

ABSTRAK

Kunjungan pasien Kamar Bersalin RSIS selama 5 tahun terakhir cenderung mengalami penurunan yaitu tahun 2002 sebesar 26%, tahun 2003 sebesar 19,8%, tahun 2004 sebesar 20,3%, tahun 2005 sebesar 11,4%, tahun 2006 sebesar 7,1%

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor *provider* (petugas dari aspek *knowledge, attitude, practice* dan sarana) yang mempengaruhi menurunnya kunjungan pasien kamar bersalin RSIS.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien kamar bersalin RSIS sejumlah 66 responden. Analisis harapan dan penilaian pasien dengan menggunakan matrik posisi. Cara menentukan posisi pelayanan dalam matrik posisi dengan menghitung total skor harapan dan penilaian pasien kemudian dihitung *mean* dari masing-masing indikator serta dihitung *mean* kompositnya dalam arti masing-masing *mean* indikator dijumlahkan dibagi dengan jumlah indikator sehingga diperoleh *mean* komposit harapan sebagai sumbu absis dan *mean* penilaian sebagai sumbu ordinat yang digunakan sebagai nilai batas dari kuadran.

Dari karakteristik responden didapatkan bahwa sebagian besar responden dengan umur antara 20 – 45 tahun (deswasa) berpendidikan terakhir sekolah dasar, Pendidikan menengah, Pendidikan tinggi dan bekerja sebagai pegawai wira swasta, PNS, swasta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan dan penilaian pasien terhadap faktor *provider* di kamar bersalin RSIS berdasarkan aspek *knowledge* yang perlu diperhatikan yaitu pelayanan bidan berdasarkan aspek *knowledge, attitude, practice* yang masih perlu dibenahi, Dan untuk sarana rumah sakit yang perlu diperhatikan adalah bangunan rumah sakit yang sudah kuno, tempat parkir yang luas, peralatan medis lengkap dan canggih, ruang periksa bersih, kamar mandi WC bersih, ruang tunggu bersih, kursi tunggu memadai, tariff murah, sesuai dengan yang diterima
Kata kunci: Pasien di kamar bersalin faktor *provider*, harapan dan penilaian, matrik posisi.