

## ABSTRAK

Dalam kamus istilah Psikologi atau “Psychology” itu berasal dari bahasa Yunani Kuno: *psyche* = jiwa dan *logos* = kata, dalam arti bebas psikologi adalah ilmu yang mempelajari tentang jiwa/mental. Psikologi tidak mempelajari jiwa/mental itu secara langsung karena sifatnya yang abstrak, tetapi psikologi membatasi pada manifestasi dan ekspresi dari jiwa/mental tersebut yakni berupa tingkah laku dan proses atau kegiatannya, sehingga Psikologi dapat didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku dan proses mental. Psikologi pasien yaitu kondisi kejiwaan dari pasien, yang dalam hal ini adalah wanita hamil yang mengalami persalinan dan kelainan kandungan serta anak-anak 0-14 tahun yang kondisi psikologinya masih cukup labil. Seperti dalam proses kelahiran, banyak wanita yang pikirannya diperberat oleh faktor psikologi yang mengganggu dan dapat menghambat proses persalinan serta penyembuhannya seperti: ketakutan, kecemasan, perasaan pesimis dan kebingungan. Tidak berbeda dengan kondisi psikologis anak yang merasa berada jauh dari orang tua, jauh dari rumah dan ketakutan realistis akan rasa sakit dan penyakit. Disamping itu kebutuhan bermain bagi anak yang tinggal dirumah sakit juga diperlukan penyediaan fasilitas yang cukup. Karena bermain mempunyai fungsi yang penting bagi kehidupan seorang anak yaitu untuk merangsang pertumbuhan dan perkembangannya.

Perkembangan pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan sudah semakin maju, peningkatan pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat Indonesia pada umumnya sudah semakin baik. Dengan ditunjang hal-hal tersebut, maka masyarakat akan semakin menyadari untuk mendapatkan dan mencari pelayanan kesehatan yang lebih baik di masa sekarang ini dan dimasa yang akan datang. Khususnya bagi para ibu hamil yang punya tanggung jawab untuk melahirkan generasi yang sehat serta kebutuhan perawatan kesehatan bagi bayi yang memadai. Kematian yang disebabkan karena persalinan sesungguhnya tidak perlu terjadi karena penyebabnya masih bias dicegah. Karena jika ibu sehat maka anak sehat setiap saat. Oleh karena itu, kesehatan anak harus terbina tidak saja dimulai setelah anak lahir tetapi harus dimulai sejak anak masih berada di dalam kandungan. Sementara itu semakin menjamurnya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, mau tidak mau membuat institusi ini harus berupaya survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu yang utama yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Disadari ataupun tidak, penampilan (tangibles) dari rumah sakit merupakan poin pertama yang ditilik ketika pasien pertama kali mengetahui keberadaannya. Masalah kesesuaian janji (reliability), pelayanan yang tepat (responsiveness), dan jaminan pelayanan (assurance) merupakan masalah yang sangat peka dan sering menimbulkan konflik. Dalam proses pelayanan ini faktor perhatian (empathy) terhadap pasien tidak dapat dilalaikan oleh pihak rumah sakit.