

2-16-2025

Analisis Deskriptif tentang Strategi Mutu Pelayanan Kandungan (Obstetri dan Ginekologi) di Rumah Sakit Islam NU Demak

Akhmad Safi'i

Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama (NU) Demak, Demak, Indonesia, safiirsinudemak@gmail.com

Abdul Aziz

Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama (NU) Demak, Demak, Indonesia, king.abdulaziz165@gmail.com

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi>



Part of the [Health and Medical Administration Commons](#), [Other Medicine and Health Sciences Commons](#), and the [Public Health Commons](#)

Recommended Citation

Safi'i, Akhmad and Aziz, Abdul (2025) "Analisis Deskriptif tentang Strategi Mutu Pelayanan Kandungan (Obstetri dan Ginekologi) di Rumah Sakit Islam NU Demak," *Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*: Vol. 11: No. 1, Article 4.

DOI: 10.7454/arsi.v11i1.1183

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi/vol11/iss1/4>

This Original Research Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Public Health at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

Analisis Deskriptif tentang Strategi Mutu Pelayanan Kandungan (Obstetri dan Ginekologi) di Rumah Sakit Islam NU Demak

Akhmad Safi'i*, Abdul Aziz

Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama (NU) Demak, Demak, Indonesia

*Korespondensi: Akhmad Safi'i, Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama (NU) Demak, Demak, Indonesia

safiirsinudemak@gmail.com

Article history:

Received: August 22, 2024; Revised: November 28, 2024; Accepted: February 03, 2025

Abstract. *The Maternal Mortality Rate (MMR) and Infant Mortality Rate (IMR) in Demak Regency are still high. In 2023, the MMR was 13 cases or 67 per 100,000 live births with a delivery rate of 18,784. The 2023 IMR data reached 7.2 per 1000 live births. The still high MMR and IMR and the socio-cultural market conditions of Demak, which are religious, are very relevant to the need for integrated superior services. Especially in Obgyn, perinatal, and child services. The Islamic Hospital (RSI) NU Demak is present through comprehensive, superior Obgyn services with a trend in patient visits that continues to increase in 2023. This study determined the strategies the Management of RSI NU Demak implemented to improve patient visits to Obgyn services. The study was conducted qualitatively using a case study approach. Data collection techniques through observation, documentation, and Focus Group Discussion (FGD). Patient visit data was taken from January – May 2023. The results showed that the success factors for increasing the number of patient visits were human resources, facilities and infrastructure, external networks, marketing team strategies, and positioning of RSI NU Demak. Efforts that can be made to increase patient visits are recruiting female Obgyn specialist doctors to fill the empty doctor's schedule slotting time and implementing other cutting-edge methods that are not yet available in Obgyn service activities.*

Keywords: *Number of Patient Visits; Obstetrics and Gynecology Services; Obgyn; RSI NU Demak*

Abstrak. Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Demak masih tergolong tinggi. Pada tahun 2023, AKI tercatat sebanyak 13 kasus atau 67 per 100.000 kelahiran hidup dengan angka persalinan 18.784. Data AKB tahun 2023 mencapai 7,2 per 1.000 kelahiran hidup. Tingginya AKI dan AKB dengan disertai karakter sosial budaya masyarakat Demak yang religius menunjukkan keterkaitan akan kebutuhan layanan unggulan terintegrasi. Khususnya pada pelayanan *obgyn*, perinatal, dan anak. Rumah Sakit Islam (RSI) NU Demak menanggapi kebutuhan tersebut dengan menyediakan layanan unggulan *obgyn* yang komprehensif. Layanan ini menunjukkan tren peningkatan jumlah kunjungan pasien selama tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang telah dilaksanakan oleh Manajemen RSI NU Demak terhadap peningkatan kunjungan pasien di layanan *obgyn*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Data kunjungan pasien diambil dari bulan Januari – Mei 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keberhasilan peningkatan jumlah kunjungan pasien meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, jejaring eksternal, strategi tim pemasaran atau *marketing*, serta *positioning* RSI NU Demak. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pasien adalah merekrut dokter spesialis *obgyn* perempuan untuk mengisi *slotting time* jadwal dokter yang masih kosong dan menerapkan metode mutakhir lainnya yang belum tersedia pada kegiatan pelayanan *obgyn*.

Kata kunci: Jumlah Kunjungan Pasien; Pelayanan Obstetri dan Ginekologi; *Obgyn*; RSI NU Demak

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) atau *Maternal Mortality Rate* adalah jumlah kematian ibu akibat dari proses kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan. AKI menjadi indikator derajat kesehatan perempuan. *World Health Organization* (WHO) menjelaskan bahwa AKI merupakan kematian

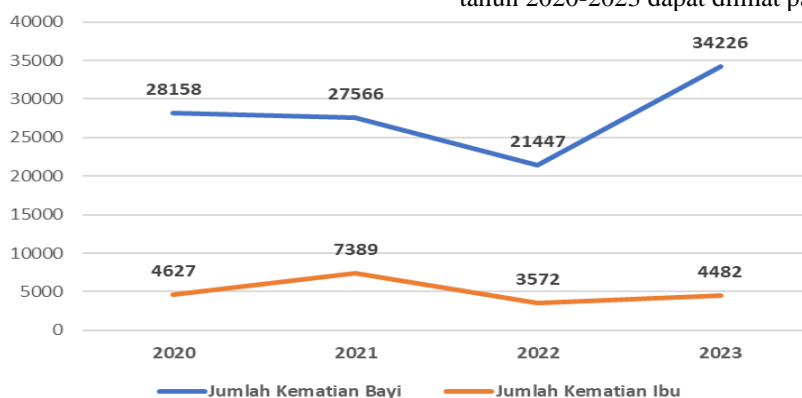
perempuan saat hamil atau kematian pada rentan waktu 42 hari sejak terminasi kehamilan (masa nifas). Kondisi tersebut tanpa memandang lamanya kehamilan atau tempat persalinan dan kematian yang disebabkan karena kehamilannya atau pengelolannya. AKI tidak termasuk kejadian

kematian akibat sebab lain, seperti kecelakaan, terjatuh, dan lain-lain. Angka Kematian Bayi (AKB) merupakan indikator demografis yang mengukur jumlah kematian bayi berusia di bawah satu tahun per 1.000 kelahiran hidup dalam satu periode waktu tertentu (World Health Organization, 2023).

AKI di Indonesia relatif masih tinggi dan jauh dari target *Millenium Development Goals* (MDGs). Target MDGs adalah penurunan AKI menjadi 102 per kelahiran hidup. Data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) menyebutkan terjadi penurunan AKI selama periode 1991-2015 di Indonesia. Pada tahun 1991, AKI tercatat sebesar 390 per 100.000 kelahiran hidup dan menurun menjadi 305 per 100.000 kelahiran di tahun 2015. Data tahun 2020, AKI mencapai 189 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan AKB tercatat sebesar

16,85 per 100.000 kelahiran hidup (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021a).

Jumlah kematian ibu di Indonesia pada tahun 2020 tercatat sebanyak 4.627 kasus. Pada tahun 2021, jumlah tersebut meningkat menjadi 7.389 kasus. Angka kematian ibu pada tahun 2022 menurun menjadi 3.572 kasus. Pada tahun 2023, angka tersebut kembali meningkat menjadi 4.482 kasus. Sementara itu, jumlah kematian bayi di Indonesia pada tahun 2021 tercatat sebanyak 27.566 kasus. Jumlah tersebut menurun jika dibandingkan tahun 2020, yaitu sebanyak 28.158 kasus. Pada tahun 2023, jumlah kematian bayi tercatat sebanyak 34.226 kasus. Data tersebut meningkat dibanding tahun 2022 yang terdapat 21.447 kasus (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Tren jumlah kematian ibu dan bayi sepanjang tahun 2020-2023 dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Jumlah Kematian Ibu dan Bayi di Indonesia Tahun 2020-2023

Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024

Temuan mengenai AKI ini (Gambar 2) sejalan dengan angka kematian bayi dan anak di Kabupaten Demak, Jawa Tengah (Gambar 3). Pada tahun 2022, AKI tercatat sebanyak 13 kasus atau 67,3 per 100.000 kelahiran hidup. Data tahun 2021 terdapat 18 kasus (91,2 per 100.000 kelahiran hidup) dan tahun 2023 menurun menjadi 12 kasus (63,9 per 100.000 kelahiran hidup). Sementara itu, data AKB

tercatat sebanyak 3,8 per 1.000 kelahiran hidup pada tahun 2021. Data ini menunjukkan peningkatan dari 2,4 per 1.000 kelahiran hidup pada tahun 2020. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 7,2 per 1.000 kelahiran hidup dan jumlah ini meningkat dibandingkan data dari tahun 2022 sebanyak 3,7 per 1.000 kelahiran hidup (Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 2024).

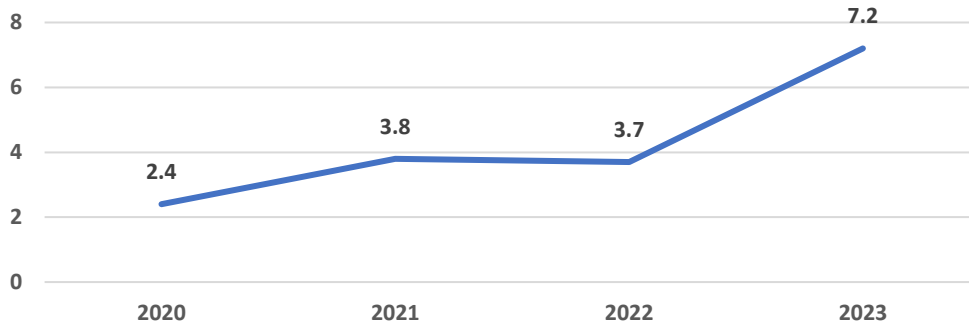


Gambar 2. Jumlah Kematian Ibu dan AKI di Kabupaten Demak Tahun 2020-2023

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 2024

Sebagian besar kematian ibu di Indonesia pada tahun 2023 disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor penyebab yang paling banyak adalah hipertensi dalam kehamilan sebanyak 412 kasus, perdarahan obstetrik sebanyak 360 kasus, dan komplikasi obstetrik lainnya sebanyak 204 kasus (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Penyebab AKI di Kabupaten Demak berbeda dengan yang

ditemukan pada tingkat nasional. Pada data 12 kasus AKI, penyebabnya terdiri dari tiga kasus perdarahan, tiga kasus gangguan hipertensi, tiga kasus kelainan jantung dan pembuluh darah, satu kasus gangguan autoimun, dan dua kasus disebabkan oleh faktor lainnya (Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 2024).



Gambar 3. AKB di Kabupaten Demak Tahun 2020-2023

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 2024

Studi lain menunjukkan bahwa salah satu faktor penyebab AKI adalah rendahnya kesadaran untuk melakukan pemeriksaan ke dokter spesialis obstetri dan ginekologi (*obgyn*). Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti minimnya pengetahuan dan kesadaran. Akibatnya, banyak ibu hamil yang tidak memahami pentingnya pemeriksaan kehamilan secara rutin ke dokter *obgyn* (Rizal and Sari, 2021).

Keterbatasan ekonomi juga menjadi salah satu hambatan. Biaya konsultasi dengan dokter spesialis dianggap lebih mahal dibandingkan dengan layanan yang tersedia di fasilitas kesehatan dasar, seperti puskesmas. Waktu tunggu yang lama juga menjadi penyebab AKI. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang panjang di poliklinik *obgyn* sehingga berdampak pada kenyamanan pengalaman pemeriksaan. Faktor lainnya adalah dukungan sosial dan lingkungan, yang mana dukungan dari pasangan atau keluarga juga memengaruhi keputusan ibu hamil untuk berkonsultasi ke dokter (Zayanty *et al.*, 2017).

Sebagai upaya preventif, upaya percepatan penurunan AKI erat kaitannya dengan peran petugas kesehatan. Peran tersebut, antara lain meliputi akses terhadap pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas, seperti pelayanan kesehatan ibu hamil, pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan terlatih di fasilitas pelayanan kesehatan, dan perawatan pasca persalinan bagi ibu dan bayi. Peran lainnya adalah perawatan khusus dan rujukan jika terjadi kejadian komplikasi dan pelayanan keluarga berencana (KB) pascapersalinan (Darungan, Kadir and Haq, 2020).

Peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan yang komprehensif dan terintegrasi sangat penting untuk mempercepat penurunan AKI dan AKB. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah rumah sakit. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mendefinisikan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi setiap orang secara paripurna. Pelayanan diberikan melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pelayanan tersebut juga didukung dengan penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2023).

Jumlah rumah sakit di Kabupaten Demak pada tahun 2021 tercatat sebanyak lima unit. Rumah sakit tersebut, antara lain adalah RSUD Sunan Kalijaga Demak dengan jumlah tempat tidur (TT) sebanyak 233 TT, RSI NU Demak sebanyak 111 TT, dan RSU Pelita Anugerah Mranggen Demak dengan 104 TT. Rumah sakit lainnya adalah RSUD Sultan Fatah dengan 100 TT dan RS PKU Muhammadiyah Fatimah Sulhan dengan 52 TT (Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, 2022).

Apabila dibandingkan dengan rasio jumlah penduduk di Kabupaten Demak yang berjumlah 1.212.377 dengan jumlah tempat tidur sebanyak 600 TT dari total lima rumah sakit, maka ketersediaan tempat tidur tersebut masih belum memenuhi kebutuhan. Menurut standar WHO, idealnya tersedia satu tempat tidur untuk setiap 1.000

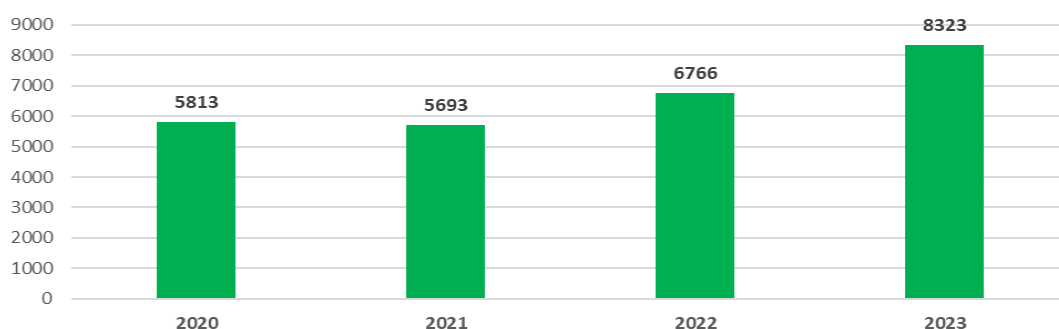
penduduk. Rasio tempat tidur rumah sakit di Indonesia dari tahun 2017 hingga 2022 tercatat lebih dari 1,4 per 1.000 penduduk (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Jika merujuk pada rasio rata-rata di Indonesia, idealnya di Demak harus ada 900 TT untuk 1.212.377 penduduk (1,4 per 1.000 penduduk). Dengan demikian, masih terbuka peluang untuk pendirian tiga rumah sakit baru dengan kapasitas 300 TT. Saat artikel ini ditulis, RS Charlie Demak sebagai rumah sakit baru telah mulai beroperasi dan satu rumah sakit lainnya (RS Keluarga Sehat) masih dalam tahap pembangunan.

RSI NU Demak merupakan salah satu fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) di bawah naungan Yayasan Hasyim Asy'ari. Rumah sakit ini menjadi pilihan masyarakat terutama warga Nahdliyyin dalam memperoleh layanan kesehatan, khususnya layanan *obgyn*. RSI NU Demak memiliki tanggung jawab utama dalam menurunkan AKI dan AKB. Rumah sakit ini juga melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, dinas kesehatan, FKRTL, serta masyarakat. Upaya strategis yang dilakukan dalam penurunan AKI dan AKB adalah melalui program kesehatan ibu dan anak (KIA). Program tersebut terdiri dari pemeriksaan antenatal care (ANC), pelayanan persalinan yang aman oleh tenaga kesehatan yang profesional (dokter dan bidan), pelayanan obstetri neonatal emergensi komprehensif (PONEK), imunisasi lengkap untuk bayi dan balita, layanan NICU, dan pencegahan stunting.

Program KIA merupakan program nasional (Prognas) yang harus dijalankan sesuai amanat Standar Akreditasi Kementerian Kesehatan RI (STARKES) 2022. RSI NU Demak telah lulus akreditasi dengan hasil paripurna. Pada kelompok kerja (Pokja) Prognas berhasil mendapat nilai 94,59. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh program telah terlaksana, antara lain program penurunan angka kesakitan tuberkulosis, HIV/AIDS, stunting, KB, serta KIA. Adapun catatan surveyor terkait pelaksanaan pembinaan dengan jejaring rujukan adalah bahwa kegiatan tersebut belum dilaksanakan secara berkala. Pembinaan secara berkala kepada jejaring rujukan memastikan bahwa fasilitas kesehatan di tingkat dasar (Puskesmas dan bidan desa) dapat mengenali komplikasi kehamilan atau persalinan lebih awal dan merujuk pasien dengan tepat waktu.

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah pengetahuan dan kesadaran ibu dan keluarga terkait resiko kehamilan. Banyak dari mereka tidak memahami tanda bahaya kehamilan, seperti perdarahan, preeklamsia, atau infeksi. Upaya untuk meningkatkan indikator pengetahuan adalah dengan memanfaatkan layanan dokter spesialis *obgyn*. Data kunjungan pasien di poli *obgyn* RSI NU Demak (Gambar 4) tercatat sebanyak 5.693 pasien pada tahun 2021. Jumlah ini menurun dibandingkan tahun 2020 yang tercatat sebanyak 5.813 pasien. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan meningkat menjadi 6.766 pasien dan data tahun 2023 tercatat sebanyak 8.323 pasien.



Gambar 4. Jumlah Kunjungan Pasien di Poli *Obgyn* RSI NU Demak Tahun 2020-2023

Sumber: HOSMIS RSI NU Demak, 2023

Langkah yang telah dilakukan oleh RSI NU Demak adalah melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kesehatan ibu dan anak. Edukasi dan sosialisasi dilakukan melalui kegiatan bakti sosial, penyuluhan kesehatan reproduksi remaja kepada santri pondok pesantren, pemberian tablet tambah darah bagi remaja wanita, pemeriksaan kesehatan calon pengantin, serta layanan penjemputan untuk pasien. Untuk dapat

meningkatkan peran RSI NU Demak maka perlu diidentifikasi strategi inovasi yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke poliklinik *obgyn* sehingga AKI dan AKB dapat diturunkan. Upaya ini bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan ibu dan anak, tetapi juga sebagai langkah preventif dalam menekan potensi peningkatan AKI dan AKB, khususnya di Kabupaten Demak.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian adalah pihak manajemen RSI NU Demak. Penelitian dilaksanakan dari Januari hingga Mei 2023. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan disesuaikan dengan kebutuhan. Selain itu, data primer juga diperoleh dari FGD yang dilakukan satu kali. FGD dihadiri oleh tujuh informan, yaitu Direktur RSI NU Demak, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Penunjang Medis, Kepala Bidang Keperawatan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Ruang Mahmudah Mawardi, Kepala Subbagian Diklat, serta Humas dan *Marketing* RSI NU Demak.

Pemilihan informan dalam FGD berdasarkan relevansi dengan topik penelitian. Ketujuh informan tersebut memiliki peran strategis dalam pelayanan kesehatan di RSI NU Demak. Mereka dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait aspek kebijakan RS, aspek medis, keperawatan, penunjang medis tentang laboratorium bank darah rumah sakit (BDRS), manajemen poli rawat jalan, manajemen ruang rawat inap persalinan, diklat, serta humas dan *marketing* rumah sakit.

Data sekunder penelitian ini berupa dokumen dari *Hospital Management Information System* (HOSMIS) RSI NU Demak. Data yang digunakan terkait jumlah kunjungan pasien di poli *obgyn*, jumlah kunjungan PONEK, dan jumlah pasien *Sectio Caesaria* (SC). Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Seluruh data yang diperoleh (data primer dan sekunder) akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penulis memastikan validitas data menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti hasil observasi, wawancara FGD, dan dokumen

HOSMIS. Triangulasi metode juga dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi lapangan, FGD dan analisis dokumen dengan tujuan meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan. Penulis melakukan triangulasi waktu dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda, yaitu data kunjungan pasien per bulan (Januari–Mei 2023) dan per tahun (2020-2023) untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor keberhasilan RSI NU Demak dalam meningkatkan kunjungan pasien di poli *obgyn*. Faktor-faktor tersebut akan diuraikan secara rinci.

Faktor Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) Profesional

Ketersediaan dua dokter spesialis *obgyn* perempuan, satu dokter spesialis laki-laki, dan SDM lainnya (bidan dan perawat) yang kompeten dan bersertifikat merupakan faktor utama keberhasilan layanan *obgyn*. Kondisi sosial masyarakat Demak yang religius dan masih memegang teguh norma budaya menyebabkan pasien lebih merasa nyaman menjalani pemeriksaan kehamilan dan persalinan dengan dokter *obgyn* perempuan. Pihak manajemen RSI NU Demak memahami kultur tersebut sehingga pada tahun 2014 berhasil merekrut dokter spesialis *obgyn* perempuan. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Ruang Mahmudah Mawardi. Ruang tersebut merupakan kamar rawat inap persalinan dengan 25 TT. Berikut kutipan wawancaranya:

“Diantara 5 Rumah Sakit yang ada di Demak, RSI NU Demak punya keistimewaan, yaitu memiliki dua dokter spesialis obgyn perempuan karena kultur budaya islami yang sangat kuat maka masyarakat lebih memilih ke RSI NU Demak.” (Informan: Petugas Bidang Ruang Mahmudah Mawardi)

Tabel 1. Data Jumlah Kunjungan Pasien Poli *Obgyn* berdasarkan Pilihan Dokter Spesialis Periode Januari-Mei 2023

Dokter	Jenis Kelamin	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Total
CP	Perempuan	387	411	500	310	476	2.084
RA	Perempuan	132	161	171	151	179	794
GU	Laki-laki	182	145	122	130	142	721
Total							3.599
Rata-rata							28

Sumber: HOSMIS RSI NU Demak, 2023

Data kunjungan pasien di poli *obgyn* dengan pelayanan enam hari menunjukkan tren positif pada tahun 2022. Jumlah data yang tercatat pada tahun 2022 adalah 6.586 pasien dengan rerata 21 pasien per hari. Data tahun 2023, sejak Januari sampai Mei didapatkan rerata 28 pasien per hari dengan total 3.599 pasien. Tabel 1 menunjukkan minat pasien ke dokter *obgyn* perempuan lebih dominan dibanding jumlah minat pasien ke dokter *obgyn* laki-laki.

Temuan ini serupa dengan data pada tahun 2022 yang menunjukkan hal sama, yaitu lebih dominan ke dokter spesialis *obgyn* perempuan. Pada dokter spesialis *obgyn* perempuan (Kode 2) terdapat jumlah total kunjungannya 3.773 dan dokter spesialis *obgyn* perempuan (Kode 1) terdapat 1.193 total kunjungan. Dokter spesialis *obgyn* laki-laki untuk jumlah kunjungan pasiennya terdapat 1.620 pasien. Lebih detail dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Jumlah Kunjungan Pasien Poli Obgyn berdasarkan Pilihan Dokter Spesialis Periode Tahun 2022

Dokter	Lama	Baru	Total
dr Obgyn Laki-Laki	1.044	576	1.620
dr Obgyn Perempuan 1	893	300	1.193
dr Obgyn Perempuan 2	2.816	957	3.773
Total	4.753	1.833	6.586

Pada hasil temuan terkait keunggulan juga disampaikan oleh informan. Petikan wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dokter Obgyn ada jadwalnya setiap hari pagi, siang dan malam dan siap untuk on Call melakukan tindakan cito, Juga didukung SDM lainnya seperti 2 dokter spesialis anak yg kompeten, 2 dokter spesialis anestesi, kemudian Instalasi Bedah Sentral (IBS) siap 24 Jam juga di hari libur” (Informan: Petugas Bidang Pelayanan Medis)

Informan juga menyampaikan tanggapan terkait kualitas pelayanan di RSI NU Demak. Berikut kutipan wawancaranya:

“Setelah saya menjalani proses persalinan dan waktu kontrol masa kehamilan di sini kami merasakan: 1). Pelayanan cepat dan ramah oleh petugas, 2). Dalam pemeriksaan, pasien dapat berkonsultasi dengan nyaman, pasien dilibatkan dalam pengambilan keputusan tindakan yg mau dilakukan, 3). Di dalam menunggu pelayanan dokter, diberikan edukasi ttg kehamilan dan kesehatan reproduksi. 4). Kami diberikan motivasi dan dukungan moral dengan bimbingan ruhani sebelum dan setelah operasi.” (Informan: Pasien di RSI NU Demak)

Peran pelaksanaan PONEK sangat penting sebagai upaya prioritas dalam penurunan AKI. Pelaksanaan PONEK di RSI NU Demak sudah sesuai target. Hal ini sesuai kutipan wawancara berikut:

“Di RSI NU Demak indikator mutu dan evaluasi kinerja PONEK diantaranya sudah sesuai target, yaitu zero tolerance atau nol angka kematian ibu hamil di RS. Fungsi PONEK juga

sudah berjalan, antara lain jadwal jaga di IGD, ruangan PONEK IGD, alat diagnostik dan stabilisasi PONEK, buku laporan bulanan/triwulan/tahunan PONEK dan analisa kematian ibu dan bayi.” (Informan: Kepala Bidang Pelayanan Medis)

Faktor Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang menyebabkan meningkatnya kunjungan pasien di poli *obgyn* adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Hal ini didukung oleh ruang tunggu yang merupakan bangunan baru tiga lantai dan telah digunakan sejak tahun 2021. Ruang pemeriksaan yang dilengkapi dengan standar fasilitas alat kesehatan serta pelayanan yang komprehensif. Pelayanan tersebut terdiri dari PONEK 24 jam, Poli Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan enam hari pagi siang malam, Rawat Inap, dan Instalasi Bedah Sentral (IBS). Berikut pernyataan terkait standar pelayanan persalinan:

“Kami sudah memenuhi standar sarana prasarana untuk ruang persalinan yang harus ada dan sesuai standar dari aspek kualitas dan kuantitas standar yaitu Ruang perawatan (PostPartum), Ruang Persiapan Bersalin (observasi) dengan komplikasi (pre-Eclamsiy Labour, Ruang Bayi Normal (Transisi), Pemulihan/Recovery Ruang Bersalin tanpa komplikasi (VK) dan Ruang Persiapan Bersalin (observasi) tanpa komplikasi (Kala II-III) Labour” (Informan: Kepala Bidang Keperawatan)

Layanan kesehatan ibu dan anak di RSI NU Demak juga telah terintegrasi antara satu layanan dengan lainnya. Hal ini sesuai kutipan wawancara berikut:

“Diantara upaya kami pihak manajemen untuk pencegahan AKB sudah ada ruang khusus untuk bayi baru lahir dalam kondisi tertentu. Ruangnya ada ruang perinatal, NICU, PICU dengan fasilitas SDM dan sarana prasarana yang sudah sesuai standar. Untuk bayi dalam kondisi normal ada fasilitas rawat gabung di ruang Mahmudah Mawardi. Dalam Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif (PONEK) SDM kami kompeten, yaitu dokter umum, obgyn, anestesi, anak, perawat, bidan sudah bersertifikat PONEK” (Informan: Kepala Bidang Pelayanan Medis)

RSI NU Demak juga menyediakan layanan BDRS. Hal ini disampaikan oleh Kabid Penunjang Medis pada pernyataan berikut:

“Bank Darah Rumah Sakit di RSI NU Demak resmi beroperasi sejak November 2021. Tujuan utama pendirian BDRS ini adalah untuk memastikan ketersediaan darah bagi pasien yang mengalami perdarahan, terutama ibu melahirkan, pasien bedah, dan kondisi darurat lainnya. Dengan adanya BDRS, kebutuhan darah dapat segera terpenuhi, sehingga risiko kematian akibat keterlambatan transfusi bisa diminimalisir” (Informan: Kepala Bidang Penunjang Medis)

Faktor Penguatan Jejaring Eksternal

Inovasi yang dilakukan oleh pihak manajemen RSI NU Demak adalah memperkuat jejaring dalam pelayanan kesehatan reproduksi dengan beberapa stakeholder terkait. Adapun stakeholder tersebut meliputi:

Puskesmas, Bidan Praktik Mandiri (BPM), Klinik Pratama, dan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

Upaya yang dilakukan dalam rangka mempercepat program unggulan adalah program kunjungan ke FKTP dan pemangku kepentingan lainnya. Kunjungan ini dilakukan oleh tim marketing sesuai dengan pernyataan berikut:

“Kami rutin ada kunjungan ke FKTP meliputi DPM, BPM, PKM dan Klinik sebagai pusat layanan kesehatan tingkat pertama, kami RSI NU demak sebagai layanan rujukan dari FKTP selalu berkomunikasi aktif. Dalam kunjungan tersebut kami mensosialisasikan layanan PONEK dan jadwal dokter serta mendengar masukan-masukan atas kendala yang dihadapi FKTP” (Informan: Kepala Sub Bagian Diklat, Humas dan Marketing)

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DINPERMADES)

Setiap tahun, RSI NU Demak mendapat kepercayaan dari BKKBN sebagai tempat pelatihan praktik pelayanan *Contraceptive Technology Update* (CTU) untuk bidan dan dokter di FKTP. Pada tahun 2023, pelatihan dilaksanakan pada tanggal 25-26 Mei 2023 dengan peserta 15 bidan dari Kudus, Demak, Pati, Blora, dan Rembang. Berikut kutipan wawancaranya:

“Saya atas nama manajemen RSI NU Demak, pihaknya mengucapkan terima kasih kepada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Jawa Tengah bersama mitra yang mempercayai rumah sakit yang dipimpinnya dijadikan tempat pelatihan praktik pelayanan kontrasepsi. Kami RSI NU Demak mempunyai fasilitas layanan unggulan dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi (Obgyn) dengan jumlah 3 dokter obgyn dua di antaranya wanita dan layanan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif (PONEK) 24 jam. Selain itu, juga didukung layanan Poli selama 6 hari,” (Informan: Direktur RSI NU Demak)

Muslimat NU

RSI NU Demak bekerja sama dengan Muslimat NU dalam mengadakan program KB SAFARI. Kegiatan ini rutin dilakukan oleh RSI NU Demak dengan Muslimat NU sejak tahun 2015. Program KB SAFARI telah dilakukan setiap tahun dengan peserta 350 Akseptor KB. Petikan wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Pada tahun 2022, setidaknya 350 para ibu rumah tangga yang tergabung dalam PC Muslimat NU Demak menyapa 14 kecamatan, yang dari RSI NU Demak diikuti oleh 60 orang, lainnya di Puskesmas terdekat. Kegiatan ini sebagai bukti Khidmah kepada masyarakat dan mensupport program KB yang dicetuskan oleh pemerintah” (Informan: Kepala Sub Bagian Diklat Humas dan Marketing)

Palang Merah Indonesia (PMI)

Untuk memenuhi kebutuhan penyediaan stok darah, manajemen RSI NU Demak telah menyediakan layanan baru bernama BDRS. Kerja sama dilakukan dengan PMI Demak, Kudus dan Semarang. Selain itu, ada kegiatan rutin donor darah yang dilaksanakan setiap tiga bulan. Upaya ini dilakukan sebagai upaya pencegahan AKI dan AKB akibat perdarahan.

Strategi Pemasaran oleh Tim Diklat dan Marketing

Strategi pemasaran yang sudah dijalankan tim *marketing* adalah pendekatan ke *driver* ambulans milik NU. Pendekatan dilakukan dengan cara memberikan informasi, sosialisasi, dan edukasi bahwa di RSI NU menerima rujukan 24 jam untuk kasus *obgyn* dan kasus umum lainnya. Berikut kutipan wawancaranya:

“Kami punya paguyuban driver ambulance yang terwadahi dalam Lembaga bernama Satuan Driver Siaga NU (SIAGA NU) dan mengadakan rapat rutin 3 bulan. Para Driver dilarang meminta uang kepada keluarga pasien, oleh karenanya kami pihak Manajemen yang memberikan uang transport untuk operasional ambulance” (Informan: Kepala Sub Bagian Diklat Humas dan Marketing)

Pendekatan strategi pemasaran juga dilakukan kepada *driver Public Savety Center (PSC 119)* untuk layanan penjemputan kondisi kegawatdaruratan. RSI NU Demak masuk sebagai anggota dalam kelompok tersebut. Pendekatan lainnya adalah mobil siaga desa melalui komunikasi dan koordinasi efektif dengan perangkat desa. Selain dari aspek *marketing*, RSI NU Demak melakukan peningkatan kapasitas dan kapabilitas melalui pendidikan dan pelatihan.

Kegiatan tersebut meliputi pelatihan Kegawatdaruratan Maternal dan Neonatal untuk daerah binaan atau FKTP, yang dimonitor setiap enam bulan sekali. Sasaran pesertanya adalah bidan, perawat, dan dokter internal RSI NU Demak dan eksternal dari FKTP. Kegiatan lainnya adalah melakukan pelatihan kepada *driver* tentang kegawatdaruratan pasien (bantuan hidup dasar atau BHD) dan sebagai tempat pelatihan CTU untuk bidan dan dokter sesuai dengan kutipan berikut:

“RSI NU Demak merasa terhormat menjadi tempat kegiatan pelatihan Pelayanan Kontrasepsi bagi Dokter dan Bidan oleh BKKBN Jateng dengan 15 peserta yang berasal dari utusan lima kabupaten, meliputi kabupaten Demak, Kudus, Jepara, Pati, Rembang, dan Blora. Tujuan pelatihan ini untuk memberikan bekal dan meningkatkan kemampuan agar para bidan dapat melakukan praktik pelayanan kontrasepsi IUD dan Implan di tempat mereka bekerja” (Informan: Kepala Bagian Humas, Diklat dan Marketing)

Faktor Positioning RSI NU Demak dalam Memperkuat Program Nasional

RSI NU Demak berperan aktif memperkuat program nasional pemerintah, seperti pelaksanaan kesehatan reproduksi, vaksinasi, stunting, TBC dan HIV, serta KB. RSI NU Demak, yang dilandasi oleh fatwa dari lembaga pengkajian masalah keagamaan atau *Bahsul Masail NU* semakin mendapat kepercayaan dari masyarakat, khususnya warga Nahdliyin. Berikut kutipan wawancaranya:

“Sebagai rumah sakit yang berlandaskan nilai-nilai Islam Ahlussunnah wal Jama'ah, kami memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam pelayanan medis, tetapi juga dalam edukasi dan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat. Dengan adanya fatwa dari Bahsul Masail NU sebagai dasar dalam berbagai Program Kesehatan Nasional, RSI NU Demak semakin dipercaya oleh masyarakat, khususnya warga Nahdliyin. Kami ingin memastikan bahwa program pemerintah seperti kesehatan reproduksi, vaksinasi, penanganan stunting, penurunan angka kesakitan TB, penurunan angka kesakitan HIV/AIDS, dan KB bisa diterima dan dijalankan dengan baik di lingkungan kami.” (Informan: Direktur RSI NU Demak)

RSI NU Demak telah terakreditasi paripurna oleh lembaga akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2022. Salah satu elemen penilaian akreditasi adalah keterlibatan aktif RSI NU Demak dalam program nasional. Petikan wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Bahwa RSI NU Demak telah menjalankan standar pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan Standar Akreditasi Kementerian Kesehatan RI (STARKES) 2022. Dengan nilai 94,59 pada pokja prognas, ini menunjukkan bahwa program-program strategis seperti penurunan angka kesakitan tuberkulosis, HIV/AIDS, stunting, keluarga berencana, dan kesehatan ibu dan anak (KIA) telah terlaksana dengan baik. Capaian ini juga menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat” (Informan: Kepala Bidang Pelayanan Medis)

Keterlibatan RSI NU Demak dalam mengedukasi dan menyosialisasikan kepada masyarakat tentang program pemerintah di bidang kesehatan juga sangat penting. Contoh kegiatan yang sudah dilakukan adalah menggandeng Ulama sebagai tokoh agama. Ulama merupakan salah satu komponen penting dalam mempromosikan tentang kesehatan dan gizi di masyarakat. Kekuatan jaringan

yang luas dan kegiatannya yang aktif dari tokoh agama di akar rumput dapat menyebarluaskan narasi agama. Narasi ini membawa pesan-pesan, nilai, dan norma sosial yang dapat memberikan informasi mengenai stunting dan cara pencegahannya.

Hal ini juga terkait program KB yang dulu disalahpahami oleh masyarakat sebagai pembatasan jumlah anak. Kegiatan KB padahal salah satu program pemerintah untuk mengendalikan laju pertumbuhan penduduk. Program KB merupakan program perencanaan jumlah keluarga yang bisa dilakukan dengan alat-alat kontrasepsi, seperti kondom dan spiral. Berikut kutipan wawancaranya:

“Masih ada anggapan masyarakat bahwa KB bertujuan untuk membatasi jumlah anak, padahal sebenarnya KB adalah program perencanaan keluarga. Kami aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa KB bukan sekadar tentang kontrasepsi, tetapi lebih kepada perencanaan yang matang agar setiap anak yang lahir bisa mendapatkan kehidupan yang layak, baik dari segi kesehatan, pendidikan, maupun ekonomi. Dengan melibatkan Muslimat NU melalui program KB Safari kami bisa menjelaskan bahwa program KB selaras dengan prinsip Islam yang mengajarkan kesejahteraan keluarga” (Informan: Kepala Bagian Humas, Diklat dan Marketing)

DISKUSI

Inovasi adalah penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi adalah aplikasi ide-ide baru untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi terjadi di seluruh spektrum baik instansi pemerintah atau swasta. Inovasi bergerak dari pengembangan kebijakan untuk pelaksanaan program, pendekatan regulasi untuk penggunaan teknologi, perbaikan SDM, dan mendukung inovasi organisasi untuk penyediaan pelayanan baru atau peningkatan kualitas pelayanan yang ada (Fristy, 2021).

Rumah sakit sebagai sektor yang bergerak dan berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sudah saatnya menerapkan inovasi-inovasi dalam proses pelayanan di sektor publik (Mulia and Saputra, 2020). Layanan *obgyn* yang komprehensif di RSI NU Demak mengalami tren kunjungan pasien yang meningkat dari tahun 2022 ke tahun 2023. Kenaikan jumlah ini mulai dari PONEK, layanan poli rawat jalan, dan rawat inap. Tren yang meningkat berarti menunjukkan

berhasilnya proses inovasi yang dilakukan oleh pihak manajemen RSI NU Demak.

Faktor SDM

Keberhasilan RSI NU Demak dalam meningkatkan kunjungan pasien di poli *obgyn* adalah faktor SDM yang profesional dari dokter spesialis, perawat, dan bidan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sanjaya and Yuliantanty (2017) bahwa SDM pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Sanjaya and Yuliantanty, 2017). Oleh karena itu, untuk menarik kunjungan pasien maka pengelolaan rumah sakit tidak hanya pada bidang kompetensi dan keterampilan saja. Namun, perlu juga *soft skill* yang baik, seperti kejujuran, integritas dalam pelayanan, dan kemampuan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan yang terbaik untuk mencapai tujuan (Ulumiyah, 2018).

Hasil wawancara berulang dan berjangka ke beberapa pasien dan petugas di RSI NU Demak, disimpulkan bahwa RSI NU Demak telah mengimplementasikan dimensi dari *service quality*. Aspek dalam dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

Reliability (Keandalan)

Kinerja para petugas baik dokter, bidan, dan lainnya dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keandalan dapat diperoleh dari hasil kinerja SDM yang kompeten, profesional, dan jam praktik yang tinggi. Inovasi yang dilakukan diantaranya dengan metode *Enhanced Recovery After Cesarean Surgery* (ERACS). ERACS adalah metode operasi *caesar* yang bertujuan untuk mempercepat pemulihan pasien dengan pengawasan ketat dari bidan pada fase pra, saat persalinan dan pascapersalinan. Bukti lain terkait keandalan dari SDM adalah RSI NU Demak dipilih oleh BKKBN sebagai kegiatan praktik Pelatihan Pelayanan Kontrasepsi bagi Dokter dan Bidan di Fasilitas Kesehatan Angkatan II.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Petugas selalu tanggap melayani pasien dengan cepat. Daya tanggap merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan tepat dengan memberikan informasi yang jelas (Puspaningrum, 2017). Contoh hal *responsiveness*, yaitu dokter akan memberikan pelayanan KB sesuai permintaan pasien dan indikasi medis. Pemasangan kontrasepsi menjadi sangat penting bagi ibu bersalin dengan resiko tinggi. Harapannya pasien menjadi terlindungi sehingga kemungkinan terjadinya kehamilan yang tidak

diinginkan dapat diminimalisir dan akhirnya berdampak pada penurunan angka AKI dan AKB.

Assurance (Jaminan Kepastian)

Kompetensi para dokter dan bidan yang tersertifikasi menunjukkan bahwa ada suatu jaminan kepastian dalam melakukan tindakan. Sesuai moto RSI NU Demak adalah "Kesembuhan dan Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami" rumah sakit ini menawarkan pelayanan *obgyn* yang berfokus pada kepentingan pasien. Artinya *patient safety* lebih diutamakan dalam kegiatan pelayanan. Edukasi dan konseling diberikan oleh dokter untuk memilih metode persalinan yang tepat bagi pasien ibu hamil dengan kondisi tertentu. Misalnya pemilihan metode kontrasepsi pada ibu hamil dengan komplikasi. Atas dasar bekal pengetahuan, sikap, dan perilaku praktik dokter dan bidan inilah akhirnya dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan *obgyn* di RSI NU Demak. Dengan demikian, kondisi ini berdampak pada penurunan AKI dan AKB serta mendukung program KB.

Empathy (Empati)

Pada proses pelayanan, petugas juga ikut serta terlibat merasakan apa yang diderita pasien. Hal ini ditunjukkan dengan selalu menjaga pelayanan prima dengan senyum, sopan dan santun. Sikap empati merupakan sikap memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pasien. Sikap empati membantu teknik edukasi dan konseling kepada pasien sehingga memudahkan dokter dalam membantu pasien menentukan tindakan persalinan atau kontrasepsi yang diinginkan. Sikap ini juga dapat membantu dalam memberikan pemahaman kepada pasien terkait indikasi medis. Contohnya terkait teknik persalinan normal atau caesar atau teknik ERACS sebagai teknik yang tepat dengan kondisi pasien. Hal ini dilakukan untuk membantu pasien sebelum mengisi persetujuan tindakan (*inform consent*) oleh pasien atau keluarganya.

Penerapan manajemen rumah sakit yang efektif juga ditandai dengan komitmen direktur rumah sakit dalam menjalankan PONEK. Setiap rumah sakit harus memiliki tim PONEK. Tim tersebut berperan untuk melakukan pemantauan, evaluasi secara berkala, serta didukung oleh sistem informasi yang menunjang manajemen rumah sakit secara keseluruhan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021b).

Faktor Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pengukuran kepuasan pelanggan yang banyak dipakai dalam riset pemasaran mengadopsi dari pengukuran kualitas jasa model *Service Quality*. Artikel penelitian oleh Kusyana and Pratiwi (2019) menyebutkan bahwa model *service quality* awalnya

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1994. Tujuan dari *service quality* adalah untuk menganalisis sumber masalah dan penyimpangan yang terjadi serta memahami cara-cara untuk memperbaiki kualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian), dan *Empathy* (Empati) (Tjiptono and Chandra, 2005).

Tangibility sebagai bukti fisik, yaitu kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. RSI NU Demak memiliki penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik bangunan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang mendukung pemberian kegiatan pelayanan. Adanya fasilitas alat kesehatan yang modern dalam pelayanan *obgyn* dengan didukung kompetensi tenaga dokter dan bidan yang profesional merupakan salah satu aspek *tangibility* yang dimiliki oleh RSI NU Demak.

Fasilitas yang meliputi sarana prasarana menjadi sangat penting karena berpengaruh pada keputusan orang mengakses layanan kesehatan. Dengan demikian, pihak manajemen RSI NU Demak berkomitmen memenuhi sesuai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Upaya yang dilakukan adalah melalui aplikasi bernama Aplikasi Sarana, Prasarana, dan Alat Kesehatan (ASPAK). Hal ini sesuai dengan penelitian Safi'i and Sulistiadi (2020) yang menyatakan bahwa hubungan antara bukti fisik pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan OR (*odds ratio*) menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan yang baik mempunyai kemungkinan 4,4 kali lebih besar untuk dipercaya oleh pasien dibandingkan bukti fisik pelayanan yang kurang baik. Pasien menilai rumah sakit berkualitas tinggi karena mempunyai peralatan fisik yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien.

Data pada tahun 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar kematian ibu disebabkan oleh perdarahan, dengan total 1.330 kasus pada tahun 2020. Perdarahan *postpartum* merupakan salah satu penyebab utama AKI di Indonesia. Oleh karena itu, upaya pencegahan terhadap kondisi ini sangat penting untuk dilakukan. Salah satu langkah konkret yang diambil adalah dengan adanya BDRS di RSI NU Demak yang mulai beroperasi sejak November 2021. Tujuan adanya BDRS agar kebutuhan darah untuk pasien yang mengalami perdarahan dapat segera terpenuhi. Harapannya risiko kematian ibu dapat diminimalisir. Inisiatif ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021a).

Faktor Penguatan Jejaring Eksternal

Salah satu kunci sukses yang dilakukan oleh pihak manajemen RSI NU Demak dalam peningkatan kunjungan pasien di poli *obgyn* adalah memperkuat jejaring dalam pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan, yaitu menggandeng Puskesmas, BPM, Klinik Pratama, Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, BKKBN, Dinpermades, PMI, Muslimat NU, dan instansi lainnya. Penelitian ini sejalan dengan Heningnurani (2019) yang menyebutkan tentang pentingnya kegiatan pemasaran di luar termasuk kebijakan anggaran. RSI NU Demak telah melaksanakan kegiatan pemasaran di luar, termasuk promosi dan pembinaan dengan jejaring eksternal. Biaya untuk kegiatan pemasaran ini telah dianggarkan oleh manajemen dan dialokasikan untuk aktivitas internal maupun eksternal.

Manajemen sepakat bahwa fungsi pemasaran memiliki peran penting bagi rumah sakit sehingga diperlukan tenaga profesional khusus yang bertanggung jawab dalam bidang ini. Penelitian yang dilakukan oleh Safi'i and Aziz (2024) juga menyebutkan bahwa peningkatan kunjungan pasien baru (akuisisi) di RSI NU Demak dilakukan dengan kegiatan turun ke bawah oleh tim *marketing* ke FKTP dan aparat desa. Langkah yang ditempuh oleh manajemen dalam rangka penguatan tim *marketing*, yaitu dengan melibatkan kepala ruang dan turun ke bawah bersama tokoh masyarakat dan tokoh agama.

Faktor Strategi Pemasaran oleh Tim Diklat dan Marketing

Penelitian Hapsa (2020) menyatakan bahwa *marketing* di rumah sakit merupakan suatu kegiatan yang dapat menyadarkan pasien terhadap berbagai pelayanan yang tersedia di rumah sakit. Hal ini agar pasien mengetahui jenis pelayanan dan kemudian termotivasi untuk menggunakannya sampai pasien benar-benar menggunakan layanan kesehatan tersebut. Suatu organisasi khususnya manajemen rumah sakit perlu mengetahui hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bauran promosi, yaitu *advertising* (periklanan), *personal selling*, *sales promotion*, *public relation*, *word of mouth*, dan *direct marketing*.

Strategi yang dilakukan oleh tim Diklat RSI NU Demak adalah melalui aparat desa serta keterlibatan para ulama dan tokoh masyarakat. Pihak lain yang diikutsertakan adalah kader kesehatan terlatih di tingkat ranting atau desa dari badan otonom NU dan paguyuban *driver ambulance*. Dampak dari menggandeng para tokoh tersebut adalah peningkatan jumlah kunjungan

pasien dengan dirujuk ke RSI NU Demak. Kepuasan pasien akan meningkat terhadap layanan dari rumah sakit dan pasien tersebut akan memberitahukan pengalaman positif serta merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini dikenal dengan pemasaran *words of mouth* (WOM; dari mulut ke mulut).

Media promosi melalui tokoh masyarakat sangat efektif dan terbukti untuk mempromosikan layanan kesehatan *obgyn* kepada masyarakat sekitar. Hasil penelitian ini sejalan dengan promosi yang paling menonjol adalah melalui komunikasi “dari mulut ke mulut”. Pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan akan merekomendasikan layanan rumah sakit kepada pelanggan lain dalam kasus penyakit yang serupa atau berbeda (Hapsa, 2020).

Kotler and Keller (2016) menjelaskan bahwa WOM merupakan salah satu alat komunikasi pemasaran yang digunakan dalam periklanan adalah penjualan pribadi dan promosi. Saat ini, WOM telah menjadi salah satu bentuk komunikasi yang paling sering dipakai oleh bisnis. Konsumen cenderung menganggap informasi yang diperoleh dari WOM sebagai sumber yang dapat dipercaya. Hal ini membuat perusahaan semakin memperkenankan WOM dalam strategi pemasaran mereka (El Ouardighi *et al.*, 2016).

RSI NU Demak berkomitmen selalu melayani pasien dan tidak pernah menolak pasien. Hal ini sejalan dengan perintah agama bahwa menjaga keselamatan manusia termasuk bagian dari tujuan Syari'at. Komitmen ini juga seirama dengan amanat Presiden Republik Indonesia dan BPJS Kesehatan agar rumah sakit melayani pasien dan tidak boleh menolak pasien. Oleh karena itu, manajemen terus mempromosikan layanannya kepada masyarakat yang lebih luas lagi.

Faktor Positioning RSI NU Demak dalam Memperkuat Program Nasional

Salah satu bukti bahwa RSI NU Demak komitmen terhadap program KB adalah digelarnya Pelatihan Praktik Pelayanan Kontrasepsi bagi Dokter dan Bidan oleh BKKBN Provinsi Jawa Tengah di RSI NU Demak. Beberapa media mempublikasikan acara tersebut, seperti Suara Nahdliyyin.id, NU Online Jateng, dan NU Online Pusat. Hal ini merupakan implementasi *Integrated Marketing Communication* (IMC). IMC sebagai suatu upaya yang dapat dilakukan agar rumah sakit mampu menerapkan komunikasi pemasaran secara strategis, terintegrasi dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan perusahaannya (Yanas *et al.*, 2024). Melalui pemberitaan di media *online*, rumah sakit dapat dikenal secara luas oleh masyarakat sehingga memberikan dampak positif terhadap RSI

NU Demak. IMC juga dapat membantu memperkuat citra merek rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan diikuti peningkatan kunjungan pasien.

Partisipasi aktif RSI NU Demak dalam mengedukasi dan menyosialisasikan kepada masyarakat tentang program pemerintah dan ditindaklanjuti dengan pemberitaan di media *online*, semakin memperteguh *positioning* RSI NU Demak. Dampak dari hal tersebut membuat kepercayaan masyarakat Kabupaten Demak semakin meningkat dan berdampak pada kunjungan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2021) yang menjelaskan tentang pengaruh *User Generated Content* (UGC) terhadap *brand image*. *Brand image* yang positif dapat menciptakan nilai lebih bagi klinik dan mendukung keputusan konsumen untuk berkunjung ke Klinik Hamil Sehat Cipondoh.

Keberhasilan inovasi yang dilakukan RSI NU Demak adalah tren positif yang terjadi selama tahun 2022 dan 2023. Data pada tahun 2022 tercatat jumlah totalnya 6.586 pasien dengan rerata 21 pasien per hari. Sementara itu, data tahun 2023 sejak Januari sampai Mei didapatkan rerata 28 pasien per hari dengan total 3.599 pasien. Keberhasilan juga dicapai pada PONEK yang menunjukkan tren positif, yaitu pada tahun 2022 jumlahnya 1.605 pasien dengan rerata tiap bulannya 133 pasien. Data pada periode Januari sampai Mei tahun 2023, jumlahnya sebanyak 798 pasien dengan rerata 160 pasien. Pada ruang Mahmudah Mawardi juga tercatat jumlah pasien rawat inap kasus SC meningkat. Jumlah pasien SC sebanyak 768 dengan rerata tiap bulannya 63 pada tahun 2022. Tahun 2023 untuk periode Januari sampai Mei, jumlahnya 378 dengan rerata setiap bulannya 75 (HOSMIS RSI NU Demak, 2023).

Secara pengamatan langsung, tingginya minat masyarakat menggunakan layanan *obgyn* RSI NU Demak didukung dengan pengaruh kondisi sosial kemasyarakatan warga Demak yang religius. Masyarakat Demak masih memegang kuat norma bahwa kalau periksa kasus kelahiran dan kandungan lebih merasa nyaman dengan dokter *obgyn* perempuan. Tingginya AKI dan AKB di Kabupaten Demak menjadikan layanan unggulan yang terintegrasi dalam pelayanan *obgyn* sangat relevan dan dibutuhkan.

KESIMPULAN

Faktor keberhasilan peningkatan jumlah kunjungan pasien pelayanan *obgyn* di RSI NU Demak adalah ketersediaan dua dokter spesialis *obgyn* perempuan, satu dokter spesialis laki-laki,

dan SDM lainnya yang kompeten dan bersertifikat. Faktor sarana dan prasarana dengan bangunan yang bagus dan alat kesehatan modern serta pelayanan paripurna (*service excellent*) oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan juga menjadi faktor keberhasilan. Faktor jejaring eksternal dengan *stakeholder* terkait juga meningkatkan jumlah kunjungan pasien di RSI NU Demak.

Strategi pemasaran oleh tim diklat dan *marketing* melalui paguyuban *driver ambulance* NU kabupaten Demak, PSC 119, mobil siaga desa, dan pelatihan juga menjadi faktor lain keberhasilan peningkatan jumlah kunjungan pasien pada pelayanan *obgyn*. *Positioning* RSI NU Demak turut serta memperkuat program nasioanl, seperti kesehatan reproduksi, vaksinasi, stunting, TBC, HIV, dan KB.

REKOMENDASI

Rekomendasi bagi RSI NU Demak dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di poli *obgyn* agar berdampak pada peningkatan kunjungan pasien adalah merekrut dokter spesialis *obgyn* perempuan. Perekrutan dokter dilakukan untuk mengisi *slotting time* jadwal dokter yang masih kosong terutama pada hari Minggu dan malam hari. Hal ini sangat bermanfaat bagi pasien-pasien dengan kesibukan tertentu dan juga sebagai solusi jika ada kasus kegawatdaruratan persalinan. Selain SDM, perlu juga menambahkan metode persalinan yang canggih selain ERACS yang sudah diterapkan di RSI NU Demak. Metode *Intrathecal Labour Analgesia* (ILA) atau metode mutakhir lainnya perlu diterapkan agar mengurangi durasi rawat inap, komplikasi operasi, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya.

IZIN ETIK

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari RSI NU Demak dengan Nomor: 59/RSINU/Komite Etik/V/2023.

REFERENSI

- Heningnurani, A.Y. (2019) "Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi," *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3). Available at: <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2897>.
- Darungan, A.I., Kadir, A. and Haq, N. (2020) "Strategi Pemerintah dalam Mengurangi Angka Kematian Ibu (AKI) Melahirkan di Kabupaten Enrekang," *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2), pp. 101–109. Available at: <https://doi.org/10.26618/jppm.v2i2.4565>.

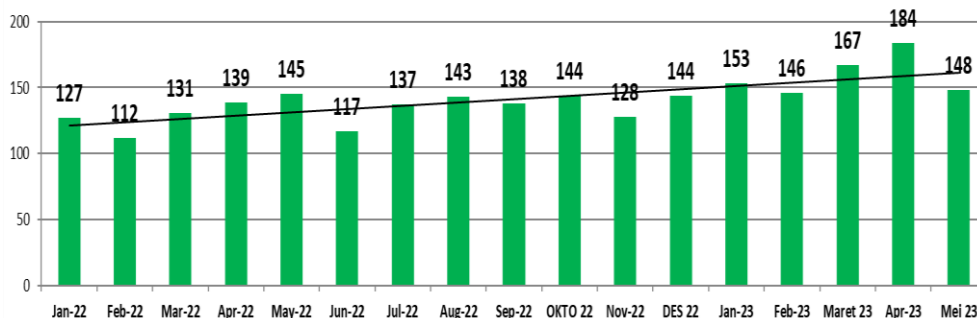
- Dinas Kesehatan Kabupaten Demak. (2024) *Profil Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2023*. [Online]. Available at: <https://dinkes.demakkab.go.id/download/> (Accessed: 5 June 2024).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Demak. (2022) *Profil Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2021*. [Online]. Available at: <https://dinkes.demakkab.go.id/download/> (Accessed: 5 June 2023).
- El Ouardighi, F. *et al.* (2016) "Autonomous and advertising-dependent 'word of mouth' under costly dynamic pricing," *European Journal of Operational Research*, 251(3), pp. 860–872. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.11.035>.
- Fristy, W.S. (2021) "Inovasi Pelayanan Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau," *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(1), pp. 84–94. Available at: <https://doi.org/10.46730/jiana.v19i1.7967>.
- Hapsa, H. (2020) "The Relationship of Marketing Mix With Patient Loyalty At Inpatient Unit Of Undata General Hospital," *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), pp. 13–23. Available at: <https://doi.org/10.22487/preventif.v10i1.116>.
- Hosmis RSI NU Demak. (2023) *Data Jumlah Kunjungan Pasien Poli Obgyn Berdasarkan Pilihan Dokter Spesialisnya Periode Januari–Mei 2023*. Unpublished.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014) *Permenkes Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024) *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. [Online]. Available at: <https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023> (Accessed: 20 June 2024).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021a) *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. [Online]. Available at: <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf> (Accessed: 5 June 2023).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual*. [Online]. Available at: <https://peraturan.go.id/id/permenkes-no-21-tahun-2021> (Accessed: 5 June 2023).
- Barat, S. (2009) "Global Marketing Management: Fourth Edition. M. Kotabe and K. Helsen. New York: John Wiley and Sons, Inc. (2008), 682 pages. ISBN: 978-0-471-75527-2. List price: \$54.84. Softcover," *Journal of Global Marketing*, 22(4), pp. 329–331. Available at: <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2016) *Marketing Management Global Edition*. 15th edn. New York: Pearson Education.
- Kusyana, D.N.B. and Pratiwi, K.A. (2019) "Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur," *WIDYA MANAJEMEN*, 1(2), pp. 21–39. Available at: <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>.
- Mulia, R.A. and Saputra, N. (2020) "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesejahteraan Masyarakat Kota Padang," *Jurnal EL-RIYASAH*, 11(1), p. 67. Available at: <https://doi.org/10.24014/jel.v11i1.10069>.
- World Health Organization. (2023) *Mortality and global health estimates*. [Online]. Available at: <https://www.who.int> (Accessed: 14 December 2024).
- Pemerintah Indonesia. (2023) *Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara. [Online]. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>.
- Puspaningrum, A. (2017) *Determinan Kualitas Pelayanan KB Pasca Persalinan di RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Master's thesis, Universitas Terbuka. Available at: <https://repository.ut.ac.id/9131/> (Accessed: 14 December 2024).
- Putri, B. Y. A., Syah, T. Y. R., and Hilmy, M. R. (2021) "How a social media and word of mouth escalating the brands: Case study at Cipondoh Healthy Pregnancy Clinic," *Journal of Multidisciplinary Academic Research*, 5(3). Available at: <https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU->

Journal-22387-11_2012.pdf.

- Rizal, A. and Sari, M. (2021) “Persepsi ibu hamil terhadap pemeriksaan kehamilan di dokter spesialis kandungan,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Safi’i, A. and Aziz, A. (2024) “Analisis Kinerja Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak Berdasarkan Balanced Scorecard Periode 2022-2023,” *Jurnal Ahli Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, 1(1). Available at: <https://ejournal.iamarsi.or.id/index.php/jurnal/article/view/4>.
- Safi’i, A. and Sulistiadi, W. (2020) “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit: Literature Review,” *Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1). Available at: <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i1.3675>.
- Sanjaya, S. and Yulianty, S. (2017) “Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang,” *UNES Journal of Social and Economics Research*, 2(1). Available at: <https://ojs.ekasakti.org/index.php/UJSCR/article/view/86>.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2005) *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ulumiyah, N.H. (2018) “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas,” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 149. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Yanas, K. *et al.* (2024) “Pengaruh Integrated Marketing Communication Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Majene,” *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 7(3), pp. 427–441. Available at: <https://doi.org/10.31850/makes.v7i3.3308>.
- Zyanthy, P., Saptaningsih, A.B. and Andarusito, N. (2017) “Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika,” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1). Available at: <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/431/42>.
-

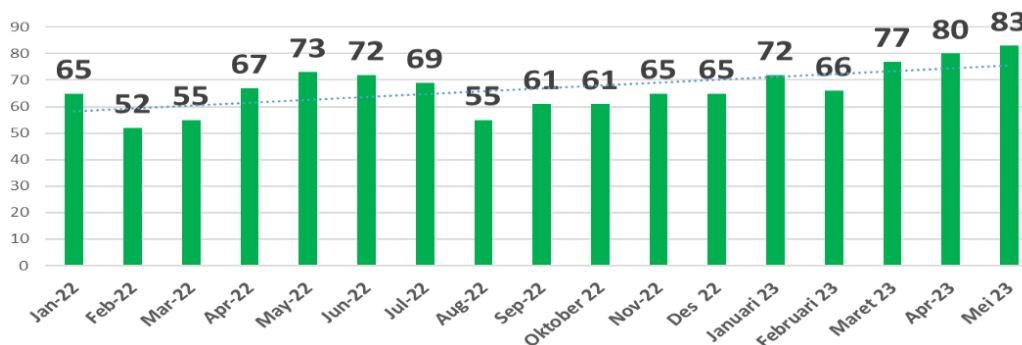
LAMPIRAN

I.



Grafik Jumlah Kunjungan PONEK Periode Tahun 2022 dan Januari-Mei 2023

II.



Grafik Jumlah Pasien SC Periode 2022 dan Januari-Mei 2023

III.



Dokumentasi FGD “Strategi Inovasi Pengembangan Layanan Obgyn di RSI NU Demak” Tanggal 6 Juni 2023