

## Faktor faktor yang berhubungan dengan rujukan pasien persalinan dari bidan praktek swasta ke RS Bina Husada Cibinong tahun 2002 - 2003

Kuntari Retno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77193&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit Bina Husada , adalah rumah sakit swasta di wilayah kabupaten Bogor. Dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien, salah satu kegiatan pemasaran yang dilakukan adalah pembinaan kemitraan melalui program rujukan bidan praktek swasta di wilayah 10 km dari rumah sakit.

Berdasar data tahun 2002 - 2003, jumlah rujukan dari bidan untuk pasien persalinan RS Bina Husada menunjukkan adanya penurunan, tidak sesuai dengan pertumbuhan yang diharapkan . Melihat kenyataan yang ada, pihak rumah sakit perlu mengadakan evaluasi terhadap terjadinya penurunan pasien rujukan bidan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui faktor - faktor yang berhubungan dengan rujukan pasien persalinan dari bidan praktek swasta ke RS Bina Husada, dan diketahui faktor mana yang paling erat hubungannya. Penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan data primer yang diperoleh dari 62 responden melalui kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan pasien rujukan bidan adalah faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, biaya , komunikasi dan timbal balik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat rujukan pasien persalinan dari bidan praktek swasta ke RS Bina Husada. Yang termasuk sebagai kualitas pelayanan diantaranya meliputi fasilitas fisik , perlengkapan , kemampuan sumber daya manusia, kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan , dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasar hasil penelitian, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan meskipun separuh responden mengatakan tingkat kualitas pelayanan memuaskan. Adapun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia , cepat tanggap dan berorientasi pada pelanggan. Faktor biaya dapat diperbaiki dengan perhitungan ulang sistem penarifan sesuai unit cost dan dengan melihat kompetitor. Disamping itu sistem dan aktivitas komunikasi dari rumah sakit kepada bidan maupun sebaliknya perlu diaktifkan kembali dan dilakukan lebih aktif .

*Factors Related To Obstetric Patient Reference From Private Midwife To Bina Husada Hospital Cibinong In 2002 - 2003*  
Bina Husada Hospital is a private hospital in Bogor regency. In order to increase amount of patient visit, it developed partnership through reference program with private midwife within the radius of 10 kilometers from hospital as one of marketing activities.

According to data in 2002 -2003, the number of obstetric patient from private midwife reference showed declining trend below the growth that it has expected. Based on that, Bina Husada hospital need to evaluate

the situation. This research conducted to find out factors were related to obstetric patient reference from private midwife to Bina Husada Hospital and which factor have closest relationship. It was descriptive analytic research using primary data from 62 respondents and it collected by questionnaire.

Research result showed factors that related to obstetric patient reference from private midwife to Bina Husada Hospital were quality of services, quality of product, cost, communication and rewards.

Research result also showed that quality of services was the closest factor that related to obstetric patient reference from private midwife to Bina Husada Hospital. It consists of physical facilities, equipments, human resources capability, satisfied services capability, and quick respond to customer need.

Based on research result, researcher suggestions were increasing quality of services since only half respondents considered that quality of services already satisfied. It could be done by repairing physical facilities, upgrading human resources capability, quick respond and customer focus. Cost factor could be improved by tarif system and unit cost adjustment considering to competitor. Beside that it need more active communication to customer.</i>