

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KECEMASAN DALAM MENGHADAPI PROSES PERSALINAN PADA PASIEN RUMAH SAKIT BERSALIN**

**SUSTIATY, M. FAKHRURROZI, M.PSI, PSI**

Skripsi, Fakultas Psikologi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : hubungan antara kualitas pelay

Abstraksi :

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kecemasan menghadapi proses persalinan pada pasien rumah sakit bersalin di Jakarta. Bagi sebagian besar wanita, melahirkan merupakan anugerah dan harapan yang besar. Banyak hal hal yang berkaitan dengan kehamilan, selain yang berkaitan dengan fisik, juga berkaitan dengan perasaan atau emosi para calon ibu. Hal hal yang mempengaruhi perasaan para calon ibu diantaranya perasaan cemas atau kecemasan menghadapi proses persalinan. Kecemasan yang berlebihan dapat menghambat proses persalinan yang berlangsung. Dengan pemanfaatan pelayanan persalinan dengan tenaga medis professional dan berkualitas penting untuk menjamin proses persalinan dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat mengurangi perasaan cemas yang dihadapi pada saat proses persalinan berlangsung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kecemasan menghadapi proses persalinan. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling purposive dimana teknik dalam penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2002). Penelitian ini melibatkan 37 orang wanita hamil yang berusia antara 21 sampai 40 tahun, mereka diminta untuk mengisi kuesioner skala kualitas pelayanan dan kuesioner skala kecemasan menghadapi proses persalinan. Untuk skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan komponen kualitas pelayanan dari Parasuraman, dkk (dalam Irawan, 2004). Pada skala kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa dari 31 item yang diujicobakan terdapat 11 item yang dinyatakan gugur, sedangkan item yang valid berjumlah 20 item. Adapun hasil uji reliabilitas menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,884. Untuk skala kecemasan menghadapi proses persalinan disusun berdasarkan gejala gejala kecemasan dari Sue (1986). Pada skala kecemasan menghadapi proses persalinan diperoleh hasil bahwa dari 39 item yang diujicobakan terdapat 16 item yang dinyatakan gugur, sedangkan item

yang valid berjumlah 23 item. Adapun hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien reliabilitas sebesar 0,809. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson, diketahui bahwa hasil koefisien korelasi sebesar - 0,353 dengan taraf signifikansi 0,032 ( $p < 0,05$ ). Dari hasil perhitungan tersebut terbukti bahwa hipotesis penelitian ini diterima, yaitu ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kecemasan menghadapi proses persalinan pada pasien rumah sakit bersalin di Jakarta. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kecemasan menghadapi proses persalinan pada pasien rumah sakit bersalin. Berdasarkan hasil deskripsi subjek diketahui bahwa subjek yang berusia 31 sampai 40 tahun cenderung memiliki kecemasan menghadapi proses persalinan yang lebih tinggi dibanding subjek yang berusia 20 sampai 30 tahun, hal ini dikarenakan usia diatas 30 tahun merupakan usia rawan hamil dan termasuk kategori kehamilan beresiko tinggi, seorang ibu hamil berusia lebih lanjut akan menanggung resiko untuk melahirkan bayi yang cacat lahir, juga resiko yang makin meninggi untuk melahirkan bayi dengan sindrom down. Sedangkan berdasarkan kelahiran anak, subjek yang melahirkan anak pertama cenderung memiliki kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan subjek yang melahirkan anak ke dua dan ke tiga, hal ini dikarenakan belum adanya pengalaman melahirkan bagi calon ibu tersebut sebelumnya (Kitzinger, 1993).