

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan reproduksi telah menjadi isu penting baik secara internasional maupun nasional. Salah satu elemen yang penting dalam kesehatan reproduksi adalah kehamilan dan persalinan yang aman. Bidan desa merupakan salah satu objek penting dalam mengkaji mengenai pelayanan kesehatan reproduksi. Penilaian pasien mengenai kualitas pelayanan bidan desa dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melihat kualitas pelayanan bidan desa itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk (1). mengetahui karakteristik bidan desa berdasarkan umur, status perkawinan, pendidikan, status pegawai, lama kerja dan daerah asal, (2). mengetahui persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan bidan desa dan (3). mengetahui faktor demografi (umur pasien), sosial (pendidikan pasien), ekonomi (pekerjaan pasien) dan lokasi pasien terhadap pusat pelayanan kesehatan yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan bidan desa.

Penelitian ini dilakukan di 2 kecamatan di kabupaten Temanggung. Kecamatan dipilih secara purposive sampling dengan pertimbangan persentase kelahiran yang ditolong oleh tenaga kesehatan, sifat kota, dan akses terhadap pelayanan kesehatan. Sampel diambil dari populasi pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan bidan desa yang tercatat selama setengah tahun yang lalu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi dan tabel silang, sedangkan analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan uji chi square dan korelasi.

Kualitas pelayanan bidan desa merupakan nilai komposit dari 5 elemen kualitas pelayanan, yaitu variabel informasi yang diberikan kepada bidan desa kepada pasien, hubungan interpersonal (interpribadi) antara bidan desa-pasien, kemampuan teknis petugas pelayanan, mekanisme tindak lanjut untuk keberlangsungan program, dan pelayanan yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pasien di kecamatan Selopampang maupun di kecamatan Bejen menilai bahwa kualitas pelayanan bidan desa adalah baik. Dikatakan baik karena skor yang diberikan adalah sesuai dengan standar pengukuran kualitas pelayanan dari Bruce, 1989. Tetapi skor yang diberikan oleh pasien di kecamatan Bejen lebih tinggi (59,6) daripada pasien di kecamatan Selopampang (55,2). Faktor yang berpengaruh kuat dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan bidan desa adalah pendidikan dan lokasi pasien terhadap pusat pelayanan kesehatan. Persentase pasien di kecamatan Selopampang yang berpendidikan SMP atau lebih adalah 44,1 persen lebih tinggi daripada di kecamatan Bejen, yaitu 42,2 persen. Sehingga pasien yang berpendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas dan cara berpikir yang lebih baik. Kecamatan Selopampang yang mempunyai akses yang lebih baik dari kecamatan Bejen mempunyai kehidupan dan kondisi wilayah yang lebih baik sehingga lebih maju dalam pendidikan dan perekonomian. Keadaan ini mempengaruhi pola pikir pasien sehingga berpengaruh terhadap persepsinya terhadap kualitas pelayanan bidan desa. Dalam penelitian ini umur dan kegiatan ekonomi pasien tidak berpengaruh secara kuat terhadap penilaian pasien. Selain itu karakteristik bidan desa juga tidak berpengaruh kuat terhadap penilaian pasien tentang kualitas pelayanan bidan desa.

Kata kunci: kesehatan reproduksi, bidan desa, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The improvement of quality of reproductive health service has become the important issue both nationally and internationally. One of the important elements of reproductive health are save pregnancy and childbirth. Midwife becomes one of the important objects of study about reproductive health service. The patient's appreciation about midwife quality of care can be used as orientation of midwife quality of care itself.

The aims of the research are (1). To know about midwife characteristics based on age, marriage status, education, labor status, length of work, and domain, (2). To know the patient's appreciation about midwife quality of care, (3). To know demographic factors, social, economic and patient location from center of health service influences patient's appreciation about midwife quality of care.

This research is done in 2 districts in Temanggung residence. The districts are chosen by purposive sampling, and the criteria are percentage of childbirth that helped by health worker, rural-urban characteristic, and access area to center of public health services. Samples are taken from patient population have used midwife service recorded half a year ago. Data analysis of this research uses frequency table and cross table, even though the statistics analysis uses chi square and correlation.

Midwife quality of care is calculated of 5 elements of quality of care. They are information given to patient, technical competence, follow up or continuity mechanisms, appropriate constellation of services, and interpersonal relationship. The results of this research show that Bejen's patient and Selopampang's patient give good appreciation to midwife quality of care. Considered to be good because the average score given is appropriate with the service quality standard from Bruce, 1989. In the other hand the average score given by patient in Bejen district is higher (59,6) than patient in Selopampang district (55,2). Factors that strongly affect the patient's perception to the service quality of health worker are education and location of the patient to health services center. Percentage of patient in Selopampang district, which have graduated from Junior High School or more, is 44.1 percent. It is higher than in Bejen district that have 42.2 percent. Because of that patient which has higher education level will also have wider acknowledgement and better way of understanding. Selopampang district with has better access to the health center than Bejen district also possesses better life and area condition so that more advanced in education and economy. This situation affects the opinion of the patient to the health worker's services quality. In this research age and economic activity of the patient do not strongly affect to the appreciation of the patient. Beside that characteristics of the health worker also do not strongly affect to the appreciation of patient about health worker's services quality.

Key word: reproductive health, quality of care, midwife