866 > Chi Square table (df = 1 = 3.481). (2) There was a correlation between health service quality with poli obsgyn service utilization which can be seen from obasgun poly Asympt value. Sig < a (0.000 < 0.05) and Chi Square count 37,524 > Chi Square table (df = 1 = 3.481). (3) There was a correlation between health facilities with poly obsgyn service utilization which can be seen from Asympt value. Sig < a (0.000 <0.05) and Chi Square count 20,432 > Chi Square table (df = 1 = 3.481).

**Conclusion:** There was a positive correlation between the information of Banjarnegara hospital existance, the quality of health services and health facilities to ward the utilization of services in Banjarnegara hospital poly obsgyn service.

**Keywords:** utilization, services, poli obsgyn.

### 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dibentuk karena tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, karena masyarakat mulai menyadari arti pentingnya kesehatan. Hal tersebut menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tuntutan tersebut akan bertambah berat dalam menghadapi era globalisasi sekarang yang perubahannya sangat cepat dan serentak apabila tidak diikuti keberadaan SDM rumah sakit yang profesional dan bermutu tinggi.<sup>1</sup>

Era kompetisi saat ini sudah saatnya diantisipasi dengan konsep dan upaya nyata, tanpa itu akan ketinggalan dengan kemajuan tuntutan masyarakat. Masalahnya sangat sulit, karena berhubungan dengan sikap melayani para karyawan rumah sakit.<sup>2</sup> Mutu pelayanan kesehatan senantiasa dituntut peningkatannya baik oleh konsumen kesehatan (*health consumers*), oleh pemberi pelayanan kesehatan (*health provider*) dan oleh pihak lain yang membiayai pelayanan kesehatan (*payers*). Konsumen senantiasa mengharapkan peningkatan mutu pelayanan seperti tuntutan akan kemudahan memperoleh pelayanan

kesehatan yang bermutu, tuntutan akan kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosa dan terapi, keramahan yang cukup, pelayanan apotik yang cepat serta biaya yang terjangkau.<sup>3</sup>

Rumah sakit di wilayah Banjarnegara terdapat 4 rumah sakit meliputi RSUD Banjarnegara, RSI Banjarnegara, RS Emanuel dan RS PKU Muhammadiyah. RSUD Banjarnegara merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah Banjarnegara. Fasilitas pelayanan rawat jalan yang dimiliki RSUD Banjarnegara meliputi poli dalam, poli anak, poli bedah, poli obsgyn, poli THT, poli mata, poli syaraf, poli umum, poli KIA dan KB, poli gigi, IGD, fisiotheraphi, radiologi, laboratorium, dan farmasi.

Kebidanan dalam arti menolong persalinan dapat dikatakan sebagai praktek kesehatan yang paling tua didunia, sama tuanya dengan umat manusia. Pada mulanya semua pertolongan persalinan dilakukan oleh "dukun" atau mereka yang mengkhususkan diri dalam pertolongan persalinan, tanpa membolehkan tenaga medis lainnya ikut melakukan hal tersebut. Pengetahuan yang serba terbatas sering menimbulkan terjadinya kematian ibu maupun bayi, terutama pada pertolongan pertama yang sangat diperlukan. Persalinan merupakan puncak suatu proses panjang sejak awal kehamilan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan. Pendapat itu telah berkembang menjadi ilmu kebidanan klinik dan kini dikembangkan ilmu kebidanan sosial, berkaitan dengan lingkungan yang mempengaruhi kesehatan ibu dan janin. Kebidanan klinik berkecimbung dilingkungan rumah sakit, bidang ini penting karena memberikan pertolongan dalam proses kehamilan, persalinan dan kala nifas dengan berbagai faktor pendukung ilmu pengetahuan dan teknologi tinggi. Ukuran kemampuan pelayanan kesehatan satu negara ditetapkan berdasarkan angka kematian ibu dan angka kematian karena melahirkan. Pertolongan di Indonesia sekitar 75-80% masih ditolong dukun terutama di pedesaan. Penyebab kematian terjadi terutama karena perdarahan, infeksi dan keracunan hamil, serta terlambatnya sistem rujukan. Menjelang abad ke 21 yang bercirikan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kualitas sumber daya manusia menjadi sangat penting sehingga diharapkan lahir generasi yang sehat rohani dan jasmani serta mampu secara maksimal untuk mengembangkan diri. Bidang kebidanan dan penyakit kandungan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak, sehingga tercapai derajat kesehatan optimal.<sup>4</sup>

Berdasarkan data rekam medis jumlah kunjungan pasien di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara mengalami peningkatan kunjungan pasien. Pada tahun 2006 jumlah total kunjungan pasiennya 3017, tahun 2007 jumlah total kunjungan pasiennya 3595 dan pada tahun 2008 jumlah total kunjungan pasiennya 4459.

Jumlah ketenagakerjaan yang berhubungan dengan poli Obsgyn RSUD Banjarnegara adalah 2 orang dokter SpOG (spesialis Obstetri dan Ginekologi) dan 3 bidan. Jadwal pemeriksaan setiap hari. Hari senin sampai kamis pukul 08.00 WIB-11.30 WIB, jumat pukul 08 WIB-10.00 WIB, dan sabtu pukul 08 WIB-11.00 WIB. Jenis pelayanan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara yaitu pemeriksaan kehamilan, konseling masalah kewanitaan, steril, KB dan USG.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan terjadinya angka peningkatan jumlah kunjungan pasien di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara. Faktor-faktor demografis seperti pertumbuhan jumlah penduduk, tingkat pendapatan, promosi, persepsi tarif, mutu pelayanan, persepsi sakit, pengalaman sakit. Faktor yang berasal dari manajemen rumah sakit adalah bagian pelayanan terhadap pasien.<sup>4</sup>

Melihat data rekam medis RSUD Banjarnegara tersebut diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terutama pada poli obsgyn. Kenaikan jumlah pengunjung rumah sakit menunjukkan peran masyarakat memanfaatkan sarana kesehatan ini semakin tinggi dan ada faktor-faktor tertentu

yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Banjarnegara.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 pasien poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara pada bulan April 2009 bahwa pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn dikarenakan adanya informasi keberadaan RSUD Banjarnegara, mutu pelayanan, serta fasilitas kesehatan. Bertitik tolak permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan poli obsgyn di RSUD Banjarnegara.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *Observational Analitik* dengan menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien poli obsgyn pada tahun 2008 yang berjumlah 4459 orang, sehingga diperoleh rata-rata pasien poli obsgyn perbulan di RSUD Banjarnegara yang berjumlah 372 orang. Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi target pasien poli obsgyn di RSUD Banjarnegara yang memenuhi kriteria inklusi dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan berjumlah 77 responden.

Alat dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi dari variabel-variabel yang diteliti.

Pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan komputerisasi.

Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Adapun langkah-langkah dalam analisis penelitian ini adalah:

- a. Analisis univariat yaitu secara deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.
- b. Analisis bivariat yaitu secara analitik untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan uji *chi-square*.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1) Deskripsi Subjek Penelitian (Analisis Univariat)

##### a) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan dalam tabel 1 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara Tahun 2009

Golongan Umur	Frekuensi	Persen (%)
≤ 20 tahun	10	13
21-35 tahun	55	71
≥ 36 tahun	12	36
Jumlah	77	100

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dari 77 responden yang paling banyak adalah berusia 21-35 tahun, yaitu 55 (71%) responden, dan pasien yang paling sedikit adalah pasien yang berusia  $\leq 20$  tahun sebanyak 10 (13%) responden.

#### b) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
Tidak/belum bekerja	4	5
Pedagang/wiraswasta	13	17
Guru/Dosen	10	13
Pegawai negeri	10	13
Pegawai perusahaan swasta	2	3
Petani	10	13
Lain-lain	27	36
Jumlah	77	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa dari 77 responden yang diteliti yang paling banyak adalah pasien yang pekerjaan kategori lain-lain adalah ibu rumah tangga sebanyak 27 (36%) responden dan paling sedikit adalah pasien yang bekerja sebagai pegawai perusahaan swasta sebanyak 2 (3%) responden.

#### c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara Tahun 2009

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
SD	10	13
SLTP	22	28
SLTA	19	25
Akademik	6	8
Perguruan Tinggi	20	26
Jumlah	77	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 77 responden yang diteliti, sebagian besar berpendidikan SLTP yaitu sejumlah 20 (26%) responden dan pasien yang pendidikannya paling sedikit yaitu Akademik 6 (8%).

d) Distribusi Responden Berdasarkan Informasi Keberadaan RSUD Banjarnegara

Karakteristik distribusi responden berdasarkan informasi keberadaan RSUD Banjarnegara disajikan dalam tabel 4 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Informasi Keberadaan RSUD Banjarnegara Tahun 2009

Informasi	Frekuensi	Persen (%)
Tidak	28	36,4
Ya	49	63,6
Jumlah	77	100,0

Berdasarkan tabel 4. Dari 77 responden yang diteliti terlihat bahwa sebagian responden telah mendapatkan informasi keberadaan RSUD Banjarnegara sebesar 49 (63,6%) responden.

e) Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Karakteristik distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan kesehatan disajikan dalam tabel 5 yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2009

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persen (%)
Buruk	29	37,7
Baik	48	62,3
Jumlah	77	100,0

Berdasarkan tabel 5, dari 77 responden yang diteliti terlihat bahwa sebagian besar responden telah mendapatkan mutu pelayanan yang baik di poli Obsgyn sebesar 48 (62,3%) responden.

f) Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan

Karakteristik distribusi responden berdasarkan fasilitas kesehatan disajikan dalam tabel 6 yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan Tahun 2009

Fasilitas	Frekuensi	Persen (%)
Buruk	32	41,6
Baik	45	58,4
Jumlah	77	100,0

Berdasarkan tabel 6 dari 77 responden yang diteliti terlihat bahwa terdapat 45 (58,4%) responden menyatakan fasilitas kesehatan baik pada poli Obsyn di RSUD Banjarnegara.

## 2) Analisis Hubungan Antara 2 Variabel (Analisis Bivariat)

- a) Informasi Keberadaan RSUD Banjarnegara dengan Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara.  
Berdasarkan hasil pengelolaan data bahwa nilai *Asympt. Sig* <  $\alpha$  (0,001 < 0,05) dan *Chi Square* hitung 11,866 > *Chi Square* tabel (df=1=3,481). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis nol ( $H_0$ ) benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara informasi keberadaan RSUD Banjarnegara dengan pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarnegara.
- b) Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara.  
Berdasarkan hasil pengelolaan data bahwa nilai *Asympt. Sig* <  $\alpha$  (0,000 < 0,05) dan *Chi Square* hitung 37,524 > *Chi Square* tabel (df=1=3,481). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis nol ( $H_0$ ) benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan poli Obsgyn.
- c) Fasilitas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara.  
Berdasarkan hasil pengelolaan data bahwa nilai *Asympt. Sig* <  $\alpha$  (0,000 < 0,05) dan *Chi Square* hitung 20,432 > *Chi Square* tabel (df=1=3,481). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis nol ( $H_0$ ) benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan poli Obsgyn.

## B. PEMBAHASAN

- 1) Hubungan Antara Informasi Keberadaan RSUD Banjarnegara dengan Pemanfaatan Pelayanan di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara

Informasi tidak dapat dipisahkan dengan data. Pada dasarnya data adalah fakta, kejadian, berita, fenomena dan sejenisnya yang dapat diolah atau diproses berdasarkan prosedur tertentu yang pada akhirnya menjadi keluaran dalam bentuk informasi. Data dapat berupa angka, ukuran, kata, kalimat, tulisan-tulisan, uraian cerita, gambar, simbol, tanda, yang belum memiliki ciri-ciri informatif dan belum diinformasikan keberadaannya, sehingga diperlukan pengolahan. Pengolahan misalnya perhitungan, pengukuran terhadap data-data yang dimilikinya. Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu

- a. Informasi merupakan hasil pengolahan data
- b. Memberi makna atau arti
- c. Berguna atau bermanfaat.

Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa 49 (64%) responden menyatakan mendapatkan informasi keberadaan RSUD

Banjarnegara mendorong responden untuk memanfaatkan pelayanan poli obsgyn di RSUD Banjarnegara. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden mengetahui informasi keberadaan RSUD Banjarnegara dari teman, keluarga dan petugas kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Florentina (2008)<sup>5</sup> terhadap responden Instalasi rawat jalan di RSUD Indrasari Rengat yang mendapatkan hasil bahwa masyarakat kabupaten Indragiri Hulu memanfaatkan pelayanan karena mendapatkan informasi dari keluarga, teman dan promosi.

Teori seorang ahli ilmu sosial Rogers (dalam Robbin, 2003) yang menanamkan teorinya *Innovation Decision Process* bahwa manusia mengalami proses kejiwaan mulai dari awal menerima ide baru tersebut, akan tetapi diantara penerimaan informasi sampai akhirnya memutuskan untuk menolak atau menerima ide baru, terdapat didalamnya berbagai proses yaitu menyadari atau mengetahui ide baru (*awareness*), menaruh perhatian terhadap ide (*interest*), memberikan penilaian (*evaluation*), dan mencoba memakainya (*trial*). Kondisi ini menggambarkan responden di poli obsgyn dikaitkan dengan teori diatas bahwa responden memberikan penilaian (*evaluation*) dan mencoba memakainya (*trial*) sehingga responden memanfaatkan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarnegara.<sup>6</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 28 (36%) responden menyatakan tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang keberadaan RSUD Banjarnegara tidak mendorong responden untuk memanfaatkan pelayanan poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara, karena informasi keberadaan RSUD Banjarnegara kurang memadai serta kurangnya kesadaran individu dalam memanfaatkan pelayanan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara.

Hasil analisis bivariat menggunakan *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan secara statistik antara informasi keberadaan RSUD Banjarnegara dengan pemanfaatan pelayanan poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Chi Square* hitung  $>$  *Chi Square* tabel ( $11,866 > 3.481$ ) dan nilai *Asympt. Sig.  $\leq$   $\alpha$*  ( $0.000 \leq 0,05$ ). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara informasi keberadaan RSUD Banjarnegara dengan pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarnegara.

## 2) Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga non medis di rumah sakit. Pelayanan tenaga medis (dokter, perawat) dan tenaga non medis memegang peranan penting dalam menjaga mutu layanan agar konsumen puas. Pelayanan yang diberikan haruslah efisien, menguntungkan, memberi kenyamanan, tepat dan kompeten, maka pelayanan yang demikian diharapkan dapat mencukupi kebutuhan pasien. Pelayanan juga diutamakan untuk mengurangi rasa sakit, mencegah kecacatan, menghilangkan ketakutan dan meningkatkan fungsi.<sup>2</sup>

Mutu pelayanan menjadi tiga kategori: struktur, proses dan *outcome*. Struktur adalah atribut yang terdapat di tempat pelayanan berlangsung, misalnya sumber daya material (fasilitas, peralatan, dana), sumber daya manusia (jumlah dan kualitas personel), dan struktur organisasi (organisasi staf medik, *peer review*, dan sebagainya). Proses menunjukkan apa yang

sesungguhnya terjadi dalam memberikan dan menerima pelayanan. Proses meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penderita dalam mencari pelayanan dan kegiatan penyedia pelayanan dalam melakukan diagnosa dan pengobatan. *Outcome* adalah dampak pelayanan kesehatan terhadap status kesehatan penderita dan populasi. Peningkatan pengetahuan penderita, perubahan perilaku penderita dan kepuasan pasien terhadap pelayanan tercakup dalam pengertian status kesehatan penderita secara umum.<sup>7</sup>

Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara dapat diketahui dengan melakukan analisis kuantitatif dengan bantuan komputer. Analisis data yang digunakan merupakan analisa bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi Square*. Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa 48 (62%) responden menyatakan mutu pelayanan di poli Obsgyn sudah baik dan 29 (38%) responden menyatakan mutu pelayanan di poli Obsgyn buruk.

Hasil analisis bivariat menggunakan *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan secara statistik antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Chi Square* hitung > *Chi Square* tabel ( $37,524 > 3.481$ ) dan nilai *Asympt. Sig* adalah 0.000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarnegara.

Adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn tersebut maka responden di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara memperoleh pelayanan kesehatan baik dan pelayanan yang diberikan dengan cepat, sesuai dengan harapan mereka bahwasanya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara handal, memperhatikan keluhan-keluhan pasien, pelayanannya cepat dan petugasnya sopan dan ramah, walaupun masih ada pasien mengeluhkan dokter yang hadir tidak tepat waktu, sehingga waktu tunggu pasien terlalu lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Marsuli, dkk (2005) yang menyatakan pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu, meskipun terdapat kesan pasien memaklumi masalah ini, namun hal ini menjadi sumber ketidakpuasan, sehingga diharapkan rumah sakit melakukan perbaikan-perbaikan, selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan Faida (1999)<sup>8</sup> bahwa waktu tunggu pasien terbukti tidak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pihak rumah sakit harus terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan yang telah diberikan secara baik dan profesional. Responden akan menilai baik atau buruk mutu pelayanan yang secara langsung berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan yang dibutuhkan. Responden akan memanfaatkan pelayanan kesehatan apabila responden menilai pelayanan yang diberikan baik dan mudah, dan proses pelayanan yang cepat, karena responden memanfaatkan pelayanan rumah sakit selain melihat dokter dan staf medik dan non medik yang berkompeten juga melihat kesigapan dan keramahan para petugasnya. Menciptakan dan mempertahankan mutu pelayanan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan responden perlu perbaikan mutu pelayanan yang ada sehingga menumbuhkan pengalaman yang semakin baik. Faktor kecepatan pelayanan, kesopanan, ketepatan, kualitas pelayanan, pengalaman dan kenyamanan dari petugas. Perbaikan mutu pelayanan ini didasarkan atas

dasar pendapat Simson (2001)<sup>9</sup> bahwa faktor yang dapat dikendalikan oleh rumah sakit yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan/rumah sakit adalah: tarif, promosi, *performance*, citra dan kualitas pelayanan.

c) Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan di Poli Obsgyn RSUD Banjarnegara

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan harus mendukung kelengkapan dan kenyamanan pelayanan. Rumah sakit harus berusaha memberikan kesempatan untuk mencapai dan memerlukan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pemberian layanan kesehatan dapat diberikan dengan menyediakan dan memperhatikan tempat pendaftaran pasien, informasi bagi yang akan menengok, tempat parkir dan petunjuk jalan yang jelas, serta perlu diperhatikan kondisi tempat menunggu giliran pemeriksaan dari waktu tunggu akan mempengaruhi kondisi kelelahan pasien dan kejenuhan pasien dalam menerima pasien.<sup>2</sup>

Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa 45 (58%) responden menyatakan fasilitas kesehatan di poli Obsgyn sudah baik dan 32 (42%) responden menyatakan fasilitas kesehatan di poli Obsgyn buruk. Hasil analisis bivariat menggunakan *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan secara statistik antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Chi Square* hitung  $>$  *Chi Square* tabel ( $20,432 > 3,481$ ) dan nilai *Asympt. Sig* adalah 0.000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Probabilitas atau kemungkinan hipotesis benar adalah kecil sehingga  $H_0$  ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menyatakan bahwa ada hubungan secara statistik antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarnegara.

Adanya hubungan antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan tersebut maka responden di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara memperoleh fasilitas kesehatan di poli Obsgyn RSUD Banjarnegara sudah baik. Hal ini disebabkan karena pasien merasa keinginan dan kebutuhan mengenai fasilitas sudah terpenuhi khususnya ruang tunggu di poliklinik obsgyn, pendaftaran, ruang pemeriksaan, peralatannya berfungsi dengan baik dan petugas menjaga kebersihan/sterilisasi alat-alat yang digunakan. Fasilitas pemeriksaan kesehatan yang digunakan sudah diberikan dengan aman sehingga pasien memanfaatkan pelayanan di poli obsgyn. Fasilitas yang diberikan sudah baik, rumah sakit harus selalu memperhatikan, mengelola dan mempertahankannya agar pasien tidak ragu untuk memanfaatkan pelayanan di poli obsgyn RSUD Banjarengara. Fasilitas rumah sakit yang berkualitas menjadi sangat penting bagi pasien maupun pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan memnuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

Hasil ini sesuai dengan Nurjanah, dkk (2002)<sup>10</sup> menyatakan harapan ideal responden terhadap fasilitas dan lingkungan fisik adalah mengenai kenyamanan ruangan, keamanan non medis, sarana medis dan non medis, serta kelengkapan obat dan kualitas obat. Keseluruhan kelompok responden menginginkan adanya kesigapan fasilitas medis, kelengkapan fasilitas non medis dan fasilitas penunjang medis tersebut kebutuhannya sangat penting, sehingga keseluruhan dari fasilitas dari rumah sakit berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan poli Obsgyn.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

- 1) Ada hubungan yang bermakna antara informasi RSUD Banjarnegara dengan pemanfaatan pelayanan poli obsgyn di RSUD Banjarnegara dengan kategori ya sebesar 49 (64%) responden dan dengan kategori tidak 28 (36%) responden.
- 2) Ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan poli obsgyn di RSUD Banjarnegara dengan kategori baik 48 (62%) responden dan dengan kategori buruk 29 (38%) responden.
- 3) Ada hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan poli obsgyn di RSUD Banjarnegara dengan kategori baik 45 (58%) responden dan dengan kategori buruk 32 (42%) responden.

##### B. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian adalah:

- 1) Bagi RSUD Banjarnegara:
  - a) Mengoptimalkan informasi keberadaan RSUD Banjarnegara.
  - b) Meningkatkan mutu kualitas pelayanan agar masyarakat lebih memanfaatkan pelayanan di RSUD Banjarnegara seperti kepastian ketepatan waktu dalam pelayanan pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan pihak rumah sakit.
  - c) Manajemen Rumah Sakit perlu meningkatkan fasilitas kesehatan menjadi lebih baik agar pasien berminat datang ke RSUD Banjarnegara.
- 2) Peneliti Lain  
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat lebih mendalam penelitian melalui suatu penelitian yang bersifat kualitatif untuk memperkuat temuan ditempat penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Amriyati, Sumarni, Sutoto, Kinerja Perawat Ditinjau Dari Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 06/No 01/2003.
2. Sabarguna. B. S., *Pemasaran Rumah Sakit*, Konsorium Rumah Sakit Jawa Tengah DIY, Yogyakarta. 2004
3. Adikoesoemo, *Manajemen Rumah Sakit*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 2003
4. Manuaba, I. B. G., *Memahami Kesehatan Reproduksi Wanita*. Arcan, Jakarta. 1998
5. Florentina. BR. S., Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Indrasari Rengat dan Puskesmas Pekan Heran Kabupaten Indragiri Hulu, *Tesis*, Program Pascasarjana Universitas Gaja Mada. Yogyakarta. 2008
6. Umroh., Marwati. T., dan Rosyidah, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Menggunakan Dana Sehat

- Muhammadiyah (DSM) di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta., *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 2/No. 3/ 2008*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, RSUD Muhammadiyah, Yogyakarta. 2008
7. Utarini, A., Mutu Pelayanan Kesehatan, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta. 1999
  8. Faida & John Suprihanto, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Pelayanan Kesehatan Poli Umum di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 02/No 02/1999.
  9. Simson, *Pengaruh Kenaikan Tarif Terhadap Utilitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Sintang Kalimantan Barat*. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta. 2001
  10. Nurjanah, N., Mukti, A, L., Riyanto, S., Tingkat Kepuasan Peserta Gajah Mada Medical Centre (GMC) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 05/No.03/2002*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta. 2002