

Efektivitas Pelayanan Paket Persalinan dalam Meningkatkan Kunjungan Ibu Hamil di Klinik Sahabat Keluarga

The Effectiveness Of Maternity Packages In Increasing Visits By Pregnant Women At The Family Friend Clinic

Manifa Siti Nafiah¹, Hamdan²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Manifa Siti Nafiah ¹, email: manifasiti10121776@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Efektivitas, Paket Persalinan, Ibu Hamil

A B S T R A K

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan maternal merupakan upaya penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Klinik Sahabat Keluarga adalah penyediaan program paket persalinan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang terjangkau, lengkap, dan mendorong ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas paket persalinan dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga, dengan menggunakan empat indikator utama: Input, proses, Output, dan produktivitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada tiga informan kunci, yaitu pasien (ibu hamil), perawat, dan bidan. Data dianalisis secara tematik berdasarkan indikator efektivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa program paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga cukup efektif dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil, meskipun perlu perbaikan dalam aspek fasilitas pendukung dan efisiensi proses pelayanan.

A B S T R A C T

Keywords:

Effectiveness, Delivery Package, Pregnant Women

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

Improving the quality of maternal health services is an important effort in reducing maternal and infant mortality. One of the service innovations carried out by Klinik Sahabat Keluarga is the provision of a delivery package program that aims to provide affordable, complete services, and encourage pregnant women to conduct routine pregnancy checks. This study aims to analyze the effectiveness of the delivery package in increasing visits by pregnant women at the Sahabat Keluarga Clinic, using four main indicators: Input, process, Output, and productivity. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews with three key informants, namely patients (pregnant women), nurses, and midwives. Data were analyzed thematically based on indicators of service effectiveness. The results showed that overall, it can be concluded that the delivery package program at the Sahabat Keluarga Clinic is quite effective in increasing the visits of pregnant women, although it needs improvement in the aspects of supporting facilities and the efficiency of the service process.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Kesehatan ibu hamil merupakan indikator utama dalam mengukur derajat kesehatan masyarakat, mengingat tingginya risiko yang dapat terjadi selama masa kehamilan dan persalinan. Oleh karena itu, peningkatan akses dan mutu layanan kesehatan maternal menjadi prioritas dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Salah satu strategi penting dalam menekan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) adalah melalui penguatan layanan persalinan yang aman, terjangkau, dan berkualitas.

Dalam era persaingan antar fasilitas kesehatan, klinik bersalin dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis yang baik, tetapi juga mampu menciptakan nilai tambah melalui inovasi layanan. Salah satu inovasi yang mulai banyak diterapkan adalah penyediaan paket persalinan, yang umumnya dikemas dengan tambahan fasilitas seperti bantuan tenaga medis profesional, ruang inap yang nyaman, foto bayi, bingkisan, hingga voucher layanan pasca-persalinan. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan menarik pasien baru, tetapi juga meningkatkan loyalitas pasien lama melalui pengalaman pelayanan yang lebih personal.

Klinik Sahabat Keluarga yang berlokasi di Kecamatan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat, menjadi salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menerapkan strategi paket persalinan ini. Paket yang ditawarkan tidak hanya menyangkut pasien umum, tetapi juga peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan berbagai fasilitas tambahan yang menarik. Namun demikian, efektivitas strategi ini dalam mendorong peningkatan jumlah kunjungan ibu hamil belum dikaji secara mendalam melalui pendekatan ilmiah.

Berdasarkan data internal Klinik Sahabat Keluarga, jumlah kunjungan pasien ibu hamil mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2020 hingga 2023, yaitu dari 80 menjadi 230 kunjungan. Kecenderungan ini menunjukkan adanya potensi keberhasilan dari strategi paket persalinan, tetapi belum diketahui sejauh mana peningkatan tersebut dipengaruhi secara langsung oleh program yang dijalankan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian yang secara sistematis mengevaluasi efektivitas paket persalinan dari aspek input (sumber daya dan fasilitas), proses pelayanan (mekanisme dan alur kerja), output (hasil pelayanan dan kepuasan pasien), serta produktivitas (efisiensi pemanfaatan sumber daya).

Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang implementasi paket persalinan dan dampaknya terhadap peningkatan layanan kesehatan ibu. Selain menjadi bahan evaluasi bagi pengelola klinik, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan strategi layanan kesehatan berbasis kebutuhan pasien, serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mendorong inovasi layanan di fasilitas kesehatan primer.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji efektivitas pelayanan paket persalinan dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga, sebagai upaya untuk memperkuat layanan maternal yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

2. Kajian Teori

Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kegiatan atau program berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Hamrana, 2022), efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan tindakan secara tepat dan bermanfaat dalam rangka mendukung pencapaian tujuan tertentu. Dalam konteks manajerial, efektivitas menekankan pada hasil atau output yang dicapai dibandingkan dengan target yang direncanakan.

Efektivitas juga merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi. (Novita, 2023) menyatakan bahwa efektivitas mencerminkan seberapa besar capaian suatu aktivitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan. (Sari, Muchsin, & Sunariyanto, 2019) menambahkan bahwa efektivitas terkait dengan kualitas hasil kerja, yaitu ketika pekerjaan dilakukan sesuai waktu, biaya, dan mutu yang direncanakan.

(Yusuf Hariyoko, 2021) menguraikan bahwa efektivitas dalam organisasi dapat dinilai melalui empat indikator: input (sumber daya dan fasilitas), proses (pelaksanaan kegiatan), output (hasil atau layanan), dan produktivitas (efisiensi penggunaan sumber daya). Indikator-indikator ini menjadi dasar dalam mengevaluasi program, termasuk layanan kesehatan.

Strategi Pelayanan Kesehatan

Strategi pelayanan kesehatan adalah pendekatan sistematis yang diterapkan lembaga kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan, menjangkau lebih banyak pasien, serta meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa strategi layanan jasa, termasuk kesehatan, melibatkan aspek produk, harga, tempat, promosi, orang (tenaga medis), proses pelayanan, dan bukti fisik.

Dalam pelayanan klinik bersalin, strategi pelayanan mencakup aspek medis dan non-medis, termasuk pemanfaatan teknologi, komunikasi, serta inovasi layanan seperti telemedicine dan sistem manajemen informasi pasien. Tujuan dari strategi ini adalah meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat citra institusi, serta memastikan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan efektif.

Strategi Paket Persalinan

Paket persalinan merupakan inovasi dalam penyediaan layanan kesehatan maternal yang dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi pasien. Paket ini mencakup bundling layanan persalinan dengan fasilitas tambahan seperti ruang rawat inap, foto bayi, bingkisan, dan konsultasi pascapersalinan. Menurut (Jayanti, Afifuddin, & Abidin, 2023), strategi ini dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap klinik serta menciptakan loyalitas.

Strategi paket yang berbasis kebutuhan pasien mempermudah estimasi biaya dan memberikan rasa aman melalui layanan yang terstruktur. (Prakoso, 2015) menekankan bahwa paket persalinan dapat meningkatkan akses, mutu, dan keberlanjutan layanan. Kementerian Kesehatan RI (2021) juga menegaskan pentingnya pendekatan paket dalam menjamin pelayanan yang aman, terintegrasi, dan berkesinambungan selama masa kehamilan dan persalinan.

Kunjungan Ibu Hamil

Kunjungan ibu hamil ke fasilitas kesehatan merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan. WHO (2016) merekomendasikan minimal delapan kali kunjungan selama kehamilan. (Sambo, 2024) menyebutkan bahwa faktor yang memengaruhi kunjungan meliputi aksesibilitas, biaya, kualitas layanan, kenyamanan, serta kepercayaan terhadap tenaga medis.

Strategi pelayanan yang ramah, informatif, dan terintegrasi dapat meningkatkan frekuensi kunjungan ibu hamil. Fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan lengkap seperti USG, laboratorium, edukasi, dan senam hamil akan lebih menarik minat pasien. Peran aktif tenaga kesehatan dalam edukasi dan pendekatan emosional juga menjadi kunci dalam mendorong partisipasi ibu hamil dalam pemeriksaan rutin.

Pelayanan Kesehatan Ibu Selama Masa Kehamilan

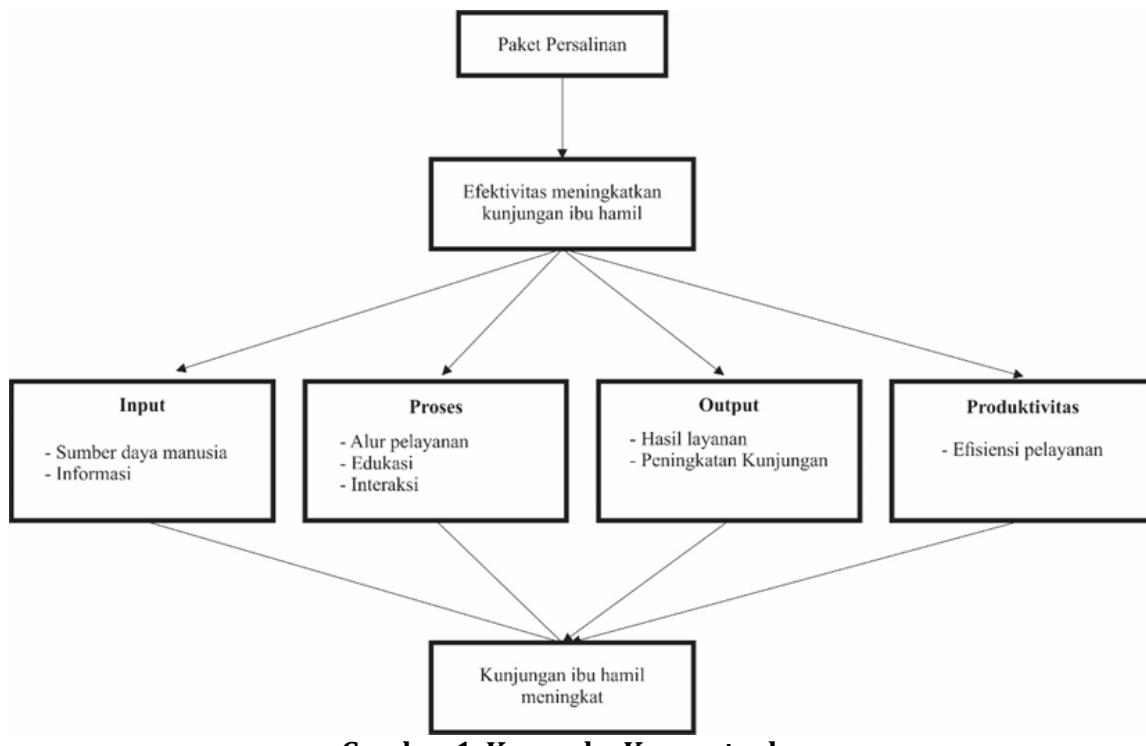
Pelayanan kehamilan bertujuan menjaga kesehatan ibu dan janin, serta mendeteksi komplikasi sejak dini. Menurut Kemenkes RI (2020), standar pelayanan minimal mencakup enam kali kunjungan, imunisasi, suplemen, edukasi gizi dan mental, serta pemantauan psikososial.

Kehamilan dipengaruhi oleh faktor internal (usia, gizi, penyakit penyerta, kondisi mental) dan eksternal (akses layanan, pendidikan, ekonomi, budaya). Pelayanan yang komprehensif dan berbasis komunitas menjadi penting untuk menjawab tantangan ini.

Menurut WHO (2016), kesehatan ibu selama kehamilan mencakup kondisi fisik, mental, dan sosial yang optimal. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus bersifat holistik dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Klinik Sahabat Keluarga, dengan inovasi paket persalinannya, mencerminkan upaya untuk menyediakan layanan maternal yang terintegrasi, terjangkau, dan berorientasi pada pasien.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil penjelasan dari teori diatas, pada bagian ini menyajikan kerangka konseptual untuk bisa menjadi landasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Bisa dilihat untuk kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Dengan pemahaman konseptual tersebut, penelitian ini berlandaskan pada teori efektivitas dan strategi pelayanan kesehatan untuk menilai sejauh mana paket persalinan mampu meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam bagaimana strategi paket persalinan yang diterapkan oleh Klinik Sahabat Keluarga memengaruhi keputusan kunjungan ibu hamil. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman subjektif informan secara kontekstual. Menurut Kriyantono (2020), penelitian kualitatif berfokus pada penggalian data yang mendalam, bukan sekadar jumlah data, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena sosial.

Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Sahabat Keluarga, Kecamatan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat. Klinik ini merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berfokus pada layanan kebidanan dan kesehatan keluarga. Didirikan pada tahun 2019 oleh bidan Eneng Rodiah, klinik ini bertujuan memberikan layanan kesehatan yang holistik dan terjangkau. Fokus utama layanan meliputi kehamilan, persalinan, imunisasi, pemeriksaan rutin, dan edukasi kesehatan. Kehadiran inovasi berupa paket persalinan menjadi latar relevan untuk dijadikan objek kajian.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas ibu hamil yang pernah atau sedang menggunakan paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga, bidan, serta pengelola klinik.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di klinik. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi seperti brosur paket persalinan, data kunjungan pasien, dan catatan internal klinik.

Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data:

1. Wawancara Mendalam

2. Dilakukan terhadap ibu hamil yang menggunakan atau mempertimbangkan paket persalinan, serta terhadap tenaga kesehatan (bidan, perawat) dan pengelola klinik. Tujuannya adalah memperoleh perspektif dari pengguna layanan dan pelaksana strategi paket.
3. Observasi Partisipatif
4. Peneliti mengamati langsung suasana klinik, interaksi pelayanan, dan implementasi paket persalinan untuk memperoleh data kontekstual dan mendukung temuan wawancara.
5. Dokumentasi
6. Mengumpulkan data sekunder seperti brosur layanan, laporan kunjungan pasien, dan arsip internal klinik. Bukti visual seperti foto atau video juga digunakan sebagai pelengkap.

Jenis data yang dikumpulkan terdiri atas data kualitatif primer dan sekunder. Proses analisis data dilakukan secara bertahap dan sistematis sesuai dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), analisis data mencakup tiga langkah utama:

1. Reduksi Data: Proses seleksi dan penyederhanaan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk fokus pada informasi yang relevan terhadap tujuan penelitian.
2. Penyajian Data: Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi, tabel, atau ilustrasi deskriptif untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi.
3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan: Data yang telah dianalisis diverifikasi untuk memastikan kesesuaianya dengan rumusan masalah. Proses ini bersifat iteratif hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas strategi paket persalinan dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga.

4. Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan paket persalinan dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan utama, observasi langsung, serta dokumentasi internal klinik.

Tiga informan kunci dalam penelitian ini sebagai berikut :

Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Posisi
H. Eneng Rodiah	35 Tahun	Perempuan	Bidan
Fitri Ananda	33 Tahun	Perempuan	Perawat
Rina Marlina	29 Tahun	Perempuan	Pasien

Gambar 2. Data Informan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi pelayanan paket persalinan yang dilaksanakan oleh klinik telah berdampak pada peningkatan kunjungan ibu hamil dari tahun ke tahun.

**Gambar 3. Jumlah Pasien dari tahun 2020 - 2024**

Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 80 pasien, meningkat menjadi 120 pada tahun 2021, lalu 170 pasien di tahun 2022, 230 pasien pada tahun 2023, dan mencapai 310 pasien pada tahun 2024. Secara keseluruhan, terjadi peningkatan hampir empat kali lipat dalam lima tahun terakhir.

Kenaikan ini menunjukkan bahwa program paket persalinan memiliki daya tarik dan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pertumbuhan yang konsisten tersebut juga mengindikasikan keberhasilan strategi pelayanan dalam membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan partisipasi ibu hamil dalam pemeriksaan serta persalinan terencana.

Secara keseluruhan, dalam kurun waktu lima tahun, jumlah pasien meningkat hampir 4 kali lipat dari tahun pertama pelaksanaan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa program paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga cukup efektif dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil, serta memiliki dampak positif terhadap kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan maternal secara terencana dan terjangkau.

a) Informan 1

Nama	: H. Eneng Rodiah
Jenis Kelamin	: Perempuan
Posisi	: Bidan
Waktu/Tanggal	: 12 Mei 2025
Tempat	: Klinik Sahabat Keluarga

Bidan menjelaskan bahwa dirinya memiliki peran penting dalam pelaksanaan program, mulai dari pemeriksaan kehamilan, pendampingan persalinan, hingga memberikan edukasi kepada ibu hamil. Ia menilai alat medis yang tersedia sudah cukup mendukung pelayanan, namun mengakui bahwa fasilitas non-medis seperti ruang tunggu masih belum memadai. Dalam pengamatannya, antusiasme ibu hamil terhadap program ini tergolong tinggi karena mereka merasa lebih aman dan terbantu secara biaya.

Program ini dinilai membantu pasien untuk lebih disiplin dalam melakukan pemeriksaan kehamilan karena sistem paket yang telah dibayar di awal mendorong mereka untuk datang secara rutin. Namun, tantangan yang dihadapi cukup kompleks, seperti pasien yang datang secara mendadak, terutama pada malam hari, serta keterbatasan jumlah tenaga kesehatan.

Kerja sama antar tenaga medis sudah berjalan dengan baik, meskipun dalam kondisi padat, seluruh staf sering kali harus bekerja di luar jam tugas untuk membantu rekan kerja. Edukasi kepada ibu hamil dianggap belum maksimal karena kekurangan waktu dan tenaga, sehingga bidan berharap ada kelas ibu hamil yang difasilitasi secara khusus. Secara keseluruhan, bidan melihat adanya peningkatan kunjungan dan peningkatan jumlah persalinan yang ditangani secara medis sebagai hasil nyata dari program. Namun untuk ke depan, ia berharap ada penambahan SDM dan pembaruan fasilitas untuk meningkatkan efektivitas dan mutu layanan.

b) Informan 2

Nama	: Fitri Ananda
Jenis Kelamin	: Perempuan
Posisi	: Perawat
Waktu/Tanggal	: 12 Mei 2025
Tempat	: Klinik Sahabat Keluarga

Perawat menyatakan dirinya terlibat sejak awal peluncuran program dua tahun lalu, dan bertugas menangani pendaftaran pasien, mengarahkan ke ruang pemeriksaan, membantu proses persalinan bersama bidan, serta mengurus administrasi. Ia menyampaikan bahwa jumlah tenaga medis saat ini belum mencukupi, khususnya pada saat kunjungan tinggi, yang membuat staf sering harus bekerja secara multitugas dan dalam tekanan.

Perawat juga menjelaskan bahwa pernah ada pelatihan internal mengenai pelayanan pasien, namun belum dilakukan secara rutin. Ia merasa pelatihan berkala sangat diperlukan agar standar pelayanan bisa ditingkatkan dan diseragamkan. Secara alur pelayanan, program ini sudah cukup terstruktur, tetapi bagian pendaftaran masih sering menyebabkan antrean panjang karena jumlah petugas terbatas.

Kendala lain yang sering dihadapi adalah keterbatasan fasilitas fisik dan pasien yang datang tanpa janji. Meskipun demikian, ia mengakui bahwa tanggapan pasien terhadap program ini umumnya positif, meskipun masih ada keluhan tentang waktu tunggu dan ruang tunggu yang sempit. Program ini menurutnya cukup efektif dalam mendorong ibu hamil untuk rutin melakukan pemeriksaan kehamilan.

Dari sisi produktivitas, ia menilai tim sudah bekerja cukup efisien dan solid, namun akan jauh lebih optimal jika ada penambahan tenaga kerja. Ia menyarankan adanya perluasan ruang tunggu, tambahan SDM, dan pelatihan pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu dan efektivitas program di masa mendatang.

c) Informan 3

Nama	: Rina Marlina
Jenis Kelamin	: Perempuan
Posisi	: Pasien
Waktu/Tanggal	: 12 Mei 2025
Tempat	: Klinik Sahabat Keluarga

Pasien mengetahui adanya paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga melalui informasi dari tetangga yang pernah melahirkan di sana. Pengalaman orang lain yang merasa puas dengan biaya yang terjangkau dan pelayanan yang baik menjadi alasan utama ketertarikan pasien untuk ikut program. Ia merasa program ini praktis karena mencakup pemeriksaan kehamilan hingga proses persalinan dalam satu paket, sehingga tidak perlu khawatir dengan biaya tambahan.

Meskipun ruang bersalin dinilai bersih dan nyaman, pasien mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan kurang ventilasi, terutama saat ramai. Dalam hal proses pelayanan, pasien menyatakan bahwa secara umum pemeriksaan kehamilan berjalan baik, namun antrean yang panjang dan keterbatasan tenaga medis menjadi kendala yang sering dirasakan. Saat proses persalinan, bidan dinilai tanggap, tetapi pasien sempat harus menunggu karena klinik sedang menangani dua persalinan sekaligus.

Dalam aspek edukasi, pasien merasa penjelasan yang diberikan saat kontrol terlalu singkat dan berharap adanya kelas ibu hamil yang lebih rutin. Setelah mengikuti seluruh proses dalam paket persalinan, pasien menyatakan puas, meskipun berharap ada pelayanan pascapersalinan yang lebih diperhatikan. Ia tetap kembali ke klinik untuk layanan imunisasi bayi karena merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan. Bahkan ia telah merekomendasikan program ini kepada anggota keluarganya yang juga sedang hamil, sebagai bentuk kepercayaan dan kepuasan atas layanan yang diterima.

Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan paket persalinan berdasarkan empat indikator utama, yaitu input, proses, output, dan produktivitas. Keempat indikator ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan program di Klinik Sahabat Keluarga, serta tantangan dan peluang perbaikan layanan di masa mendatang.

Input

Berdasarkan temuan di lapangan, input dalam program pelayanan paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga mencakup ketersediaan tenaga medis inti (bidan dan perawat), alat medis dasar, serta dukungan fasilitas seperti ruang rawat dan area bersalin. Meskipun demikian, aspek pendukung seperti kapasitas ruang tunggu yang terbatas, kurangnya sistem informasi layanan, serta jumlah tenaga administrasi yang belum memadai menjadi kendala utama dalam menunjang pelaksanaan layanan secara optimal. Kekurangan dalam komponen input ini memiliki dampak langsung terhadap kualitas dan kenyamanan layanan yang diberikan kepada pasien, khususnya saat terjadi lonjakan jumlah kunjungan.

Proses

Pelaksanaan proses pelayanan telah berjalan sesuai prosedur operasional standar, mulai dari proses pendaftaran hingga pendampingan persalinan. Namun, proses tersebut belum sepenuhnya berjalan secara efisien. Ditemukan bahwa masih terdapat ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga medis, minimnya pelatihan internal yang terjadwal, serta belum diterapkannya sistem antrean berbasis jadwal yang dapat mengatur alur kunjungan pasien secara lebih efektif. Selain itu, kegiatan edukasi kepada pasien masih berlangsung secara terbatas, padahal informasi yang lengkap dan berkelanjutan merupakan bagian penting dari kualitas proses pelayanan.

Output

Peningkatan jumlah pasien dari tahun ke tahun merupakan indikator output yang cukup mencolok. Kepuasan pasien terhadap keterjangkauan biaya, kualitas layanan medis, serta kemudahan prosedur dalam paket persalinan menjadi nilai tambah tersendiri bagi klinik. Namun demikian, terdapat catatan penting bahwa aspek layanan lanjutan pasca persalinan dan kenyamanan fasilitas fisik masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini mengindikasikan bahwa output tidak hanya diukur dari keberhasilan pelaksanaan persalinan, melainkan juga dari kesinambungan layanan dan perhatian terhadap kebutuhan pasien secara holistik.

Produktivitas

Produktivitas diukur dari kemampuan klinik dalam memberikan layanan yang efektif dengan sumber daya yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tenaga medis mampu memberikan pelayanan kepada jumlah pasien yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, kondisi ini menyebabkan beban kerja yang tinggi dan berisiko menurunkan kualitas layanan jika tidak diimbangi dengan strategi peningkatan kapasitas SDM dan sistem kerja. Oleh karena itu, diperlukan intervensi jangka panjang seperti perekrutan tenaga baru, penjadwalan kerja berbasis shift, serta digitalisasi sistem pelayanan untuk menjaga produktivitas yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa program paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga memiliki efektivitas yang cukup baik dalam meningkatkan jumlah kunjungan ibu hamil. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan ke depan, dibutuhkan penguatan di aspek input, efisiensi proses, optimalisasi output, dan keberlanjutan produktivitas.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan paket persalinan dalam meningkatkan kunjungan ibu hamil di Klinik Sahabat Keluarga, dapat disimpulkan bahwa program ini telah menunjukkan keberhasilan yang cukup signifikan dalam menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan kehamilan dan persalinan. Dari aspek input, Klinik Sahabat Keluarga telah menyediakan alat medis dan tenaga bidan yang memadai, namun masih menghadapi kendala pada sarana pendukung seperti ruang tunggu yang terbatas, jumlah perawat yang kurang, dan belum optimalnya penyebaran informasi kepada masyarakat.

Dari sisi proses, pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, mulai dari pendaftaran hingga pendampingan saat persalinan. Namun, pelaksanaan edukasi kepada pasien masih bersifat terbatas dan belum didukung oleh sistem antrean atau penjadwalan yang efektif. Hal ini menghambat efisiensi dan kelancaran pelayanan, khususnya pada saat jumlah pasien meningkat. Sementara itu, output program menunjukkan dampak positif berupa peningkatan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada layanan lanjutan pascapersalinan dan aspek kenyamanan fasilitas.

Dari segi produktivitas, tenaga medis telah mampu memberikan pelayanan kepada jumlah pasien yang terus meningkat, meskipun dalam keterbatasan SDM dan fasilitas. Namun, produktivitas ini belum sepenuhnya didukung oleh sistem kerja yang terstruktur dan manajemen yang kuat, sehingga efektivitas pelayanan masih bergantung pada kemampuan individu. Secara keseluruhan, program paket persalinan di Klinik Sahabat Keluarga dinilai cukup efektif, namun tetap memerlukan peningkatan dari berbagai aspek untuk mencapai pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.

Sehubungan dengan temuan-temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran. Bagi Klinik Sahabat Keluarga, disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, seperti memperluas ruang tunggu dan memperbaiki sirkulasi udara, serta menambah jumlah tenaga medis guna mengantisipasi lonjakan kunjungan. Klinik juga diharapkan dapat mengembangkan sistem penjadwalan pelayanan yang lebih efisien dan melakukan pelatihan berkala kepada staf medis untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, baik dari segi wilayah maupun jumlah informan, agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Pendekatan kuantitatif atau campuran juga dapat digunakan untuk memperoleh data yang lebih terukur mengenai kepuasan pasien dan efektivitas program dari sisi biaya maupun hasil klinis. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan layanan kesehatan berbasis paket di tingkat fasilitas kesehatan primer.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyelesaian kegiatan riset ilmiah ini. Terutama kepada pihak manajemen dan tenaga medis Klinik Sahabat Keluarga yang telah memberikan izin, waktu, serta data yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh tim pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Teknologi Digital Bandung atas arahan dan bimbingan yang sangat berharga. Tidak lupa, penulis juga menghargai dukungan dari keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks efektivitas layanan persalinan di klinik tingkat pertama.

7. Referensi

- Hamrana, A. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1128 - 1139.
- Jayanti, R. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. (2023). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Respon Publik*, Vol. 17, No. 5,50-6.
- Novita, L. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 149-158.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development*, 73-81.
- Sambo, S. (2024). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien Di Klinik Klinik Bidan Elidar Kabupaten Aceh Tenggara. *Master Manajemen*, 191-205..
- Sari, N. H., Muchsin, S., & Sunariyanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 113-121 .
- Yusuf Hariyoko, Y. D. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai . *Jurnal Good Governance* , Volume 17 No. 2 , 169-178.
- Meliya Sonia Meliya, I. J. (2023). Analisis Kepuasaan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSU Bina Sehat. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*.
- Putri Maharani Agustina, I. J. (2024). PERSEPSI DAN PENGALAMAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BANJARAN KOTA. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 294-299.
- Widaningsih Wida, I. J. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 195-209.