

# PEMANFAATAN PELAYANAN PERSALINAN TENAGA KESEHATAN

**Imam Subchi**

Program Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

**Abstract: Utilization of Health Services Childbirth Workers.** This study aims to examine the use of service delivery by health personnel in Bengkalis. This study is a qualitative research. The informants include: midwives and family couples of childbearing age (the public) and which represents the Department of Health. Based on the survey results revealed that the utilization of delivery care health workers in Bengkalis still not optimal. The difficulty in obtaining health care from midwives. Factors affecting the utilization of delivery care health workers in Bengkalis, among others: the lack of socialization, quality of service and comfort is still lacking, inadequate health care infrastructure, attitude and transportasi difficult conditions.

**Keywords:** utilization, services childbirth, health worker

**Abstrak: Pemanfaatan Pelayanan Persalinan Tenaga Kesehatan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan penelitian antara lain: bidan desa dan keluarga pasangan usia subur (masyarakat) dan yang mewakili dari Dinas Kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan persalinan tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis masih belum optimal. Masih sulitnya dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari bidan desa. Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan persalinan tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis antara lain: kurangnya sosialisasi, kualitas pelayanan dan kenyamanan masih kurang, belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, sikap dan kondisi transportasi yang sulit.

**Kata kunci:** pemanfaatan, pelayanan persalinan, tenaga kesehatan

## PENDAHULUAN

Pelayanan bidang kesehatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional dan bertujuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur dari kesejahteraan umum. Hal tersebut membutuhkan upaya yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat yakni dengan peran aktif masyarakat dalam menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan.

Kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan masalah krusial yang sedang dihadapi pemerintah Indonesia saat ini. Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah seperti meningkatkan pelayanan antenatal di semua fasilitas pelayanan kesehatan

dengan kualitas dan keterjangkauan kelompok sasaran masyarakat. Berdasarkan data dari Depkes RI terjadi peningkatan pertolongan persalinan oleh tenaga profesional seperti bidan, kemudian meningkatnya deteksi dini resiko tinggi ibu hamil dan melaksanakan sistem rujukan serta meningkatnya pelayanan neonatal dengan maksud untuk menurunkan angka kematian ibu dan anak. (Depkes RI, 2005)

Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang berhubungan langsung dan dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan persalinan. Bidan ini juga yang pihak yang bertanggung jawab menjaga kesehatan ibu dan anak dalam proses persalinan. Salah satu upaya pemerintah melalui Departemen Kesehatan adalah penempatan bidan di desa yakni sejak tahun 1990. Pada tahun

1994 dilaksanakan program penempatan bidang PTT (pegawai tidak tetap) melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1994 dan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 871/MENKES/SK/VIII/1994 tanggal 26 Agustus 1994 tentang pengangkatan Bidan sebagai pegawai tidak tetap. Kebijakan ini merupakan langkah terobosan dalam rangka pemerataan pelayanan KIA yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi.

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten yang mempunyai cakupan persalinan rendah dibandingkan dengan angka rata-rata Propinsi maupun target nasional. Pada tahun 2012 daerah ini memiliki cakupan sebesar 65,92% dibandingkan dengan kabupaten lain seperti Kuansing 73,23%, Indragiri Hilir 91,21%, Pelalawan 83,61% serta rata-rata propinsi sebesar 88,43%. Sedangkan pada tahun 2013 Kabupaten Bengkalis mempunyai cakupan sebesar 81,8% lebih rendah bila dibandingkan dengan rata-rata Propinsi sebesar 82,8% dan target nasional sebesar 84%.

Persoalan pelayanan kesehatan persalinan di Kabupaten Bengkalis akhir-akhir ini gencar diperbincangkan oleh berbagai kalangan khususnya mengenai bidan desa. Di Kabupaten Bengkalis yang memiliki desa sebanyak 83 desa yang tersebar di delapan kecamatan pada tahun 2010 memiliki tenaga kesehatan khususnya bidan sebanyak 283 orang. Tenaga bidan ini apabila dibandingkan dengan standar nasional yakni satu bidan per desa merupakan angka yang sudah melebihi standar yang ada, yakni dengan perbandingan 1:3 artinya satu desa sudah memiliki bidan sebanyak 3 orang. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta RS)

Jumlah bidan yang relatif sudah terpenuhi di sini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat desa yakni dengan

mendapatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak khususnya pelayanan persalinan. Kemudian juga pelayanan yang diberikan diharapkan akan semakin baik karena sudah tersedianya jumlah sumber daya manusia yang memenuhi standar yang ditetapkan dengan minimal pendidikannya adalah D3 kebidanan.

Namun pada kenyataannya masyarakat masih enggan untuk memanfaatkan pelayanan persalinan yang disediakan oleh tenaga kesehatan tersebut. Berdasarkan hasil kajian data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis bahwa persalinan di desa masih mengandalkan bantuan dari dukun beranak dan ada kecenderungan kurang percayanya masyarakat pada bidan desa yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan persalinan tersebut. Kemudian juga dari pelayanan persalinan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan diperoleh informasi peningkatan angka kematian ibu dan anak diketahui pada tahun 2010 terdapat 17 kasus kematian ibu melahirkan. Kemudian pada tahun 2011 sebanyak 13 kasus, meningkat pada tahun 2012 sebanyak 17 kasus dan sampai bulan Agustus 2013 sudah mencapai 11 kasus kematian ibu melahirkan. (Sumber: Laporan Program KIA Dinas Kesehatan Kab. Bengkalis Tahun 2013).

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan khususnya bidang yang dimanfaatkan oleh masyarakat di desa pada Kabupaten Bengkalis masih sangat rendah bila dibandingkan dengan indikator yang diharapkan.

Menurut Sutopo (2000) kriteria pelayanan yang baik adalah: 1) *professionalisme and skill* 2) *attitudes an behaviour* 3) *acesibilitas and flexibility* 4) *reliability and trutworthiness* 5) *recovery* dan 6) *reputation and credibility*. Pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan yang didambakan, menurut Moenir (2000) adalah: adanya kemudahan, kewajaran, perlakuan yang sama dan kejujuran. Kemudahan dalam

pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Kewajaran memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik materi maupun non materi. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan pilih kasih. Kejujuran pelayanan yang jujur dan terus terang artinya kalau ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga pelanggan mengerti masalah yang dihadapinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan persalinan tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis.

## **METODE**

Metode penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Informan penelitian antara lain: bidan desa, keluarga pasangan usia subur (masyarakat), Dinas Kesehatan dan tokoh masyarakat. Namun dari semua bidan tidak semuanya diambil, dalam penelitian ini ditetapkan bidan desa dan keluarga pasangan usia subur (20 – 45 tahun) daerah terpencil yakni daerah pinggiran, daerah ramai (daerah perkotaan) dan daerah menengah (daerah antara pinggiran dan perkotaan). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan teknik kualitatif melalui prosedur dari penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL**

### **Kemudahan**

Kemudahan sama artinya dengan gampang atau tidak sulit. Kemudahan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dimana pihak yang melaksanakan kegiatan tersebut tidak mengalami kesulitan. Kemudian adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Bahwa masyarakat di

pedesaan agak kesulitan untuk mendapat pelayanan kesehatan dikarenakan karena sikap Bidan yang kurang pro aktif dalam melakukan pelayanan. Sedangkan masyarakat di daerah perkotaan dikarenakan banyaknya pilihan dalam pelayanan kesehatan maka masyarakat merasakan kemudahan dalam pelayanan kesehatan.

### **Kewajaran**

Kewajaran merupakan sesuatu yang sesuai dengan keadaan atau ketentuan yang ada dan tidak bertentangan dengan kondisi sebenarnya. Kemudian adanya kewajaran memperoleh pelayanan yang wajar tanpa ngerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik materi maupun non materi, kalau fasilitas kesehatannya murah dan sesuai dengan jam pelayanan. Namun terkadang pelayanan itu kondisi darurat apalagi pelayanan persalinan kondisinya selalu darurat dan tidak terencana kapan masanya melahirkan sehingga hal ini menjadikan harus ke bidan swasta dan menjadikan biayanya tidak wajar seperti fasilitas desa.

### **Perlakuan**

Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tanpa pilih kasih. Kemudian dapat dilihat dari sikap dan gerak pemerintahan (birokrasi) dalam bentuk aksi dan reaksi sebagai proses penyesuaian diri dengan lingkungan. Perilaku pemerintahan (birokrasi) dapat dipelajari dari apa yang menjadi cita-cita dan tujuan negara karena perilaku pemerintahan (birokrasi) adalah aktualisasi norma dan nilai dasar yang mengjiwai gerak pemerintahan. Melihat perilaku birokrasi dalam lingkup perilaku politik sebagai kegiatan yang berkenaan dengan proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik, kegiatan dimaksud adalah berkaitan dengan fungsi-fungsi pemerintahan. Dalam kaitan ini. Perilaku birokrasi pemerintahan harus mengakomodasi, menyalurkan dan memperjuangkan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan-kebijakan yang

tetap berdasarkan pada nilai-nilai budaya bangsa, sehingga perilaku birokrasi yang sesuai dengan budaya dan kepentingan umum (abdi politik) bersifat integral. Bahwa pelayanan yang diberikan sebagian besar sudah dilakukan dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan status pasien.

### Kejujuran

Kejujuran merupakan sesuatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tidak ditambah dan tidak dikurangi sehingga apa yang seharusnya diperoleh seseorang maka seseorang tersebut memperolehnya dengan baik. Kemudian pelayanan yang jujur dan terus terang dan kalau ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan, hendaknya diberitahukan, sehingga pelanggan mengerti masalah yang dihadapinya. Kejujuran bidan desa kepada warga masyarakat dalam memperoleh persalinan memang disampaikan dan warga juga tidak bisa berbuat banyak untuk menahan bidan memberikan pelayanan. Namun terkadang hal yang disampaikan oleh bidan desa masih belum mampu dicerna oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggapnya tidak tahu.

Banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis antara lain: kurangnya sosialisasi, masyarakat tidak mengetahui tentang kejelasan biaya pelayanan, kualitas bidan yang masih diragukan, kenyamanan yang dirasakan masih kurang, belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, ketidakjelasan anggaran kesehatan serta kurangnya ketersediaan obat, sikap, kondisi transportasi yang sulit, kerjasama/kemitraan antara bidan, ketidakberadaan bidan di sarana kesehatan.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemanfaatan Pelayanan Persalinan oleh Tenaga Kesehatan di Kabupaten Bengkalis masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari: masih sulitnya dalam mem-

peroleh pelayanan kesehatan. Pelayanan bidan beroperasi mulai jam 9 pagi dan sampai jam 13 siang, sedangkan melahirkan tidak kenal waktu dan dalam hal ini sikap bidan kurang pro aktif dalam pelayanan.

Sikap pro aktif dari bidan desa adalah sangat penting karena penempatan bidan di desa (BDD) adalah merupakan program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hasil penelitian Suparjo (2003), tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bidan pegawai tidak tetap didesa dalam pelayanan antenatal di Kabupaten Kudus, ternyata hasil analisis deskriptif kinerja bidan PTT didesa menunjukkan 58% mempunyai kinerja sedang dan hanya 34% mempunyai kinerja yang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja bidan desa itu adalah faktor motivasi. Jadi untuk meningkatkan kinerja pelayanan bidan desa, sehingga mereka dapat pro aktif dalam menghadapi permasalahan persalinan didesa, perlu diberikan motivasi baik dalam bentuk motivasi finansial maupun non finansial. Masalah perlakuan kepada masyarakat masih ditemukan adanya bidan desa yang menetapkan tarif pelayanan tanpa memberikan penjelasan, sehingga terjadi ketidakwajaran dalam biaya pelayanan kesehatan. Tidak adanya transparansi dalam pelayanan kesehatan akan menimbulkan kesan yang kurang baik dari masyarakat terhadap sikap dan perilaku bidan. Brata (2003) mengatakan bahwa pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu royal kepada organisasi.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan persalinan diantaranya yang penting adalah sosialisasi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis tentang pentingnya fungsi bidan desa dalam pelayanan persalinan di Polindes yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi. Kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat tentang fungsi Polindes, karena sebagian ma-

syarakat tinggal jauh dari Polindes dan jarang memanfaatkan pelayanan persalinan di Polindes. Masyarakat masih percaya pada praktek persalinan dari dukun beranak dan kapan saja mereka mau melahirkan mereka dapat segera dilayani. Berbeda dengan pelayanan persalinan dengan bidan desa yang tempatnya jauh dari rumah pasien dan pada waktu akan melahirkan sulit menghubungi bidan desa, terlebih lagi kalau mereka melahirkan pada malam hari.

#### SIMPULAN

Pemanfaatan Pelayanan Persalinan oleh Tenaga Kesehatan di Kabupaten Bengkalis masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam pelayanan persalinan masyarakat masih menemui kesulitan dalam menghubungi bidan desa. Dalam perlakuan pelayanan masih terdapat perlakuan yang berbeda, karena pemahaman masyarakat tentang informasi yang disampaikan bidan desa dipahami berbeda oleh sebagian masyarakat. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di Kabupaten Bengkalis antara lain: kurangnya sosialisasi, kualitas bidan, kenyamanan,

belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, ketidakjelasan anggaran, sikap dan kondisi transportasi yang sulit, sehingga rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Adya, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Depkes RI. 2005. *Profil Kesehatan Kabupaten Bengkalis*.
- Suparjo. 2003. *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Pegawai Tidak Tetap (PTT) di dalam Desa Pelayanan Antenatal di Kabupaten Kudus (Factors that influence the workability of vilalage impermanent nurse in antenatal servise in kodus regency)*. Masters Thesis tidak dipublikasi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.