

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS PERUMNAS LUBUK TANJUNG KOTA LUBUKLINGGAU



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh:

EMA JUWAIRAH NIM. 500046074

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA JAKARTA 2016

ABSTRACT

QUALITY OFHEALTH SERVICES PREGNANT WOMENINHEALTH CENTERSPERUMNASLUBUK TANJUNG OF CITY LUBUKLINGGAU

EMA JUWAIRAH Universitas Terbuka emajuwairah@gmail.com

This study entitled Quality ofMaternalHealth ServicesinHealth Center Perumnas LubukTanjungLubuklinggauaims to analyzethe quality ofMaternal HealthCareinHealth Center Perumnas Lubuk Tanjung City Lubuklinggau.

Dataunalysis methodoes not usestatistical testsbutnon-statisticalanalysisaccording to the typeof escarchibit issued isquainance research, this studytried todisclosecertainfactsorsocialreality is it is by developing the conceptand collect data but does not perform the study hypothesis. Dataobtained by observation, documentation and interview.

The conclusion of research on Quality of Health Care Pregnancy in Health Centers Perumnas Lubuk Tanjung Lubuk linggaustill experiencing problems that Health Centers Perumnas Lubuk Tanjung yet havea suggestion box, provide information that is easily understood by the patient, continue to apply 38, location of health centers are not located, does not have any rooms pacious enough and do not have a decent parking space. Factors factors that affect the quality of these services using the theory Paras weamon, A Zeithaml, Vand Berry, L. namely reliability, capture power, assurance, empathy and tangibles or direct evidence.

Keyword . QualityCare, Maternity

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS PERUMNAS LUBUK TANJUNG KOTA LUBUKLINGGAU

EMA JUWAIRAH Universitas Terbuka emajuwairah@gmail.com

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau bertujuan untuk menganalisis kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kota Lubuklinggau.

Metode analisis data tidak menggunakan uji statistik melainkan analisis non statistik sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis. Data didapatkan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam.

Kesimpulan dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau masih mengalami kendala yaitu Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung belum memiliki kotak saran, memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien terus menerapkan 3S, lokasi Puskesmas yang tidak strategis, tidak memiliki ruangan cukup luas dan tidak memiliki lahan parkir yang layak. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini menggunakan teori Parasuraman, A.. Zeithaml, V. and Berry, L. yaitu reliabilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik atau bukti langsung.

Kata Kunci : 'Kualitas Pelayanan, Ibu Hamil

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukanadanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersediamenerima sanksi akademik.



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM

: Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas

Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

Penyusun TAPM : Ema Juwairah

NIM

500046074

Program Studi Hari/Tanggal

: Administrasi Publik : Selasa, 12 Januari 2016

Menyetujui:

Pembimbing I.

Pembimbing II.

Dr. Andries Lionardo, M.Si NIP.19790501 200212 1 005 Dr. Liestyodono B. I., M.Si NIP.

Mengetahui,

Lubuklinggau, Januari 2016

Ketua Bidang ISIP

Program Magister Administasi Publik.

Direktur Program

Pascasarjana,

Dr. Darmanto, M.Ed

NIP. 19591027 198603 1 003

M.Sc., Ph.D

NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI: ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama

Ema Juwairah

NIM

500046074

Program Studi

: Administrasi Publik

Judul TAPM

Kualitas Pelavanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas

Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal

12 Januari 2016

Waktu

19.90 -- 12.00

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri., M.PA

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, M.Si

Pembimbing II

Dr. Liestyodono B. I., M.Si

An 1

(A)

Sviotto dan Persembahan

Motto:

- Dika orang berpegang pada keyakinan, maka hilanglah kesangsian.
 Tetapi, jika orang sudah mulai berpegang pada kesangsian, maka hilanglah keyakinan
- Φ Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

Persembahan:

Dengan segenap rasa bersyukur, TAPM ini ku persembahkan untuk:

- Segala puji bagi Allah SWT dan junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan nikmat yang tak ada bandingannya kepada hamba dan kaumnya.
- Φ Kedua orang tuaku (Bapak H. Ibnu Hajar, S.Pd dan Ibu Hj. Evi Sumiati, Amd) dan mertuaku (Hj. Lian Herawati) yang tercinta, tanpa do'a dari kalianaku tidak ada apa - apanya karena do'a kalianlahsemua nya dapat berjalan dengan lancar
- Φ Suamiku (Bripka. Deni Salammudin, SH) dan anakku (M. Sultan Atqa.S, M. Affan Alfalah.S dan M. Arasy Al-Afrat.S)tersayang yang telah memberikan kasih sayang dan dukunyannya selama ini
- Φ Saudara kandungku terima kasih atas bantuan dan motivusi yang telah kalia<mark>n berikan.</mark>
- Ф Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu уинд bermanfaat padaku
- Ф Teman teman MAP angkatan II di Universitas Terbuka Kota Lubuklinggau
- Φ Alamamaterku tercinta.

KA JA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya. sayadapatmenyelesaikanTugasAkhirProgramMagister(TAPM)ini.PenulisanTAP MindilakukandalamrangkamemenuhisalahsatusyaratuntukmencapaigelarMagister Administrasi Publik padaProgramPascasarjanaUniversitasTerbuka. Saya menyadaribahwa,tanpabantuandanimbingandariberbagaipihak,darimulaiperkuliah ansampaipadapenulisanpenyusunanTAPMini. sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

- 1. Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M Ed., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka
- Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas
 Terbuka Jakarta
- 3. Bapak Drs Jamaluddin, M Si selaku kepala Universitas Terbuka UPBU Palembang beserta stat
- 4. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si, selakuPembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan teoritis selama penulisan TAPM ini
- 5. Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan teknis penulisan TAPMyang benar.
- 6. Bapak Prof. Dr. Aries Djaenuri., M.PA, selaku Penguji Ahliyang telah banyak memberikan masukan dan saran guna memperbaiki TAPM.
- 7. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Komisiyang telah memimpin dan mengarahkan sidang TAPM dengan baik.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)VII

- 8. Ibu Dr. Santi Dewiki., M.Kes. selaku Sekretaris Komisiyang telah membantu penulis dalam meringkas dan menyimpulkan hasil sidang TAPM
- 9. Pemerintah Kota Lubuklinggau atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada penulis
- 10. Ibu Hj. Ratna Dewi, SY. Am. Keb, SE, selaku Kepala Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau beserta seluruh aparatur Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau yang telah memberikan kesempatan untuk mengambil data dan informasi yang diperlukan oleh penulis
- 11. Seluruh rekan rekan mahasiswa/i Universitas Terbuka Angkatan U Lata.

 Lubuklinggau terima kasih atas persahabatan, kebersamaan serta kekompakkannya dalam suka maupun duka, banyak cerita yang kita ukir dan selalu akan menjadi kenangan yang terindah
- 12. Terimakasih buat kedua orang tuaku (Bapak H. Ibnu Hajar, S.Pd dan Ibu Hj. Evi Sumiati, Am, Apd) dan mertuaku (Hj. Lian Herawati), serta saudara saudaraku yang tak henti-hentinya memberikan do a dan dukungan untuk menyelesaikan [APM mi.
- 13. Suamiku tercinta Bripka. Deni Salammudin, SH. anak anakku M. Sultan Atqa.S, M. Affan Alfalah.S dan M. Arasy Al-Afrat.S yang senantiasa menemaniku dan memberikan semangat dalam penyusunan TAPM
- 14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Lubuklinggau,

Januari 2016

Penulis,

Ema Juwairah

NIM. 500046074



DAFTAR ISI

Halama	11
ABSTRACT	
ABSTRAK	. ii
LEMBAR PERNYATAAN	. iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	. iv
LEMBAR PENGESAHAN	, v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	, vi
KATA PENGANTAR	. vii
DAFTAR ISI	V.
DAFTAR TABEL	
DAFTAR BAGAN	. xiv
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	. 1
A. Latar Belakang	
B. Perumusan Masalah	
C. Tujuan Penelitian	-7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<u>.</u> 9
A. Kajian Teori	. 9
Konsep Kualitas Pelayanan Publik	. 9
2. Permasalahan Pelayanan Publik	
3. Fungsi Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat	. 20

		4. Teori – Teori Kualitas Pelayanan	24
		5. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	31
		6. Pelayanan Antenatal Care	33
	B.	Penelitian Terdahulu	43
	C.	Kerangka Berpikir	45
BAB III	ME	TODE PENELITIAN	47
	A.	Desain Penelitian	47
	B.	Informan	47
	C.	Metode Analisis Data	48
	D.	Analisis Instrumen	49
	E.	Fokus Penelitian	50
BAB IV	HAS	SIL DAN PEMBAHASAN	
	A.	Deskripsi Objek Penelitian	53
		1. Gambaran Umum Kota Lubuklinggau	53
		2. Gambaran Umum Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung	56
	В.	Hasi <mark>l dan Pembahas</mark> an	73
		1. Reliabilitas(Reliability)	74
		2. DayaTanggap (Responsiveness)	91
		3. Jaminan(Assurance).	100
		4. Empati(Empathy)	107
		5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	116

BAB V KES	IMPULAN DAN SARAN1	27
A.	Kesimpulan 1	27
B.	Saran1	31
DAFTAR PI	ISTAKA1	33



DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Jumlah Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk
	TanjungKota Lubuklinggau Tahun 2014. 4
Tabel III.1	Fokus Penelitian
Tabel IV.1	Pimpinan Yang Pernah di PuskesmasPerumnas Lubuk Tanjung 57
Tabel IV.2	Luas Wilayah Kerja Puskesmas Perumnas
Tabel IV.3	Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Perumnas Lubuk
	Tanjung 59
Tabel IV 4	Standar Waktu Pelavanan
Tabel IV.5	Tenaga Medis di Puskesmas Perumnas Lubuk TanjungKota
	Lubuklinggau 102
Tabel IV.6	Jumlah Kunjungan Ibu Hamil diPuskesmas Perumnas Lubuk
	TanjungKota Lubuklinggau Tahun 2014

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1	Kerangka Berpikir Penelitian	46
Bagan IV.I	Distribusi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis	
	Kelamin di Wilayah Kerja PuskesmasPerumnas Lubuk	
	Tanjung Tahun 2014	60
Gambar IV.2	Ruang Pendaftaran	80
Bagan IV.3	Alur Pelayanan Pasien	81
Gambar IV.4	Ruangan KIA	17
Gambar IV 5	Area Parkir Puskesmas	118
Gambar IV 6	Peneliti dan Tenaga Medis	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Biodata Peneliti	136
Instrumen Penelitian	137
Pedoman Wawancara	138
Foto Penelitian	141
Surat Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian	142



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

perubahan di segala bidang khususnya dalam bidang kesehatan. Perubahan perubahan di segala bidang kesehatan dapat kita lihat dari perkembangan dalam mengelola pengobatan dan teknologi kesehatan terbaik. Penggunaan kemajuan teknologi untuk diagnosis dan kecepatan dalam memberikan pengobatan sering menyeri akan perawai dan tim kesehatan tainnya menilai hubungan dengan kiten sebagai sesuatu yang tidak terlalu penting. Kemajuan teknologi menjadi berbahasa bila tidak disertai dengan latar belakang keterampilan dan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, hingga saat ini petugas kesehatan berupaya meningkatkan mutu dirinya, kemampuan manajerial kesehatan, khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu awang salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap orang thup a mository ukswedu.)

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Demikian juga dalam pasal 34 ayat (3) bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan kesehatan umum yang layak. Selain itu. Seperti sang tertuang dalam keputusan Menteri Republik Indonesia No. 951/Menkes SK 51 2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatakan

kesadaran kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujuu derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Wujud dari komitmen pemerintah itu adalah pembentukan Kementerian Kesehatanyang ada di Pemerintah pusat yang khusus menangani masalah kesehatan warga negaranya.Sedangkan dibawahnya juga dibentuk Dinas- Dinas yang berada ditingkat daerah,pendirian puskesmas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat didaerah-daerah.Puskesmas betanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan diwilayah kinerjamya. Yaitu meningkarkan kesadaran,kemaun dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bersentuhan langsung dengan penbangunan kesehatan diwilayah kinerjamya. Yaitu meningkarkan kesadaran,kemaun dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang setinggi-ungginya Puskesmas memiliki beberapa program pelayanan pokok diantaranya Program kesehatan ibu hamil.Program Ibu hamil merupakan salah satu tonggak awal prioritas utama pembangunan kesehatan indonesia.

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujungtombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna. mempia yankatakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Menurut keputusan Nomio 145/MENKES SK X 2003 (tentang standar pelayanan minungi bidangke shatan di Kabupaten/Kota). Puskesmas merupakan salah sate saranapelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayananpublik lainnya, pelayanan kesehatan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Pelayanan kesehatan adalah hak azasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannnya tanpamemandang kemampuannya membayar.
- Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat irreversible, yaitu berupa kecacatan atau kematian. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu dikendalikan untuk melindungi masyarakat Adanya informasi yang asimetris, karena terdapat kesenjangan yang cukuplebar dalam penguasaan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka pelayanan kesehatan peroranggunangan pelayanan administratif penunjang harus mempertimbangkan ketiga haldiatas. Ketiga karakteristik tersebut menekankan adanya keadilan dalam halmemperoleh pelayanan (equity and acses), mutu palayanan bagi penguna agarhasil yang diharapkan (kesembuhan) tercapai. Pembangunan sarana fisik telahberhasil memperbaiki ketersediaan pelayanan kesehatan, walaupun jumlahfasilitas pelayanan kesehatan primer meningkat terus dan merupakan petihangtanan bagi sebagian penduduk, namun tingkat pemerataannya masih terustahan.

Pelavanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi masyarakan sekitarnya untuk mendpatkan pelayaan kesehatan yang sangat dibutuhkan

Dalam hal mi pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan masyarakat Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus diprgang dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan puskesmas harus dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien/konsumen dengan biaya berapa saja, harus selalu dihubungkan dengan penggunaan sumber daya yang paling efisien. (Wahyum dan Sofiana, 2015).

Proses dari pelayanan kesehatan dan kualitas dari pelayanan kesehatan berkaitan dengan sesedianya sarana kesehatan terdiri dari pelayanan Kesehatan dasar ipuskesima. Balai Pengobatan, pelayanan rujukan (rumah sakit). Ketersediaan tenang kesehatan peralatan dan obat-obatan.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya pukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan

Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan (Setyaningsih, 2013).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Adapun pelayanan di Puskesmas meliputi Pelayanan Umum,Pelayanan Laboratorium,Pelayayan bidang gizi,Obat-Obatan,Pelayanan untuk Ibu dan anak,Pelayanan lansia,Pelayanan bagi ibu dan anak,Pada Pelayanan Ibu Dan anak menerikup untu pelayanan KR dan Ibu bamil

Dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak, mencakup pelayanan antenatal yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilannya dengan tujuan memantau kemajuan kehamilan untuk memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang bayi sejak awal kahamilan hingga persalinan. Pelayanan antenatal maka dapat diketahui resiko dan komplikasi sehingga ibu hamil dapat diarahkan untuk melakukan rujukan ke tumah sakit (Agustini, Suryani dan Murdani, 2013).

Dr Puskesmas Ferunnas Lubuk Fanjung Kota Lubuklinggautahun 2014 jumlah kuncungan dan bamildapat dahlar pada tabel 1.1 dibawah ini

Tabel I.1. Jumlah Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

No	Kelurahan	lbu'Hamil	Jumlah Kunjungan Ibu Hamil	Persentase
1	Lubuk Durian	27	27	100 %
2	Kayu Ara	62	60	96.8%
3	Lubuk Tanjung	78	78	100 %
4	Tanjung Indah	61	61	100 %
5	Tanjung Aman	76	63	82,9 %
6	Lubuk Aman	42	41	97.6 %

7	Pehta Jaya	45	26	57,8 %
8	Bandung Ujung	76	48	63,2 %
9	Sukajadi	68	63	92.6 %
10	Bandung Kiri	71	71	100 %
11	Muara Enim	85	76	89,4 %
	Jumlah	691	614	88,9%

Sumber Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

Dari tabel I.1 di atas dijelaskan bahwa jumlah ibu hamil pada tahun 2014 sebanyak 691 orang danjumlah kunjungan ibu hamil 614 orang dengan persentase 49,5%. Sedangkan jumlah ibu hamil terbanyak yaitu Kelurahan Muara Enim sebanyak 85 dan jumlah kunjungannya yaitu sebanyak 76 orang dengan persentase 89,4% sedangkan yang jumlah ibu hamil terendah yaitu Kelurahan tahuk Desam sebanyak 27 orang dan tumlah kunjungan sebanyak 27 orang dengan persentase 100 %

Dari data di atas diketahui data selama I tahun terakhir di 11 Kelurahan wilayah kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau tahun 2014kunjungan ibu hamil ke Puskesmascukup tinggi. Dengan tingginya kunjungan ibu hamil di Puskesmas maka petugas Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terah baik dan menyeluruhagar masyarakat mau kembali datang ke Puskesmas dan menasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau.

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi masalah apakah layanan Puskesmas yang diberikan kepada masyarakat juga meningkat seiring dengan semakin banyaknya jumlah ibu, hamil di vilayah puskesamas Perumnas Lubuk Tanjung yang sesuai dengan apa yang dinginkan masyarakat.

Dalam hal ini puskesmas dituntui untuk memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil yang berkualitas dari sisi manajemen sumber daya manusia

(SDM),sarana dan prasarana sehingga sesuai dengan operasional prosedur (SOP) dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kota Lubuklinggau.

Kemampuan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dalam memberikan pelayanan kesehatan menghadapi beberapa masalah antara laintidak tersedianya kotak saran diruang tunggu, kurangnya kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil dikarenakan petugas menggunakan bahasa yang kurang dimengerti oleh ibu hamil, Puskesmas tidak memiliki gedung dan lahan parkir yang nyaman dan memadai.

Kendala yang ada tersebut haras dicarc ialan keluarnya dengan harapan pelayanan yang diberikan puskesmas menjadi lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.Berkaitan dengan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan suatu penelitian tentang. Kualitas Pelayanan kesehatan ibu hamil di Pusksemas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau.

B. Perumusan Masalah

Untik mendapatkan hasil tenong analisa yang dilakukan dalam Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini maka penulis mengemukakan rumusan masalah yartu; "Bagaimanakualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau".

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisiskualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil diPuskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kota Lubuklinggau.



D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi antara lain

1. Akademik

Bagi akademik diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau.

2. Praktist

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam hal ini mekesmas tentang kiralitas redavan un sehingga Puskesmas dapat memperbaiki kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan masyarakat.

BABII

TINJAUAN PUSTAKA.

A. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan antuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segata sesuatu yang membahagan atau makhan persockat 10M Atoral QualityAlanagement) kualitas dipandang secara huas, yantu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.Hal ini jelas tampak dalam defenisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebih hampan Sebuktan akara kualitas sang beryariasi dan yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Diptono (2012/143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kompetensi orientasi pelavanan kepada pelanggan mencakup

- a. Kemampuan individu untuk membantu dan melayani kebutuhan pelanggan
- b. Kemampuan memahami keinginan pelanggan
- c. Kemampuan berempati
- d. Kemampuan mencari informasi secara proaktif untuk membangun kepuasan pelanggan, dianggap sangat penting bagi setiap organisasi.

Menjadi suatu keharusan bagi suatu organisasi untuk selalu berusaha menjaga agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Isyanto, Hasbullah dan Aisyah 2013)

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan Pelayanan memiliki pengertian yaifu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing- masing saling membutuhkan dan memiliki keterkatan, oleh kacha ita peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda Harbal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manosin yang salawan atat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macan, definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasai yang sama. Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak

lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.Menurut Gronroos (dalam Ratminto. 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan

Organisasi pelayanan publik mempunyai eiri puntic incumability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terimaadalah sangat suhit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan etemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Hemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenah baik sepelum dalam proses atau selelah pelayanan itu diberikan

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda, apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada suat yang lain, maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar yaitu

- a. Pertama, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b. Kedua, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
- e Ketiga, kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungawahkan
- d Keempat, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oloh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

L'iri-ciri pelayanan yang baik menurut Kusmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- Bertanggung Jawan kepada setiap pelanggan pengunjung setus av at hingga selesat
- Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- Mampu berkomunikas.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- c Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- Berusaha memahami kebutuhan pelanggan pengunjung.

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan pengunjung.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasamva adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. Akuntabilitas

Pelavanan vano dapat dipertangonnomerabkan sesara slemon kerentumperaturan perundang – undangan.

c. Kendisional

Pelayanan yang sesuar dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d Parusipatit

Pelayanan yang dapat mendorong neran serta masyarakan datam pembelenggaraan pelayanan pahlik dengan mendorong menan masyarakat.

e Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelavanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. seperti

- a. Kinerja (performance)
- b Kehandalan (reliability)
- c. Mudah dalam penggunaan (easy of use)
- d. Estetika (esthetics), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kernginan atau kebutuhan pelanggan (mecing the needs of customers).

Dalam upaya mencapai kuantas pelayanan yang baik dipertukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi totak ukus pelayanan yang berkualitas Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dijentukan oleh puliak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah:

- Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan vang sangat luas. Hal ini disebahkan mgas dan hino a utama pemerintah adalah memberikan dan membasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, uthilitas, sosial dan lainnya.
- membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan biaya serta proses pengaduan, sehingga, petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sestan dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukim dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saga yang memadi kutan lagan pelayanan.

Pengertian kualitas jana atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono. 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektas pelanggan. Arimya kualitas pelayanan ditentakan oleh kemampuan perusahan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kehundian yang sesuai dengan apa yans diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafinya dalam memenuhi harapan pelanggan secara, konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan ataudalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuai dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan pengalaman pengunjung memaksimalkan vang menyenangkan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apahilis layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas vang diterima atau dirasakan sesum towa a haapan sejanggan kualitas lavanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika iayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas lavanan dipersepsikan rendah.

2. Permasalahan Pelayanan Publik

a Penvelenggaraan

Diidiat dari sisi penyelenggaraannya petayanan publik di Jadian umumnya masih memiliki beberapa kelemalain, diantaranya .

tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, responterhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakatsering kali lambat atau bahkan diabaikan rama sekali.

- Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat. lambat penyampatannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- 3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi merekayang memerlukan pelayanan.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan in masa pelayanan tam yanga, rkait
- 5) Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus di lalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- 6) Kurang mau mendengar keluhan saran/aspirasi masyarakat Pada umumnya aparatpelayanan kurano peduli prhadap keluhan saran/aspirasi dari masyarakat Akibatnya.pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu kewakin
- 7) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan khususnya dalam pelayanan penjinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

b. Sumber Daya Manusia

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunersi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan.

c. Kelembagaan

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak padi desain organisasi yang tidak dirancing knusus dalam rangke pemberna pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal terapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah sehingga pelayanat publik menjadi tidak efisien

Sebaiknya, kedua fungi tersebut dibagi secara selimbang antara pemerintah dan masyarakat, vaitu pemeritah sebagai pemegang funge pengaturan, sedangkan dalam hal-haltertentu yang memungkinkan masyarakan dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan

3. Fungsi Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function) hal yang terpenting dari ketiga fungsi tersebut adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntui untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak beleh diberikan secara diskriminant. Petayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlakumeskipun pemerintah mempunyai fungsifungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi

Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tuga: sur pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (purtnership), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya, pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat.

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama rule atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut

tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan vested interest dan menjadi tidak adil (unfair rule). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang, namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang Salah sam yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk *(nuangible output)*, tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang berselad tangible. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana

yang dimiliki oleh barang, produk akhir perayanan sangat tergantung dari prosesinteraksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum), senada dengan itu, moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan taktor material melalui sistem, prosedui dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, dalam buku delivering quality services karangus zeitham! sulats in (1990), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa, dalani hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian untuk tujuan tersebut diperiner sebagai berikut -

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers
- e. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling caik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andai kata tidak terpenuhi pemerintah diharapkan menglasah, keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, vaitu perlu diperhatikan adanya keselimbangan antara :

- a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*inter personal component*).
- b. Bagian proses dan Imgkungan yang mempengarum (process and convironment component
- c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan(professional and technical component).

4. Teori - Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Menurut Sunarto

Sunarto (2007:244) mengidentifikasikan tujuh dimensi dasar dari kualitaslayanan yaitu:

- Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- Interaksi pegawai, yaitu seperti keramahaan. sikap hormat. dan empathy di tunjukkan olehmasyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- 3) Kehandalan, yaitu konsistensi kineria barang, jasa dan toko-
- 4) Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- 5) Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk di serahkan atau di perbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa di berikan.
- 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarikpenyajian jasa
- 7) Kesadaran akan merk, yaitu dampak posotif aalu negatif tambahan atas kualitas yang tampak yang mengenal merk atau nama roko atas evaluasi pelanggan.
- b. Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman. Zeithaml. dan Berry

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil

mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependhility). Hali mi berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 3) Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) Aecessihility, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau. waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lam-lam
- keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) ('ommunication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengan, saran dan keluhan pelanggan.

- Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mecakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakterisktik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

 Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality)
- 9) Understanding Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasifitas fisik peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa 10 dimensi kualitas pelayanan yang ada dapat dirangkum menjadi 5 (lima) dimensi pokok, hal ini di kemukakannya sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*),Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera tepat (akurat) dan memuaskan.
- Daya tanggap (responsiveness). Keinginan para petugas membantu semua pelanggan serta melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
- Jaminan (assurance), artinya Perusahaan dan petugas memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya.

- 4) Empati (*empathy*),dalam hal ini petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan,dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap para pelanggan,serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.
- 5) Bukti Fisik atau bukti langsung (tangihle), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas yang bersih dan menyenangkan.
- Menurut Gummeson (dalam Tjiptono, 2004 : 98) yang memfokuskan pada sumber-sumber kualitas saja, ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas jasa, yaitu :
 - Design quality,menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - Product quality, menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh kerjasama departemen manufaktur dan departemen pemasaran.
 - 3) Detwery quality, menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan.
 - Oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan stakeholder (pelanggan, pemasok, agen dan pemerintah, serta karyawan perusahaan).

d. Kualitas Pelayanan Menurut Garvin

Garvin (1987) dalam Farida Jasfar (2005:57) mengembangkan delapandimensi kualitas layanan yaitu:

- Hisaliya (performance) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dariproduk inti. Misaliya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarikpelanggan.
- Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitukarakteristikskunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*Reahility*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalamikerusakan atau gagal di pakai
- Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah di tetapkan sebelumnya. Seperti hal produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatanbersama
 - maya tahan i mrability), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk masebut dapat terus di gunakan. Biasanya pelanggan akan meras mas bila produk yang di beli tidak pernah rusak
- 6) Screechilay, meliputy kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Est tika (Esthetic), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah kundisi gedung danlam sebagainya.

8) Kualitas yang di persepsikan (Perceived Quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggaung jawab perusahaan terhadapnya Sebagai contoh merk yang lebih dikenal masyarakat (Brand Image) akan lebih dipercaya dari pada merk yang masih baru dan belum di kenal.

e Kualitas Pelayanan Menurut Gronroos

Bila menurut Gronroos (1990) dalam Farida Jasfar (2005:53) ketahtaspelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari

- kualitasoutput yang di terima oleh pelanggan. Bisa di perinci lagi menjadi
 - Scarch quality, yaitu kualiitas yang dapat di evaluasi
 pelanggansebetum membeli, misalnya : harga dan barang
 - b) Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa di evaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa produk vintohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapihan haeil
 - e) (redence quality, yaitu sesuatu yang sukar di evaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- Funtion I quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas carapenyampaian suatu jasa.
- tarikkhusus suatu perusahaan.



f. Feori Kualitas Pelavanan yang Digunakan

Dari uraian beberapa teori kualitas pelayanan yang diuraikan di atas. pada prinsipnya tidak ada teori kualitas pelayanan yang terbaik secara keseluruhan untuk diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hannil. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa tidak terdapat proses kompetisi maupun kontestasi di antara teori kualitas pelayanan yang ada karena isu yang lebih relevan dan disesuaikan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Selain itu teori Parasuraman, Zentiami, dan Berry ini juga sesuai dengan alur permasalahan kebijakan vatti anutai dan yang terbawah yaitu masyarakat pengguna sampai dengan vane paining akhir vaitu Puskesmas yang memberikan pelayanan. Model proses atau alur yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ini melihat proses pelavanan yang akan digunakan, dimana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas bertujuan untuk menekan angka kematian ibu dan bayi dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran. Dengan demikian, dapat dipatration (ika triodel kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan uleh Parabagaman, ostrnamt, dan Berrylebih memberikan fokus pada pelayanan. sarung dan prakamma Paskesmas yang dirasakan oleh kelompok sasaran tersebut.

Setelah mengkategorisasi dari permasalahan awal yang ada yaitu dari segi birokrasi organisasi pelaksana, dalam hal ini pelayanan kesehatan ibu hamil masih ditemukan permasalahan diantaranya: tidak tersedianya kotak saran diruang tunggu, kurangnya kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil dikarenakan petugas menggunakan

bahasa yang kurang dimengerti oleh ibu hamil, Puskesmas tidak memiliki gedung dan lahan parkir yang nyaman dan memadai.

5. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Sudah merupakan Kebijakan Dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia bahwa Puskesmas sebagai bagian dari Sistem Kesehatan Nasional, sub sistem dari kesehatan yang berada di Kabupaten/kota, propinsi dan Nasional. Sebagai suatu asiem yang harus berjalan. Puskemas dilengkapi dengan organisasi menuhki Sumberdaya dan program kegiatan pelayanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah meningkukun derajat kesehatan masyaraki diwilayah kerjama amaja dalah meningkukun dengan mengambil pengertian dari kesehatan tujuannya adalah mewujudkan keadaan sehat fisik-jasmani, mental, rohani-spritual dan sosial bagi setiap orang diwilayah kerja Puskesmas agar dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mempermudah pencapaian tujuan ini. Puskesmas dapat bekerja sesuai dengan Visi dan Misi Program Palayanan Kesehatannya

kecamptan maka tuman puskesoras yang disebutkan diatas dijabarkan dalam suatu VISI. "Mentalikim Kecamatan sehar untuk mewujudkan VISI ini ada MISI yang diembang yanu dengan berpedoman pada tiga fungsi utama puskesmas yaitu."

- a. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
- Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan

- Schagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama meliputi :
 - Pelayanan kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif dengan pendekatan kelompok.
 - Pelayanan medik dasar yang bersifat kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga

VISI dan MISI Puskesmas juga dapat dikembang oleh Puskesmnas sendiri yang bersumber dari gabungan visi dan misi masing-masing petugas puskesmas menjadi visi dan misi bersama guna mencapai tujuan akhir dari pembangunan kesehatan di wilayah puskesmas dan atau Kecamatannya.

ketiga fungsi utama miskosmas tersebut dan dengan memperhatikan tujuan akhirnya maka setiap pelaksanan program kegiatan pelayanan kesehatan selalu dilaksanakan dengan memperhatikan landasan strategisnya yaitu:

- a. Perikemanusian
- b. Pemberdayaan dan Kemandirian
- c Adil dan merata
- a Menganamakan dantaar

setiap program atau upawa upawa nekayanan kesehatan yang akan dilaksanakan ditingkat Puskesmas Program-program kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas dibagi dalam dua kelompok besar yaitu program pokok Puskesmas merupakan program pelayanan kesehatan yang wajih dilaksanakan karena mempunyai daya ungkit yang besar terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginyadan program pengembanganpelayanan kesehatan Puskesmas adalah beberapa upaya kesehatan

pengembangan yang ditetapkan Puskesinas dan Dinas Kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan permasalahan, kebutuhan dan kemampuan puskesmas. Dalam struktur organisasi puskesmas program pengembangan ini biasa disebut Program spesifik lokal.

6. Pelayanan Antenatal Care

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga professional untuk ibu hamil selama masa kehamilannya, yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan.

Pelayanan antenatal merupakan upaya untuk menjaga kesehatan ibu pada masa kehamilan sekaligus upaya menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu maupun perinatal (Manuaba, 1998).

a Tujuan Pelayanan Antenatal Care

Menurut Wiknjosastro (2005), tujuan pengawasan wanita hamil ialah menyiapkan ia sebaik-baiknya fisik dan mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam kehamilan, persalinan dan masa milas, sehingga kendaan postpartum sehat dan normat tidak hanya tisik akan tetapi juga mental miberarti dalam antenatal care harus diusahakan agar

- Wanita hamil sampai akhir kehamilan sekurang kurangnya harus sama sehatnya atau lebih sehat
- Adanya kelainan fisik atau psikologi harus ditemukan dini dan diobati
- Wanita melahirkan tanpa kesulitan dan bayi yang dilahirkan sebat pula fisik dan mental.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2002) tujuan pelayanan antenatal adalah:

- Memantau kemajuan kehamilan untuk memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang janin.
- Meningkatkan serta mempertahankan kesehatan fisik, mental, sosial ibu dan janin.
- 3) Mengenali secara dini adanya ketidaknormalan atau komplikasi yang mungkin terjadi selama hamil, termasuk riwayat penyakit secara umum, kebidanan dan pembedahan
- 4) Mempersiapkan persalinan cukup balan melahirkan keram selamat ibu maupun bayi dengan trauma seminimal mungkin.
- Mempersiapkan ibu agar masa nifas berjalan normal dan pemberian
 ASI Eksklusif.
- Mempersiapkan peran ibu dan kelurga dalam menerima kelahiran
 bayi agar dapat tumbuh kembang secara normal
- 7) Menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu dan perinatal

 Menurut Dewi dan Sunarsih (2011) denganmelakukan ANC, kehanilan
 dan persalinan akan beraklih dengan bal bal sebagai beriku
 - Ibu dalam kondisi selamat selama kehamilan, persalinan, dan mfas tanpa trauma fisik maupun mental yang merugikan.
 - 2) Bayi dilahirkan sehat, baik fisik maupun mental.
 - 3) Ibu sanggup merawat dan memeberikan ASI kepada bayinya.
 - Suami istri telah ada kesiapan dan kesanggupan antuk mengikun keluargaberencana setalah kelahiran bayinya

Hasil-hasil penelitian yang dikaji oleh wHO yang dikutip oleh Dewi dan Sunarsih (2011), menunjukkan hal-hal berikut ini:

- Pendekatan risiko dilakukan bila terdapat prediksi buruk karena kita tidak bisa membedakan ibu yang akan mengalami komplikasi dan yang tidak. Hasil studi di Kasango (Zaire) membuktikan bahwa 71% ibu yang mengalami partus macet tidak terprediksi sebelumnya dan 90% ibu yang diidentifikasi sebagai ibu berisiko tinggi tidak pernah mengalami komplikasi.
- 2) Banyak ibu yang digolongkan dalam kelompok risiko tinggi pernah mengalami komplikasi, waiaupun mereku telah memaku sumber daya yang cukup mahal dan jarang didapat. Penelitian menunjukkan bahwa pemberian asuhan khusus pada ibu yang tergolong dalam kategori risiko tinggi terbukti tidak dapat mengurangi komplikasi yang terjadi.
- Banyak ibu yang tergolong kelompok risiko rendah mengalami komplikasi,tetapi tidak pernah diberitahu bagaimana carmengetahui dan apa yang dapat dilakukannya, seperti kuranginya informasi tanda-tanda bahaya «chima kehamilan (pendarahan pervaginam, sakit kepala lebih dari biasa, gangguan penglihatan, pembengkakan pada wajah/tangan, nyeri abdomen (epigastrik) janin tidak bergerak sebanyak biasanya.

Pelajaran yang dapat diambil dari pendekatan risiko adalah bahwa setiap ibu hamil berisiko mengalami komplikasi yang sangat tidak besi diprediksi sehingga setiap ibu hamil harus mempunyai akses asuhan

kehamilan dan persalinan yang berkualitas. Oleh karena itu fokus ANC perlu diperbarui (refocused) agar asuhan kehamilan lebih efektif dan dapat dijangkau oleh setiap wanita hamil.

b. Fungsi Antenatal

Adapun fungsi dari antenatal yaitu sebagai berikut :

- Promosi kesehatan selama kehamilan melalui sarana dan aktifitas pendidikan.
- Melakukan serening, identifikasi wanita dengan kehamilan risiketinggi dan merujuk bila perlu.
- 3) Memantau kesehatan selama hamil dengan usaha mendereksi dan menangani masalah yang terjadi.

Perilaku antenatal care penting untuk mengetahui dampak kesehatan bayi dan si ibu sendiri, sementara faktanya masih banyak ibu-ibu yang menganggap kehamilan sebagai hal yang biasa, alamiah dan kodrati, mereka merasa tidak perlu memeriksakan kehamilannya secara rutin ke Bidan atau tenaga kesehatan sehinga menyebabkan tidak terdeteksinya faktor resiko tinggi yang mungkin dialami oleh mereka.

Standar Pelayanan Antenatal

Menurut Clinical Practice Guidelines yang dikutip oleh Nurmawati (2010) Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna sebagai batas penerimaan minimal. Standar pelayanan kebidanan dapat digunakan untuk menentukan kompetensi yang diperlukan oleh bidan dalam menjalankan praktek sebari-hati.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2011), pemeriksaan antenatal dilakukan dengan standar pelayanan antenatal dimulai dengan:

- Ukur tinggi badan
 - 2) Timbang berat badan dan Lingkar Lengan Atas (LILA)
 - 3) Ukur Tekanan Darah
 - 4) Ukur Tinggi Fundus Uteri (TFU)
 - 5) Imunisasi Tetanus Toxoid (TT)
 - 6) Pemberian Tablet besi (fe)
 - 7) Tanva Temu wicara

Menurut Dewi dan Sunarsih (2011) terdapat enam standar dalam pelayanan asuhan antenatal. Standar tersebut merupakan bagian dari lingkup standar pelayanan kebidanan:

- 1) Standar I Identifikasi ibu hamil
 - Bidan melakukan kunjungan rumah dan berinteraksi dengan masyarakat secara berkala untuk memberikan penyuluhan dan memotivasi ibu suami, dan anggota kebuarganya agar mendorong ibu untuk memeriksakan kebamilannya sejak dini secara terain
- 2) Standar 2 Pemeriksaan dan Pemantauan Antenatal Bidan memberikan sedikitnya 4 kali pelayanan antenatal. Pemeriksaan meliputi anamnesis, perkembangan janin, mengenal kehamilan resiko tinggi, imunisasi, nasihat, dan penyuluhan kesehatan.

3) Standar 3 Palpasi Abdominal

Bidan melakukan palpasi untuk memperkirakan usia kehamilan memeriksa posisi, bagian terendah janin, dan masuknya kepala janin ke dalam rongga panggul untuk mencari kelainan.

- 4) Standar 4 Pengelolaan Anemia pada Kehamilan Bidan melakukan tindakan pencegahan, penemuan, penanganan, dan/atau rujukan semua kasus anemia pada kehamilan.
- 5) Standar 5 Pengelolaan Dini Hipertensi pada Kehamilan

 Bidan menemukan secara dini setiap kenaikan tekanan darah pada kehamilan, mengenali tanda dan gejala proeklamsin Jainni mengambil tindakan yang tepat, dan merujuknya.

6) Standar 6 Persiapan Persalinan

Bidan memberikan saran yang tepat kepada ibu hamil, suami, dan keluarganya pada trimester ketiga untuk memastikan bahwa persiapan persalinan bersih dan aman, serta suasana yang menyenangkan

Pelayanan antenatal disebut lengkap apabila dilakukan oleh tenaga.

d Pelayanan Antenatal di Puskesmas

1) Konsep Pemeriksaan Antenatal

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2002)
pemeriksaan antenatal di tingkat puskesmas dilakukan sesuai
dengan standar pelayanan antenatal di tingkat puskesmas dimulai
dengan urutan berikutini:

- a) Anamnese, meliputi identitas ibu hamil, riwayat kontrasepsi/KB, kehamilan sebelumnya dan kehamilan sekarang.
- b) Pemeriksaan umum, meliputi pemeriksaan fisik, pemeriksaan khusus kebidanan,
- c) Pemeriksaan laboratorium dilakukan hanya atas indikasi/diagnosa.
- d) Pemberian obat-obatan, imunisasi Tetanus Toxoid (TT), dan tablet besi (Fe).
- perilaku sehari-hari, perawatan payudara dan Air Susu Ibu (ASI), tanda-tanda risiko, pentingnya pemeriksaan kehamilan dan imunisasi selanjutnya, persalinan oleh tenaga terlatih. KB setelah melahirkan, serta pentingnya untuk melakukan kunjungan pemeriksaan ulang.

kunjungan Ibu Hamil

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (1998).
kunjungan ibu hamil adalah kontak antara ibu hamil dan petugakesehatan yang memberikan pelayanan antenatal standar untuk
mendapatkan pemeriksaan kehamilan. Istilah kunjungan di sini
dapat diartikan ibu hamil yang datang ke fasilitas pelayanan
kesehatan atau sebaliknya petugas kesehatan yang mengunjunga
ibu hamil di rumahnya atau posyandu. Kunjungan ibu hamil

dilakukan secara berkala yang dibagi menjadi beberapa tahap. seperti

- Kunjungan ibu hamil yang pertama (KI)
 Kunjungan KI adalah kontak ibu hamil yang pertama kali dengan petugas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester I, dimana usia kehamilan I sampai 12 minggu.
- b) Kunjungan ibu hamil yang keempat (K4).

 Kunjungan K4 adalah kontak ibu hamil yang keempat atau

 Tihih dengan petugas kesehatan untuk mendipadam

 pemeriksan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester

 III, usia kehamilan > 24 minggu

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kunjungan antenatal sebaiknya dilakukan paling sedikit 4 kali selama masa kehamilan dengan distribusi kontak sebagai yaitu minimal 1 kali pada trimester I (K1), usia kehamilan 1 – 12 minggu, minimal 1 kali pada trimester II, usia kehamilan 13 – 24 minggu, dan minimal 3 – 34 pada trimester III (K3 dan K4) usia kehamilan – 34 minggu

3) Jadwal Pemeriksaan

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2002) pemeriksaan kehamilan berdasarkan kunjungan antenatal dibagi atas:

a) Kunjungan Pertama

- (K1) Meliputi (1) Identitas/biodata, (2) Riwayat kehamilan.
- (3) Riwayat kebidanan, (4) Riwayat kesehatan, (5) Riwayat sosial ekonomi, (6) Pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan, (7) Penyuluhan dan konsultasi.
- b) Kunjungan keempat (K4).

Meliputi: (I) Anamnese (keluhan/masalah), (2) Pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan, (3) Pemeriksaan psikologis, (4) Pemeriksaan laboratorium bila ada indikasi diperlukan (5) Diagnosa akhir (kehamilan norma) terdapat penyulit, terjadi komplikasi, atau tergolong kehamilan Risiko Tinggi/Resti), (6) Sikap dan rencana tindakan (persiapan persalinan dan rujukan).

Menurut Mochtar (2000) Jadwal pemeriksaan antenatal yang dianjurkan adalah:

- (1) hemeriksaan pertama kali yang ideal yaitu sedini mungkin ketika haid terlambat satu bulan.
- 7 Periksa ulang 1 ka<mark>li sebul</mark>an sampai kehamilan 7 bulan
- (3) Periksa ulang 2 kali sebulan sampai kehamilan 9 bulan
- (4) Periksa ulang setiap minggu sesudah kehamilan 9 bulan.
- (5) Periksa khusus bila ada keluhan/masalah.

4) Pelaksana Pelayanan Antenatal

Pelaksana pelayanan antenatal adalah dokter, bidan (bidan di puskesmas, bidan di desa, bidan praktek swasta), pembantu bidan, perawat bidan dan perawat yang sudah dilatih dalam pemeriksaan kehamilan Pelayanan antenatal di desa dapat dilakukan di polindes, posyandu atau kunjungan ke rumah (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2002).

e Unkupan Pelayanan Antenatal Care

Cakupan pelayanan antenatal care adalah persentase ibu hamil yang telah mendanan pemeriksaan kehamilan oleh tenaga kesehatan di suata witayah kerja.

Cakupan kunjungan baru/pertama ibu hamil (K1) dipakai sebagai indikator jangkauan (aksesibilitas) pelayanan, angka cakupan K1 diperoleh dari jumlah K1 dalam 1 tahun dibagi jumlah ibu hamil di wilayah kerja dalam 1 tahun

adalah cakupan kunjungan ibu hamil yang keempat (K4), yang dipakat sebagai indikatan tingkat perlindungan ibu hamil. Angka cakupan K4 diperoteh dari jumlah K4 dalam 1 tahun dibagi jumlah ibu hamil di wilayah kerja dalam 1 tahun.

Pemantauan Wilayah Setempat (PWS) KIA adalah alat manajemen untuk memantau cakupan, antara lain i kunjungan KI, kunjungan K4 detela dini Risiko Tinggi (Resti) ibu hamil, pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan, serta kunjungan neonatal (KN) di suatu wilayah kerja

dalam I tahun (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2002). Menurut Direktorat Bina Kesehatan Keluarga (1990), penyelenggaraan pelayanan antenatal di wilayah kerja puskesmas mencakup kebijaksanaan umum dan kebijaksanaan operasional

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu penelitian yang telah selesai dilakukan dan dijadikan acuan oleh penelitian lain. Manfaat utama dari hasil penelitian terdahulu adalah menambah wawasan bagi seorang peneliti baru. Sebelum terjun Lelapangan mengadakan penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan Arikunto (1998) bahwa terdapat tiga manfaat dari penelitian terdahulu yaitu pertama dapat menjelaskan masalah. Kedua, menjajaki kemungkinan dilanjutkannya penelitian yang sudah dilakukan. Ketiga, mengetahui apa yang sudah dihasilkan orang lain bagi penelitian serupa dan bagaimana dari permasalahan yang belum terpecahkan. Adapun penelitian terdahulu telah dilakukan diantaranya oleh

penelitian and dilaktikan tka Puspita yang berjudul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan citra Rumah Sakit Umum Daerah kubupaten Aceh Tannang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari persepsi tentang dimensi kualitas teknis (profesionalism) dan persepsi tentang dimensi kualitas fungsional (reliability, attitudes, accessibility, service, recovery dan serviscape) dengan citra Rumah Sakit. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survey.

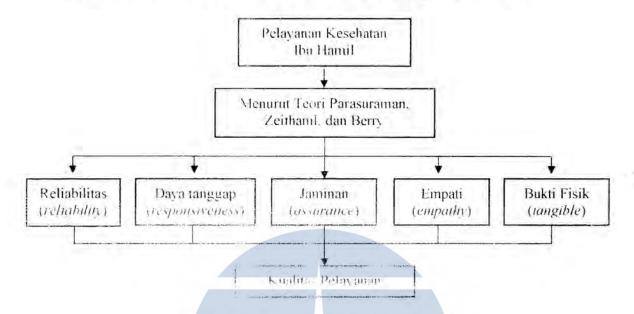
- dengan *tipe explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel variabel penelitian melalui pengujian hipotesis.
- Penelitian yang dilakukan Rachmawati Herlina W yang berjudul analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Tujuan penelitian im yaitu untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang terdiri dari dimensi reliability (keterandalan). responsiveness (cepat tanggap), ussurance (jaminan), empathy (empati), dan rangible (nyata) mempengaruhi kepuasan masyarakat Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini udalah menserimanan ta opis as k dan un determinasi Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik.
- Penelitian yang dilakukan Fidela Firwan Firdaus yang berjudul evaluasi 3. kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Penembahan Sinopati Bantul, Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadar kualitas pelayanan, mengetahui hambatan hambatan pada pelayanan terutama pada pasa birrawat caan peserta BPJS dan memberikan solusi pada pelaximani li 855 11 Penembilian Sepupati Bantul agar mencapai kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini vaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menghasilkan data yang sifatnya deskriptif. seperti transkip dan mengolah wawancara.catatan lapangan gambar, foto, rekaman video, dan lain schagainva.

- 4. Penelitian yang dilakukan Made Nopy Diah Sundari yang berjudul kualitas pelayanan kesehatan di SRUP Sanglah Denpasar dari Perspektif pelanggan internal dan eksternal Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanankesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari perspektif pelanggan internal dan eksternal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik denganmenggunakan pendekatan kualitatif pada perspektif pelanggan internal danpendekatan kuantitatif pada perspektif pelanggan eksternal Rancanganpenelitian ini adalah penelitian erross sectumal
- Penyditian vang dilakukan dilakukan dilam penelitian ini dalah penelitian yang dilakukan dilam penelitian ini dalah penelitian survey:

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan teori di atas maka penulis dapat menyususn kerangka konsep penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Lanjung Kota Lubuklinggau dengan menggunakan teori Parasuraman Zenhaml dan Bercy dengan variabel reliabilitas (reliability) daya tanggap (responsiveness), jaminan(assurance), empati(empathy) dan bukti

fisik (*tangihle*) schingga dapat melihat tingkat kepuasan pasien yang datang di Puskesmas Lubuk Tanjung dan digambarkan seperti bagan di bawah ini:



Bagan H. I. Kerangka Berpikir Penelitian

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan,kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu rangsangan yang kuat kepada para pengguna jasa untuk menggunakan jasa dari penyedia jasa tersebut ketika mereka membutuhkan pelayanan jasa tersebut Kemampuan perusahaan untuk memahani penginan dari konsumen tersebut sehingga penyedia jasa dapat dengan repat atau mendekan kuainas yang di inginkan konsumen

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis (Singarimbun, 1995;5). Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan Ibu Hamil pada puske anas Perintuas Lubia Luging menlasarkan tujuan penelitian tersebut maka bentuk penelitian tersebut maka bentuk penelitian tersebut maka bentuk penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan, menentukan, menafsirkan dan data yang ada.

B. Informan Penelitian

unforman dalam peneritian be dibagi menjadi dua yaitu informan internal dan informan eksternal, miorinan mernal adalah informan yang berasal dalam lingkungan Puskesmas Perumnas Lubuk Tarijung vaitu Kepala Puskesmas dan Staf Puskesmas Perumnas Lubuk Lanjung (Perugas KIA, Bagian Pendaftaran).

Sedangkan informan eksternal yang berasal diluar Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung vaitu

- Masyarakat pengguna pelayanan
- Lokoh Masyarakat
 - a. Ketua RT. 03 Kelurahan Bandung Kiri Bapak Abdul Rozak
 - b. Ketua RT. 07 Kelurahan Bandung Kiri Bapak Yosfik

C. Metode Analisis Data

Metode analisis data tidak menggunakan uji statistik melainkan analisis non statistik sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Data didapatkan dengan cara:

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan denganmengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang sedang diteliti secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan Dalam observasi disini, penulis mengamati langsung mengenai keadaan lingkungan. tasihtas kesehatan maupun umum, meses pelacanan mulai dari pendalasan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.

Observasi atau pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni melakukan pengamatan tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau, meliputi:

- a. Mengamati kemampuan petugas Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan
 - 1) Stander Operasional Processing (S. P)
 - Pemberian pelayanan yang pepal sepada semua pasien
 - 3) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan
 - 4) Kemudahan dalam pelayanan keluhan
 - 5) Pemberian informasi yang jelas dan dapat cipahami oleh pasien
 - 6) Pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan di Puskesmas

- b Mengamati lokasi dan keadaan di sekitar sekolah
 - 1) Lokasi Puskesmas
 - Sarana dan prasarana Puskesmas
 - 3) Gedung Puskesmas
 - 4) Lahan parkir Puskesmas

Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara memilih data-data, dokumendokumen dalam rangka pengumpulan data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber denti kesempurnaan penganalisaan.

3 Wawancara Mendalam

Intervienatau wawaneara mendalammerupakan salah satu teknik pengumpulan data atau informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu melalui komunikasi langsung dengan petugas puskesmas serta wawancara dengan pengguna layanan atau pengunjung Puskesmas Perunmas Lubuk l'anjung Proses wawancara dalam penilitian dilakukan dengan membuat kerangka garis besar pokok-pokok antara lain seperti prosedur pelayanan Ibu Hamil kuaritas obat bagi ibu hamil keadaan lingkuwan puskesmas sikap perusas latan memberukan pengunan

D. Analisis Instrumen

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh penelitian langsung dari sumbernya. Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan metode wawancara yang berkompeten terhadap obyek yang diteliti,dalam hal ini disebut informan kunci dan selanjutnya dilakukan pencatatan seperlunya

Sedangkan data sekunder data yang diperoleh dari perpustakaan, buku literatus jurnal, web internet yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Pengumpulan data primei dilakukan dengan cara mendalam (Indepth interview). Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka, dibantu dengan alat tulis dan alat wawancara berupa rekaman hand phone untuk mencatat dan merekam informasi yang diperoleh. Data sekunder didapat dengan cara pengamatan lansung di ruang KIA Puskesinas Perumnas Lubuk Tanjung mengenai pelayanan pasien ibu hamiLobservasi buku register pasien dan lorm pencatatan dan pelaporan Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam Hasilinar hirokam dengan band phone Kemudian disalin datam bentuk transkrip hasil wawancara mendalain untuk masing-masing informan.

E. Fokus Penelitian

Penchijan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggan difokuskan pada satu fokus penchijan vaitu tentang kualitas pelayanan kesehatan fina satu fokus penchijan vaitu tentang Kota Lubuklinggan

1

Tabel III.1 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Dimensi	Indikator
1	2	3
Kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Menurut Parasuraman Zeithaml. dan Berry		Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan. Kecepatan dalam mendaftarkan pasien.
	Reliabilitas(Reliability):	
	Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan	 Kemudahan pelayanan keluhan
	segera tepat (akurat) dan memuaskan	Kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesahatan ibu hamil
		5 Kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu namil. 1. Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien ibu
	DavaTanggap !Responsiveness):Keingman	Fundakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil.
	para petugas membantu semua pelanggan serta melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.	3. Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil. 4. Sikap petugas dalam melayani keluhan pasien ibu hamil.

Jaminan(Assurance):perusahaan dan petugas memiliki kompetensi,kesopanan dan dapat dipercaya

- Pengtahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil
- Kemanipuan petugas untuk memberikan layanan yang menyeluruh.
- 3 Manfaaat Puskesmas.
- 1 Perhatian petugas secara khusus

Empati(Empathy) dalam hal ini petugas mampu menempatkan dirinya pada –pelanggan,dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap para pelanggan,serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

tecan petiama gas pembenan pelayanan

- Memberikan kesempatan berianya dan menyampaikan keluhan kepada pasien ibu hamil.
- Kemampuan petugas Jalam membenikan komunikasi yang lekut
- 1 Godung yang nyaman dan baik
- Kerapian dan kebersihan penampilan petugas
- Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan kesehatan ibu hamit

Bukti Fisik (*Tangible*):dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas yang bersih dan menyenangkan.

BABIV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Lubuklinggau

a. Sejarah Singkat Kota Lubuklinggau

Tahun 1929 status Lubuklinggau adalah sebagai Ibu Kota Marga Sindang Kelingi Ilir, dibawah Onder District Musi IJhu Onder District Musi Ulu sendiri ibu kotanya adalah Muara Beliti Tahun 1933 Ibukota Onder District Musi Ulu dipindah dari Muara Beliti ke Lubuklinggau, Tahun 1942-1945 Lubuklinggau menjadi Ibukota Kewedanaan Musi Ulu dan dilanjutkan setelah kemerdekaan. Pada waktu Clash I tahun 1947, Lubuklinggau dijadikan Ibukota Pemerintahan Provinsi Sumatera Bagian Selatan. Tahun 1948 Lubuklinggau menjadi Ibukota Kabupaten Musi Ulu Rawas dan tetap sebagai Ibukota Keresidenan Palembang.

Pada tahun 1956 Lubuklinggau menjadi Ibukota Daerah Swatantra Tingkat II Musi Rawas. Tahun 1981 dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tanggal 30 Oktober 1981 Lubuklinggau ditetapkan statusnya sebagai Kota Administratif. Tahun 2001 dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2001 tanggal 21 Juni 2001 Lubuklinggau statusnya ditingkatkan menjadi Kota. Pada tanggal 17 Oktober 2001 Kota Lubuklinggau diresmikan menjadi Daerah Otonom.

Pembangunan Kota Lubuklinggau telah berjalan dengan pesat seiring dengan segala permasalahan yang dihadapinya dan menuntut ditetapkannya langkah-langkah yang dapat mengantisipasi perkembangan Kota, sekaligus memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Untuk itu diperlukan Manajemen Strategis yang diharapkan dapat mengelola dan mengembangkan Kota Lubuklinggau sebagai kota transit ke arah yang lebih maju menuju Kota Metropolitan.

Kota Lubuklinggau terletak pada posisi geografis yang sangat strategis yaitu di antara provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu serta ibu kota provinsi Sumatera Selatan (Palembang) dan merupakan julur penghuhungan pulau Jawa dengan kota-kota bagian utara Pulau Sumatera.

Kota Lubuklinggau merupakan salah satu kota setingkat kabupaten yang letaknya paling barat dari wilayah Propinsi Sumatera Selatan. Letak astronomi Kota Lubuklinggau berada antara 102o 40° 00° – 103o 0° 00° Bujur Timur (BT) dan 3o 4° 10° — 3o 22° 30° Lintang Selatan (LS). Luas wilayah daerah ini berdasarkan Undang-undang No. 7 tahun 2001 adalah 401.50 Km2 atau 40.150 Ha dan berada pada ketinggian 129 meret in atas permukaan laut.

Secara administratif Kota Lubuklinggau mempunyai batas-batas sebagai berikut :

i) Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan BKI. Ulu
Terawas, Kabupaten Musi Rawas

2) Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Tugu Mulvo

dan Muara Beliti Kabupaten Musi Rawas

3) Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Muara Beliti

Kabupaten Musi Rawas

4) Sebelah Barat : Berbatasan dengan Propinsi Bengkulu

Sesuai dengan Undang Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau, Kota Lubuklinggau mencakup 4 (empat) kecamatan, dengan luas wilayah 401.50 Km2 atau 40.150 Ha. Mengacu pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Lubuklinggau Nomor 17 Tahun 2004 tentang Pemekaran Kota Lubuklinggau dari 49 kelurahan menjadi 7 kelurahan dan Peraturan Daerah (Perda) Kota Lubuklinggau Nomor 18 Tahun 2004, tentang Pemekaran Kota Lubuklinggau dari 4 kecamatan menjadi 8 kecamatan yaitu:

- 1) Kecamatan Lubuklinggau Barat l
- 2) Kecamatan Lubuklinggau Barat II
- 3) Kecamatan Lubuklinggan Timur !
- 4) Kecamatan Lubuklinggau Timur it
- 5) Kecamatan Lubuklinggan Utara !
- 6) Kecamatan Lubuklinggau Utara II
- 7) Kecamatan Lubuklinggau Selatan l
- 8) Kecamatan Lubuklinggau Selatan II

Kota Lubuklinggau memiliki posisi geostrategis dengan menjadi Kota perlintasan jalur tengah Sumatera yang menghubungkan Provinsi Sumatera Selatan dengan Provinsi Bengkulu di sisi Barat, Provinsi Lampung di sisi Selatan dan wilayah lainnya di bagian utara Pulau Sumatera Dengan bertemunya berbagai arus lalu lintas tersebut. Kota Lubuklinggau menjadi Kota transit atau Kota pertemuan berbagai kepentingan sosial, ekonomi dan budaya. Konsekuensi logis dari berpadunya berbagai kepentingan tersebut. mengakibatkan Kota Lubuklinggau menjadi Kota yang heterogen.

Di Kota Lubuklinggau masih terdapat beberapa daerah/kawasan yang sulit dijangkau, hal ini dikarenakan kondru morfologi terjat ian belerengan curam. Kawasan tersebut berada di wilayah bagian utara, dan selatan Kota Lubuklinggau. Akses jalan menuju kawasan tersebut belum memadai, begitu juga dengan sarana dan prasarana lainnya.

2. Gambaran Umum Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

Puskesmas Perumnas terletak di Kecamatan Lubuklinggan Barat Literatova di jalan Cendana Kelurahan Tanjung Aman Masyarakat yang ingin berobat dapat menjangkaunya dengan berjalah kaki maupun menggunakan kendaraan bermotor.

a. Sejarah kepenampinan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung terletak di Kecamatan Lubuklinggau Barat I, tepatnya di Jl. Cendana Kelurahan Tanjung Aman. Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung mempunyai witayah kerja seluas 5.480.87 Km2.

Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung merupakan Puskesmas Inpres Tahun 1990/1991 dan sebagai Puskesmas Kecamatan yang ada di Kelurahan Tanjung Aman Kecamatan Lubuklinggau Barat I. Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung merupakan Puskesmas induk yang mempunyai empat Puskesmas Pembantu (Pustu) dan lima Poskeslur yang mana masing masing dipimpin oleh seorang Bidan senior. Sejak berdirinya pada tahun 1990/1991, Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sudah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan, yaitu:

Tabel IV.1. Pimpinan Yang Pernah di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

No	Nama	Tahun
1.	dr. Baharuddin Harahap	Tahun 1990 1997
2.	dr. RM. Nawawi Akip	Tahun 1998 – 2002
3,	dr. Yanti MN	Tahun 2002 – 2003
4.	dr. Hj. Farhana	Tahun 2003
5.	dr. Dorvalda A	Tahun 2003
6.	dr. Cintya E. Purba	Tahun 2003 - Juli 2006
7	dr. Jeanita Sri. A. Purba	1 1ahun 2006 - 2010
8.	drg. <mark>Dian Eka</mark> wati	Tahun 2011 - Marct 2013
Q	dr. Ema Yuliana	April 2013 Agustus 2013
10.	Hj. Ratna Dewi SY. Am.Keb. SE	September 2013 s.d Sekurang

Sumber . Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

b. Letak Geografi Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

Wilayah kerja Puskesmas Perumnas meliputi 11 Kelurahan yaitu Kelurahan Lubuk Durian, Kayu Ara, Lubuk Tanjung, Tanjung Indah, Tanjung Aman, Lubuk Aman, Pelita Jaya, Bandung Ujung, Sukajadi, Bandung Kiri, Muara Enim.

Tabel IV. 2. Luas Wilayah Kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

No	Kelurahan	Luas Wilayah
	Lubuk Durian	470
2	Kayu Ara	583
3	Lubuk Tanjung	856,05
4	Tanjung Indah	8,45
5	Tanjung Aman	0,45
6	Lubuk Aman	57,5
7	Pelita Jaya	35
8	Bandung Ujung	18,72
9	Sukajadi	8
10	Bandung Kiri	255.37
11	Muara Enim	2

Sumber: Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

Wilavah kerja Puskesmas Perumnas ini berbatasan dengan

1) Sebelah Utara : Kelurahan Sidotejo

2) Sebelah Selatan : Kelurahan Mesat Jaya

3) Sebelah Timur : Kelurahan Bandung Kanan

4) Sebelah Barat : Provinsi Bengkulu

c. Keadaan Demografi

Wilayah kerja Puskesmas Perumnas meliputi Kelurahan Lubuk Durian. Kayu Ara, Lubuk Tanjung, Tanjung Indah, Tanjung Aman, Lubuk Aman Pelita Jaya, Bandung Ujung, Sukajadi, Bandung Kiri, Muara Enim dengan jumlah penduduk 32.383 jiwa. Berdasarkan keadaan sosial ekonominya mata pencarian penduduk dari 11 Kelurahan hampir sama, yaitu diantaranya. Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan, Buruh Kasar, Pedagang, Pengrajin, Tukang Becak dan lain-lain.

Tabel IV. 3. Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

No	Nama -	Wilayah Lubuklinggau Barat I	Jumlah
1.	Jumlah Penduduk	32.383	32.383
2.	Jumlah KK	8.200	8.200
3.	Jumlah KK Gakin	7.396	7.396
4.	Jumlah Pus	5.505	5.505
5.	Jumlah Wus	9.359	9.359
6.	Jumlah Ibu Hamil	691	691
7.	Jumlah Ibu Bersalin	660	660
8.	Jumlah Ibu Menyusui	660	660
9.	Jumlah Bayi	628	628
10.	Jumlah Balita	3.368	3.368
11.	Jumlah Lansia	2,753	2,753
12.	Jumlah RT	7.745	7.745
13.	Jumlah Rumah	7.745	7.745
14.	Jumlah Posyandu	13	13
15.	Jumlah Posyandu Lansia	13	10
16.	Jumlah Kader	65	65
17.	Jumlah SD/MI	14	14
18.	Jumlah SMP	4	4
19.	Jumlah SMU	5	5
20.	Jumlah PTN/PTS	0	0
21.	Jumlah TTU	37	37
22.	Jumlah TPS	7.126	7.126
23.	Jumlah Sumber Air Bersih		
	Ledeng	3.328	3.328
	- SGL	4.329	4.329
	- Lainnya	91	91
24.	Jumlah <mark>Jamban Keluarg</mark> a	7.246	7.246

Sumber Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

1) Penduduk

Pada tahun 2014, jumlah penduduk diwilayah kerja Puskesmas Perumnas adalah 32.383 jiwa, yang tersebar di sebelas Kelurahan. Lebih dari separuh (16.355 jiwa) penduduk berjenis kelamin perempuan. Distribusi penduduk menurut kelompok umur yang terbanyak adalah penduduk umur produktif (15 – 44 tahun), yantu berjumlah 17.284 jiwa. Penduduk kelompok umur terbanyak kedua

adalah penduduk kelompok umur 45 – 65 tahun yang berjumlah 5.224 jiwa. Hal ini merupakan potensi diwilayah kerja Puskesmas Perumnas yang harus diperdayakan demi mendukung berbagai upaya kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Perumnas. Namun, adanya kelompok usia non produktif yang cukup besar (anak dan remaja), harus menjadi perhatian bagi Puskesmas, karena kelompok anak dan remaja mempunyai permasalahan kesehatan tersendiri.

10000 9000 8000 7000 6000 5000 🖹 Laki - Laki 4000 Perempuan 3000 2000 1000 0 15-44 45-65 > 65 < 1 Tahun 1-4 Tahun Tahun Tahun Tahun Tahun

Bagan IV.1. Distribusi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Tahun 2014

Sumber : Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

2) Kepadatan Penduduk

Data kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Perumnas —
Perumnas tahun 2014 dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah
Kelurahan Muara Enim. Kelurahan Muara Enim adalah wilayah
dengan luas terkecil (2 km²),dibandingkan dengan wilayah lainnya.

namun penduduknya paring tinggi (3.942 jiwa). Sedangkan wilayah dengan kepadatan penduduk terendah adalah Kelurahan Lubuk Durian dengan jumlah penduduk (1.279). Kelurahan Lubuk Tanjung merupakan wilayah kerja Puskesmas Perumnas terluas (856,05 km²) dengan jumlah penduduk 3.679 jiwa.

3) Rasio Beban Tanggungan dan Jenis Kelamin

Rasio beban tanggungan merupakan perbandingan antara jumlah penduduk belum produktif (usia < 15 tahun) dan penduduk tidak produktif lagi (usia > 65 tahun) terhadap jumlah penduduk yang masih produktif (usia 15 - 65 tahun). Rata - rata rasio bebar tanggungan di wilayah kerja Puskesmas Perumnas adalah 46.

Secara umum, perbandingan jumlah penduduk laki - laki dan perempuan hampir sama. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata - rata rasio jenis kelamin yaitu 98,00.

d. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Puskesmas Perummasmemnuhi kebutuhan masyarakat tersebut melalui 6 upaya kesehatan wanta beserta 4 upaya pengembangan yang ditentukan berdasarkan henyaknya permasalahan kesehatan masyarakat setempat serta tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Enam upaya kesehatan wajib Puskesmas tersebut adalah:

- 1) Promosi kesehatan (promkes)
- 2) Sanitasi (kesehatan lingkungan)
- 3) KIA/KB

- 4) Gizi
- 5) Pencegahan dan pemberantasan penyakit (P2P)
- 6) Pengobatan

Sedangkan program pengembangan yang dilaksanakan di Puskesmas Prumnas terdapat 5 program yaitu :

- 1) UKS
- 2) Usila
- 3) Perkesmas
- 4) Batra
- 5) PKPR

Seluruh program kegiatan tersebut di dalam gedung difasilitasi dengan adanya ruang dan peralatan yang memadai, program kerja, sumber daya manusia yang selalu ditingkatkan kemampuannya dan protap – protap sebagai standar pelayanannya. Fasilitas yang disediakan di Puskesmas Perumnas ini adalah sebagai berikut:

1) Klinik pelayanan kesehatan ibu (KIA/KB)

Kegiatan yang dilakukan di klinik ini meliputi pelayanan kebidanan terhadap ibu hamil (Bumil), ibu bersalin (Bulin). ibu yang telah bersalin (Bufas) dan ibu menyusui (Busur). Untuk kegiatan KB, Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung melayani kebutuhan masyarakat dalam hal KB berupa IUD, Implant, Pil, Suntikan dan Kondom. Klinik ini dalam pelaksanaannya dilayani oleh tiga orang bidan terlatih.

2) Klinik pelayanan kesehatan umuut (BP Umum)

Klinik ini melayani pengobatan umum bagi pasien dewasa, yaitu pasien usia lebih dari 6 tahun. Pengobatan dilakukan terhadap askes. pasien umum. Jamsoskes, maupun pasien gakin (Jamkesmas). Disamping itu, klinik BP ini juga melayani tindakan kegawatan daruratandan rujukan pasien dari unit – unit fungsional lainnya yang tidak dapat ditangani di Puskesmas maupun terhadap pasien – pasien dengan kasus penyakit kronik yang sudah berobat rutin di rumah sakit. Namun, sebelum dilakukan rujukan, klinik BP dewasa juga akan melakukan perbaikan keadaan namun pasien baik kasus gawat darurat umum maupun yang lainnya.

Klinik pelayanan kesehatan umum juga melayani pembuatan keur (surat keterangan sehat), baik untuk kesehatan haji maupun untuk kepentingan melamar pekerjaan dan masuk sekolah. Di klinik ini melayani pula pengobatan terhadap penderita TB paru dan Kusta selain penyaku lainnya. Pada pelaksanaannya klinik ini dilayam oleh seorang dokter umum, yang dibantu oleh tiga orang perawat terlatih

3) Klinik pelayanan kesehatan anak (Klinik MTBS)

Klinik MTBS ini melayani pasien anak, yaitu usia 0 – 5 tahun. Pada pelaksanaannya klinik ini dilayani oleh bidan terlatih. Karena keterbatasan ruangan MTBS dan KIA dijadikan satu. Klinik ini mulai dikembangkan sistem Manajemen Terpadu Bahta Sakit (MTBS) untuk anak usia 2 bulan sampai 5 tahun dan Manajemen

Terpadu Balita Muda (MTBM) untuk anak usia 0 2 bulan. Dengan sistem MTBS dan MTBM ini penatalaksanaan terhadap anak sakit dilakukan secara komprehensif, tidak hanya terfokus pada keluhan sakit anak, namun juga dilakukan pemantauan terhadap status gizi, riwayat kelahiran, riwayat/pola makan dan riwayat imunisasinya. Dengan demikian, apabila pada anak sakit ini terdapat permasalahan gizi dan atau imunisasi, atau penyakitnya berbasis lingkungan, maka akan dilakukan rujukan ke klinik gilinganmas, disamping pengobatan (kuratif). Disamping itu, pada klinik MTBS ini juga akan senantiasa dilakukan penyuluhan sesuat dengan permasalahan anak.

Disamping pengobatan, klinik MTBS juga melakukan pemantauan terhadap tumbuh kembang anak usia 0 – 6 bulan melalui upaya Stimulasi, Intervensi dan Deteksi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK). Pada kegiatan ini, dilakukan deteksi dini stimulasi terhadap kasus dengan gangguan tumbuh kembang. Kemudian juga dilakukan intervensidengan kasus gangguan tumbuh kembang dan rujukan kasus dengan gangguan tumbuh kembang tersebut

4) Klinik pelayanan kesehatan gigi (BP Gigi)

Klinik ini melayani pengobatan dan perawatan gigi bagi seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkannya terutama pengobatan dasar seperti pencabutan dan penambalan gigi. Dalam pelaksanaannya klinik ini dilayani oleh seorang dokter gigi dat-dibantu oleh para perawat gigi yang berpengalaman dan terlatih.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menuju Visi Puskesmas tercapainya Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sebagai pusat pelayanan prima dan kristal. Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung melaksanakan kegiatan UKGS bagi anak sekolah di sekolah – sekolah dan UKGMD bagi masyarakat umum terutama balita dan ibu hamil di posyandu – posyandu. UKGS dan UKGMD dilaksanakan 3 kali setahun.

5) Gilinganmas (Gizi, Lingkungan dan Imunisasi)

Klinik ini melayani:

a) Konsultasi gizi

Melayani konsultasi gizi masyarakat dan gizi perorangan, baik di dalam maupun di luar gedung. Untuk kegiatan dalam gedung, klinik gilinganmas menerima pasien dari klinik MTBS, KIA maupun BP Umum yang mengalami permasalahan gizi. Kegiatan ini dilaksanakan oleh seorang petugas gizi pelayanan konsultasi gizi ini dilaksanakan setiap hari.

b) Imunisasi

Melayani imunisasi BCG, DPT, Polio, Hepatitis, Campak, TT Bumil /Caten. Dilaksanakan setiap hari kamis oleh bidan terlatih

c) Konsultasi kesehatan lingkungan (sanitasi)

Memberikan konsultasi mengenai kesehatan dan kebersihan lingkungan rumah sehat, jamban sehat, sarana air bersih.

pemberantasan sarang nyamuk (PSN). Dilaksanakan oleh Sanitarian, setiap hari, baik di dalam maupun di luar gedung.

6) Laboratorium

Melayani pemeriksaan laboratorium sederhana seperti darah rutin. urin rutin, reduksi, protein urin, test kehamilan, HB, golongan darah dan BTA sputum. Khusus untuk pemeriksaan BTA sputum. di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung petugas hanya membuat preparatnya saja, sedangkan pembacaan hasilnya dilakukan oleh Puskesmas lain yang telah ditunjuk. Pelayanan dilakukan setiap hari bagi pasien yang membutuhkan.

7) Penyuluhan kesehatan

Dilakukan pada perorangan ataupun perkelompok, baik dilaksanakan di Puskesmas, sekolah ataupun di tempat lain yang membutuhkan. Pelayanan ini akan dilaksanakan oleh tenaga - tenaga penyuluhan yang menguasai materi yang dibahas.

8) Pelayanan kesehatan usia lanjut

Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung khusus melayani petayanan kesehatan terhadap pasien pra lansia (usia 45 - 50 tahun) dan pasien lansia (usia lebih dari 50 tahun). Pelayanan kesehatan ini dilakukan dengan mengutamakan pasien lansia, baik diloket pendaftaran, tempat pemeriksaan kesehatan yang terpisah, maupun pelayanan di apotek. Hal ini bertujuan agar pasien lansia tidak lama menunggu/mengantri, mengingat keterbatasan fisik dan psikipasien – pasien tersebut.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap pasien lansia adalah pemeriksaan antropometri (BB, TB, Lingkar Pinggang), tekanan darah, HB, gula darah, reduksi protein, disamping pemeriksaan terhadap keluhannya (penyakit). Setiap pasien akan mendapat Kartu Menuju Sehat Usia Lanjut (KMS Lansia). KMS ini bertujuan untuk memantau kesehatan pasien lansia secara berkesinambungan. Disamping itu, juga selalu dilakukan penyuluhan terhadap permasalahan kesehatan lansia maupun penyakitnya.

Pada pelaksanaannya, pelayanan kesehatan lansia ini dilakukan oleh perawat terampil yang telah mendapat pelatihan khusur kesehatan lansia. Namun, apabila terdapat kasus yang tidak dapat ditangani, maka pasien tersebut akan dikonsulkan dengan dokter. Untuk meningkatkan jangkauan pelayanannya, Puskesmas santun usia lanjut juga melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala terhadap pasien lansia melalui posyandu lansia. Pada saat ini Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung telah memiliki 13 posyandu lansia, yang terdapat di masing – masing Kelurahan. Kegiatan Posyandu lansia yang dilaksanakan sebulan sekali ini melipua pemeriksaan kesehatan berkala, pengobatan, pengajian, penyuluhan kesehatan dan senam lansia. Kegiatan di Posyandu lansia ini dilakukan oleh kader dan petugas dari Puskesmas.

9) Klinik kesehatan reproduksi (Kespro)

Klinik kesehatan reproduksi (Kespro) merupakan salah satu program Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung yang khusus memberikan perhatian terhadap permasalahan kesehatan reproduksi di wilayah kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung. Kegiatan ini dilaksanakan oleh bidan terlatih.

Pelayanan kesehatan reproduksi dilaksanakan di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung. Kegiatan di dalam gedung meliputi pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien dengan permasalahan reproduksinya, baik terhadan kesproremaja, wanita usia subur dan pasien lansia. Setelah itu, akan dilakukan pencatatan/registrasi secara terpisah terhadap pasien kespro, sehingga dapat diketahui pola kesakitan atau permasalahan kespro disetiap kelompok usia. Pelayanan kesehatan resproduksi di dalam gedung dilakukan di unit KIA karena masih keterbatasannya ruang. Disamping itu, juga akan dilakukan penyuluhan terhadap pasien tersebut. Khususnya terhadap pasien kespro wus (wanita dilakukan konseling/penyuluhan subur). terhadab usia pasangannya. Sedangakan, kegitan kespro yang dilakukan di luar gedung meliputi penyuluhan kesehatan reproduksi remaja di sekolah, yang biasanya bersamaan dengan penyuluhan napza dan skrining permasalahan kespro remaja di sekolah.

10) Pelayanan kesehatan peduli remaja (PKPR)

Program PKRT ini ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif terhadap remaja, yaitu masyarakat yang berusia 10 – 19 tahun. Program ini dilaksanakan di dalam maupun di luar gedung. Kegiatan di dalam gedung meliputi pemeriksaan kesehatan dengan menggunakan status khusus remaja, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif, bukan hanya terfokus pada penyakitnya, namun juga pada riwayat pubertas, perkembangan mental, riwayat merokok, memakai napza dan lain sebagainva. Setelah itu, pasien remaia akan diberikan konseling sesuai dengan penyakit dan permasalahan kesehatan lain yang ditemui pada saat itu dan terkahir diberikan obat. Karena keterbatasan ruang kegiatan dalam gedung dilakukan di ruang KIA dan poli umum. Sedangkan kegiatan KPRT di luar gedung, meliputi penyuluhan tentang kesehatan reproduksi, napza dan merokok. Disamping itu, juga diadakan kegiatan survei permasalahan perilaku remaja.

maka di setiap sekolah diadakan pelatihan kader kesehatan remaja (peer conselor). Peer conselor ini diharapkan akan mampu mempromosikan prilaku hidup bersih dan sehat ditatanan sekolah dan mampu memberikan pertolongan pertama terhadap permasalahan kesehatan yang terjadi di sekolahnya.

11) Lain Lain

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung melakukan kegiatan kegiatan secara jemput bola. Kegiatan — kegiatan tersebut diantaranya adalah Posyandu Balita di 13 Posyandu, Posyandu Lansia di 13 Posyandu, UKS/UKGS di SD/MI dan SMP yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung. UKGMD di 13 Posyandu serta melakukan kunjungan kerumah pasien bagi pasien — pasien yang membutuhkannya.

- Familitas Ponuniang Pelavanan Kesehatan

Untuk menunjang keberhasilan Puskesmas Perumnas dalam rangka pelayanan kesehatan pada masyarakat, maka seluruh kegiatan harus berpedoman pada Visi, Misi, Motto dan Nilai Puskesmas Perumnas serta pelaksanaannya harus berpedoman pada protap – protap (standar pelayanan) vang telah dibakukan.

L. Visi 4

Fer<mark>capamya Puskesmas Perumnas Lubuk Tanj</mark>ung sebagai pusat pelayanan prima dan kristal

2) Misi

- a) Meningkatkan kemitraan dengan semua pihak
- b) Meningkatkan profesionalisme Provider dan pemberdayaan masyarakat
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan yang bermutu dan prima

- d) Menetapkan standar pelayanan kesehatan
- 3) Motto
 - a) Senyumlah satu langkah satu senyuman
 - b) Kreatifla satu kata satu ide langsung action
 - c) Bekerjalah dan ibadah
- 4) Nilai
 - a) CRISTAL (Cermat, Rapi, Indah dan Lancar)
 - b) Prima (Cermat, Rapi, Indah dan Lancar)

f. Ketenagaan

Perumnas Lubuk Tanjung di pimpin oleh seorang Ka. UPTD Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung di pimpin oleh seorang Ka. UPTD Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung oleh Hj. Ratna Dewi SY, Am.Keb, SE yang dibantu oleh 1 orang kepala tata usaha, 1 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 1 orang serjana Kesmas, 2 orang S.Kep, 12 orang perawat ahli madya. 7 orang perawat, 2 orang perawat gigi, 11 orang DIII kebidanan, 1 orang DIV Kebidanan, 6 orang DI bidan. 1 orang asisten apoteker, 1 orang samtarian. 1 orang petugas gizi. 1 orang petugas fisioterapi, 1 orang analis labor. 1 orang petugas rekam medis, 3 orang LCPK dan 2 orang petugas tamatan SMU sederajat.

Sesuai dengan komitmen yang telah disepakati bersama antara pimpinan dan seluruh staf Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung maka diadakan jadwal pembelajaran dan pelatihan baik di dalam maupun di luar Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung. Hal ini bertujuan untuk

meningkatkan kualitas dan keterampilan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.

g. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Puskesmas tergantung dari kegiatan dan beban tugas masing masing Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 25 tahun 2011, tanggal 08 September 2011, tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), struktur organisasi Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung adalah sebagai berikut:

- 11 Kepale Puskesmas
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Koordinator Pelayanan Kesehatan Masyarakat (UKM), terdiri dari
 - a) Petugas pelavanan kesehatan berwajib, meliputi :
 - (1) Petugas pelayanan promosi kesehatan
 - (2) Petugas pelayanan kesehatan lingkungan
 - (3) Petugas pelayanan pencegahan dan penanggulangan penyakit menular dan penyakit tidak menular
 - ∔ Petugas pelayanan KIA dan KB
 - (5) Petugas pelayanan perbaikan gizi masyarakat
 - b) Petugas pelayanan kesehatan pengembangan, meliputi:
 - (1) Petugas pelayanan keperawatan kesehatan
 - (2) Petugas pelayanan kesehatan sekolah
 - (3) Petugas pelayanan kesehatan olahraga
 - (4) Petugas pelayanan kesehatan tradisional

- (5) Petugas pelayanan kesehatan kerja
- (6) Petugas pelayanan kesehatan usia lanjut
- 4) Koordinator pelayanan kesehatan perorangan (UKP), terdiri dari :
 - a) Petugas pelayanan kesehatan wajib, meliputi :
 - (1) Petugas pelayanan KIA dan KB
 - (2) Petugas pelayanan perbaikan gizi masyarakat
 - (3) Petugas pelayanan pengobatan
 - (4) Petugas pelayanan pencegahan dan penanggulangan penyakit menular dan penyakit tidak menular
 - b) Petugas pelayanan kesehatan pengembangan, meliputi :
 - (1) Petugas pelayanan keperawatan kesehatan
 - (2) Petugas pelayanan kesehatan mata
 - (3) Petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 - (4) Petugas pelayanan kesehatan jiwa
 - (5) Petugas pelayanan kesehatan usia lanjut
- Puskęsmas pembantu dan Poskeslur

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau, teori kualitas pelayanan yang dipakai pada penelitian ini yaitu menggunakan teori Parasuraman. Zeithaml. dan Berry dimana teroi ini memeliki 5 (lima) dimensi terdiri dari:

1. Reliabilitas(*Reliability*)

Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera,tepat (akurat) dan memuaskan. Pada dimensi ini dijelaskan bahwa kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan menjadi kewajiban dari pemberi pelayanan seperti Puskesmas yang dilakukan oleh tenaga medis yang ada.

a. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.

Pada dimensi ini dijelaskan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanukan yang sesuai dengan Visi Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung yaitu tercapainya Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sebagai pusat pelayanan prima dan kristal Sesuai misi Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dan Standar Operasional Procedur (SOP) pelayanan kesehatan ibu hamil.

Adapun wawancara peneliti dengan kepala Puskesmas tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas dan apakah petugas Pelayanan kesehatan ibu hamil sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Adapun jawabannya adalah sebagai berikut:

"... lya petugas kesehatandisini yaitu bidan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan ke masyarakat. Barometernya adalah visi dan misi puskesmas kami. Selain itu,saat memberikan pelayanan kepada pasien sudah mengikuti dan sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP) pelayanan kesehatan ibu hamil,hal tersebut dilakukan supaya tidak terjadi kesalah saat memberikan pelayanan, ...jika terjadi kesalahan seperti pada tindakan,diagnosa pemberian resep dan lain-lain akan berdampak fatal pada pasien.Petugas kesehatan disini biasanya sudah betul-betul memahami SOPnya masing-

masing dan saya berbicara seperti ini karena saya selalu mengingatkan hal tersebut kepada staf-staf disini."

Wawancara peneliti dilanjutkan dengan petugas pelayanan ibu hamil, untuk menanyakan tentang pelaksanaannya.

T... Iya kami sebagai petugas pelayanan kesehatan ibu hamil telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP) dalam melayani kesehatan ibu hamil yang ada, ... Cuma terkadang tergantung situasi juga langkah-langkah tersebut bisa saja ada yang dilewatkan mengingat waktu dan kondisi kesehatan pasien saat pemeriksaan."

Dirasa peneliti hanya mendengarkan dari dua belah pihak maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, vaitu:

tsa bidae telah memberikan pelayanan yang baik kepada saya selama saya berkunjung ke Puskesmas ...Puskesmas melayani sudah sesuai dengan yang dijanjikan puskesmas pelayanannya lengkap saat datang saya ditensi dulu,terus harus nimbang berat badan ditanya keluhannya apa, kemudian diperiksa kandunagan saya,kalo sakit saya di kasih resep tapi kalo idak waktu itu dak beresep."

Diperjelas juga dengan penjelasan tentang langkah-langkah *Standar Operational Procedur* (SOP)Pelayanan untuk ibu hamil yaitu sebagai berikut:

- Per<mark>siapan ruang</mark>an dan alat lengkap, alat pemeriksaan (timbangan, akuran panggul, teusi dan alat suntik)
- 2. Persiapan Vaksin TT dalam cold chain, tablet Fe dan Vitamin.
- 3. Pelaksanaan pemeriksaan dan tindakan.
- 4. Penyuluhan.
- 5. Pencatatan / rujukan.
- 6. Petugas menerima kunjungan ibu hamil di Ruang KIA setelah mendaftar di loket pendaftaran.

7. Petugas melakukan Anamnesa :

- a. Menanyakan Identitas.
- b. Menanyakan riwayat kehamilan yang sekarang dan yang lalu.
- c. Menanyakan riwayat menstruasi.
- d. Menanyakan riwayat persalinan yang lalu dan pemakaian alat kontrasepsi.
- e. Menanyakan riwayat penyakit yang diderita dan riwayat penyakit keluarga.
- f. Menanyakan keluhan pasien.
- Momparailahtan Ibu band ke Laboratorium untuk periksa Hb dan golongan darah , pemeriksaan Hb diulang pada umur kehamilan trimester III, serta pemeriksaan laboratorium lainnya (seperti protein urin, reduksi urin) atas indikasi.
- 8. Petugas melakukan pemeriksaan:
 - a) Tinggi Badan, Berat Badan, LLA, Tekanan darah.
 - b) Petugas melakukan Inspeksi kepada pasien.
 - c) Mengukur ukuran panggul (bila ada indikasi : TB < 145 cm.).
 - d) ivlemeriksa 1901 posisi janin presentasi janin
 - e) Pemeriksaan D.U.
 - f) Petugas memberikan Imunisasi TT1 sambil memberitahukanUlanganTT2 yang akan datang.

- 9. Petugas memberikan penyuluhan (gizi bumil, Hygiene perorangan, perawatan payudara selama kehamilan, pentingnya periksakan kehamilan secara rutin sesuai umur kehamilan), pesan supaya pada saatnya nanti melahirkan di tenaga kesehatan.
- Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada status ibu, Buku KIA, Kohort Hamil.
- 11. Petugas menulis resep (Kalsium Laktat, Fe, Vitamin).
- 12. Petugas mendeteksi resiko tinggi kehamilan bila ada dan rujuk ke RSU dokter spesialis serta melakukan kunjungan rumah pasien.
- 13 Petugas merujuk ke Rhang Pengobatan Gillut pada pemeriksaan pertama (KF) atau bila ada indikasi.
- 14. Petugas mencatat ke kohort ibu sesuai Kartu Ibu.

Untuk menunjang keberhasilan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dalam rangka pelayanan kesehatan pada masyarakat, maka seluruh kegiatan berpedoman pada Visi, Misi, Motto dan Nilai Puskesmas Perumnas serta peraksanaannya harus berpedoman pada protap — protap (standar pelayanan) cang telah dibakukan.

1 Visi

Tercapainya Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sebagai pusat pelayanan prima dan kristal

- 2. Misi
 - a. Meningkatkan kemitraan dengan semua pihak
 - b. Meningkatkan profesionalisme Provider dan pemberdayaan masyarakat

- Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan yang bermutu dan prima
- d. Menetapkan standar pelavanan kesehatan

3. Motto

- a) Senyumlah satu langkah satu senyuman
- b) Kreatiflah satu kata satu ide langsung action
- c) Bekerjalah dan ibadah

4 Nilai

- a) CRISTAL (Cermat, Rapi, Indah dan Lancar)
- b) Prima (Cermet Rapi Indah dan Lancar)

Puskesmas bahwa pelayanan petugas kesehatan ibu hamil sudah sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Barometernya adalah visi dan misi Puskesmas.Saat memberikan pelayanan kepada pasien sudah mengikuti dan sesuai dengan *Standar Operasional Procedur* (SOP) pelayanan kesehatan ibu hamil,hal tersebut dilakukan supayandak terjadi kesalah saat memberikan pelayanan Kepata Puskesmas selatu mengingatkan hal tersebut kepada staf-stafnya.

Adapun jawaban dari petugas Pelayanan kesehatan ibu hamil yaitu dalam melayani kesehatan ibu hamil petugas mengaju pada Standar Operasional Procedur (SOP) dan visi dan misi. Cuma terkadang tergantung situasi juga langkah-langkah tersebut bisa saja ada yang dilewatkan mengingat waktu dan kondisi kesehatan pasien saat pemeriksaan.

Kemudian jawaban dari pengguna layanan yaitu bidan telah memberikan pelayanan yang baik selama kunjungan pasien di Puskesmas.Puskesmas melayani sudah sesuai dengan yang dijanjikan puskesmas. Pelayanannya lengkap saat datang saya ditensi, ditimbang berat badan ditanya keluhannya kemudian diperiksa kandunagan saya dan diberi resep.

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung pada dimensi ini baik karena telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sesuai dengan visi dan misi puskesmas dan sesuai dengan wanaha aparawanan (SOP) pelayanan kesehatn ibu hamil.

b. Kecepatan dalam mendaftarkan pasien.

Pada dimensi ini dijelaskan bagaimana kecepatan dalam mendaftarkan pasien. Pelayanan yang cepat di Puskesmas merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang berkualitas. Prosedur pendaftaran yang mudah dan cepat merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien Maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada kepala Puskesmas tentang kecepatan petugas melayani pasien pada saat pendaftaran yaitu:

"Menurut pengamatan saya pelayanan pendaftaran kami cukup cepat,karena saya hampir tidak pernah melihat antrian panjang di depan ruang pendaftaran. Sistem yang kami gunakan cara manual yaitu bagi yang datang pasien lama diharuskan membawa kartu kunjungan bagi pasien baru akan dibuatkan kartu kunjungan. Kemudian pasien langsung didata tujuan berobat dan sistem pembayarannya. Sesudah itu langsung dicarikan kartu record pasien tersebut dipersilakan keruang pengobatan."

Dari jawaban kepala Puskesmas di atas diperjelas juga dengan adanya bukti dokumentasi pada ruangan pendaftaran tidak adanya antrian yang panjang pada ruang pendaftaran seperti gambar berikut ini:

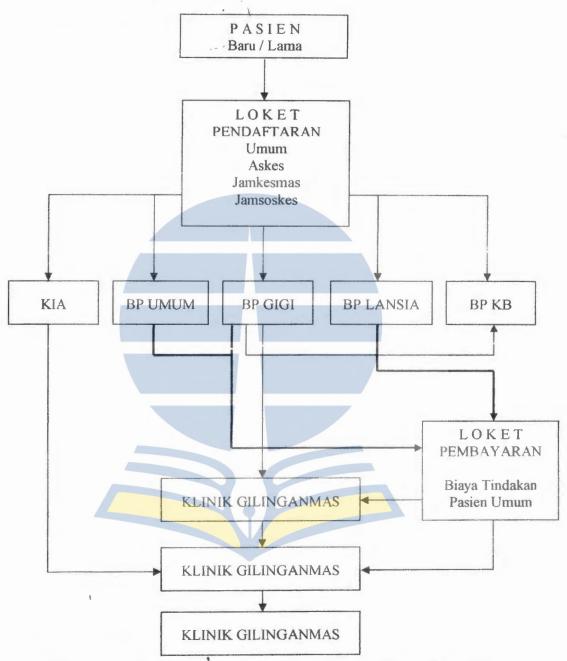


Gambar IV. 2. Ruang Pendaftaran

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih jelas lagi maka peneliti lanjutkan bertanya langsung kepetugas pendaftaran, untuk menanyakan tentang pelaksanaan pendaftaran pasien. Adapun jawabannya adalah sebagai berikut:

"Kami melayani pendaftaran pasien dengan cepatkarena kami langsung membedakan tiga buku pendaftaran sesuai dengan sistem pembayarannya yaitu dengan cara cash,BPJS atau menggunakan berobat gratis jamkesmas atau jamsoskes.Sedikit saja kendala kami yaitu saat pasien pengguna berobat gratis datang tanpa membawa kartu jamsoskes atau jamkesmas maka kami minta untuk membuat keterangan tidak mempunyai jamkesmas atau jamsoskes dari kelurahan setempat, ini kami lakukan bukan untuk memperlambat pelayanan namun untuk ketertiban administrasi di Puskesmas dan pelayanan yang diberikan kepada semua pasien sesuai dengan alur pelayanan yang ada di Puskesmas"

Untuk memperkuat jawaban dari petugas pelayanan tersebut maka peneliti melihat alur pelayanan pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan pulang yaitu sebagai berikut:



Sumber: Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

Bagan IV. 3. Alur Pelayanan Pasien

Dari bagan IV.3 di atas dijelaskan pada loket pendaftaran dilihat pasien sudah pernah datang atau baru pertama kali berobat di Puskesmas setelah itu dilihat pasien menggunakan tasilitas berobat menggunakan umum, Askes. Jamkesmas dan Jamsoskes. Selanjutnya pasien diberi pengarahan sesuai dengan kebutuhannya akan ke ruang KIA. ruang BP Umum, ruang BP Gigi. ruang BP Lansia dan ruang BP KB. Untuk tindakan pasien yang menggunakan umum setelah selesai melakukan periksaan sebelum pulang melakukan proses pembayaran diloket pembayaran yang ada di Puskesmas.

Dirasa peneliti hanya mendengarkan dari dua belah pihak maka peneliti iuga bertanya kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, yaitu

"Kecepatan Puskesmas mendaftarkan pasien lumayan cepat,waktu saya datang petugasnyasudah ada, saya langsung didaftarkan oleh petugas itu dikasih tahu ruangan KIA ada disebelah mana.Bagus caranyawalaupun tidak kenal tapi masih dilayani sama tidak dibedakan. Saya berobat disini menggunakan kartu berobat tidakdiminta data macam-macam tinggal menunjukkan kartu samo KTP saja selesai."

Berdasarkan pembahasan di atas, didapatkan jawaban yaitu dari kepala Puskesmas bahwa pelayanan pendaftaran cukup cepat. Karena tidak ada antrian panjang di depan ruang pendaftaran seperti yang terlihat gambar di depan ruangan pendaftaran Sistem pendaftaran dengan cara manual. Sam kunjungan diharuskan membawa kartu berobat untuk mempermudah pencarian *record* pengobatan pasien dan pasien langsung dilayani dengan segera mengantri diruang periksa.

Sedangkan jawaban dari petugas pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran sudah cepat.Dengan cara membedakan tiga buku pendaftaran sesuai dengan sistem pembayaran yaitu dengan cara cash,BPJS atau

petugas yaitu saat pasien pengguna berobat gratis datang tidak membawa kartu jamsoskes atau jamkesmas maka diminta membuat keterangan dari kelurahan terlebih dahulu.Demi kelancaran administrasi dipuskesmas dan pelayanan yang diberikan kepada semua pasien sesuai dengan alur pelayanan yang ada di Puskesmas seperti pada bagan IV. 4 di atas.

Kemudian jawaban dari pengguna layanan yaitu kecepatan pendaftaran di Puskesmas lumayan cepat,petugas tanggap melayani pasien yang datang.Pasien tidak perlu mengurus administrasi lama dan langsung dipersilahkan keruang tunggu tujuan untuk berobat

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung pada dimensi. Kecepatan dalam mendaftarkan pasien baik telah memberikan pelayanan pendaftaran pasien dengan cepat. Pelayanan pendaftaran di Puskesmas dengan secara manual belum menggunakan sistem komputerisasi namun cukup cepat dan jelas Pasien yang datang didata dan tidak dibiarkan terlalu lama menunggu saat proses pendaftaran

c. Kemudahan pelayanan k<mark>e</mark>luh<mark>an</mark>

Kemudahan merupakan sesuatu yang diwujudkan untuk melengkapkan dari kesenangan pasien yang menggunakan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan keluhan pasien di Puskesmas tidak berjalan dengan baik dimana Puskesmas tidak dapat menampung keluhan pengguna layanan yang ditujukan ke penyedia layanan. Adapun wawancara peneliti dengan kepala Puskesmastentang kemudahan pelayanan keluhan pasien ibu hamil yaitu:

....lya tentu kami selalu memberikan kemudahan kepada pasien puskesmas untuk menyampaikan keluhan yang ada silahkan saja kalau ingin menyampaikan keluhan langsung keruang kerja saya saya akan menampung keluhannya dengan senang hati dan mencari solusi untuk penyelesaiannya. Agar kegiatan di puskesmas ini berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat

Peneliti juga bertanya kepada petugas pendaftaran kesehatan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

"...Kami pernah mendapat keluhan dari pasien disini dan kami terima keluhan itu,namun kami tidak mudah menanggapi keluhan tersebut dikarenakan tidak berwenang dalam hal mengambil keputusan dan untuk menyampaikan keluhan tersebut keatasan terkadang kami merasa sungkan karena yang dikeluhkan adalah kinerja pelayanan kami sendiri biasanya keluhan tersebut tidak tersampaikan kepimpinan Puskesmas karena takut disalahkan pimpinan"

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih pasti maka peneliti juga bertanyakepada masyarakat yang menggunakan pelayanan.

"...Tidak, setiap keluhan untuk puskesmas Lubuk Tanjung ini sulit penyampaiannya padahal keluhan dari kami banyak tapi untuk disampaikan kami tidak enakkan. Karena jika tahu tenaga medis yang ada kami yang melaporkan sesuatu nanti pada saat kami kontrol berikutnya takutnyatidak dilayani oleh petugas disini.Kalo disini ada kotak keluhan kami baru berani untuk menyampaikan keluhan."

Dari ketiga informasi di atas didapatkan jawaban tentang kemudahan pelayanan keluhan dipuskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dalam melayan keluhan ibu hamil pada saat berkunjung menurut kepala Puskesmas yaitu kami selalu memberikan kemudahan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan yang ada Pasien dipersilahkan langsung menemui pimpinan puskesmas untuk menyampaikan keluhan yang ada. Agar kegiatan di Puskesmas berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Lain hainya jawaban yang kami terima dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil yaitu petugas merasa tidak berwenang dalam hal mengambil keputusan dan untuk menyampaikan keluhan pasien. Mereka tidak menyampaikan keluhan yang ada keatasan karena takut kinerjanya disalahkan oleh atasan meraka.

Dikarenakan karena belum mendapatkan jawaban tepat maka peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna pelayanan jawabannya yaitu sulit untuk menyampaikan keluhan untuk puskesmas Lubuk Tanjung. Karena pasien tidak enak hati kalau harus menyampaikan keluhan kepetugas secara langsung demi menjaga hubungan yang berkelanjutan terhadan petusas. Berdasarkan kenyataan tersebut maka keluhan yang ada tidak tersampaikan dengan baik. Dan diperjelas lagi dengan adanya langkah — langkah penting untuk mengatasi keluhan — keluhan.

Menurut Philip Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono et al (2008) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan antara lain yaitu adanya sistem keluhan dan sarana Organisasi yang berpusat pada pelanggan (Customer-Centered) memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya menyediakan kotak saran,menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

Sesuai dengan jawaban informan di atas tentang kemudahan pelayanan keluhan pasien ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dan uraian menurut ahli philip Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono et al (2008) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung pada dimensi Kemudahan pelayanan keluhan tidak baik dalam hal ini masyarakat menginginkan tersedianya kotak saran atau kotak penyampaian keluhan pasien diruang tunggu pasien puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.

d. Kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil.

Kemudahan adalah sesuatu yang disukai dan dinginkan oleh kebanyakan manusia. Tidak ada orang yang menyukai jalan yang sukar. Kalaupun ada, maka itu karena mereka mengharapkan akhir yang mudah. Jadi kemudahan juga yang akhirnya diharap dan didamba. Pada teori ini peneliti mencoba untuk mewawancarai bagian pendaftaran tentang kemudahan pelayanan yang diberikan tenaga medis kepada pasien yaitu sebagai berikut:

"...Iya disini kami memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil.Adapun jam kerja puskesmas kami buka mulai pukul 07.30 WIB dan tutup pukul 14 00 WIB mulai hari senin- sabtu.Silahkan pasien datang dengan cara cukup membawa kartu berobat puskesmas dan bagi yang mempunyai jaminan kesehatan membawa kartu BPJS,kartu jamkesmas atau jamsoskes maka akan langsung kami layani sesuai dengan tujuan pengobatannya"

Untuk menemukan jawaban yang lebih akurat maka peneliti juga mewawancarai kepala puskesmas sebagai berikut

"...Iya kami seleku penyedia pelayanan kesehatan ibu hamil sudah memberikan kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil dengan cara menyediakan pelayanan kesehatan tidak hanya di Puskesmas saja namun kami juga menyediakan poskeslur disetiap kelurahan untuk melayani ibu hamil disekitar kelurahan tersebut.Selain itu perbulannya kami juga mengadakan posyandu di setiap kelurahan wilayah kerja kami dan ibu hamil bisa datang kesana untuk mengontrol kandungannya"

Selanjutnya, peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan tentang kemudahan pelayanan yang dirasakannya.

"...Iya saya sudah memperoleh kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil di puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung ini.Kapan pun saya merasa butuh obat dan butuh pemeriksaan saya bisa mendapatkannya dengan mudah dan prosedur berobatnya juga mudah."

Dari penjelasan di atas bahwa petugas bagian pendaftaran menjawab telah memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil yaitu dengan cara pelayanan enam hari kerja pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu,buka mulai pukul 07.30 WIB dan tutup pukul 14.00 WIB.Syaratnya cukup membawa kartu berobat puskesmas dan bagi yang mempunyai jaminan kesehatan membawa kartu BPJS,kartu jamkesmas atau jamsoskes maka akan langsung dilayani sesuai dengan tujuan pengobatannya.

Untuk jawaban lebih akurat peneliti mendapatkan jawaban juga dari kepala puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung yaitu Puskesmas sudah memberikan kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil dengan cara menyediakan pelayanan kesehatan tidak hanya di Puskesmas saja namun kami juga menyediakan Poskeslur disetiap Kelurahan untuk melayani ibu hamil disekitar Kelurahan tersebut Selain itu perbulannya di mengadakan Posyandu di setiap Kelurahan wilayah kerja kami dan ibu

hamil bisa datang kesana untuk mengontrol kandungannya.Sedangkan masyarakat pengguna pelayanan menjawab sudah memperoleh kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.Kapan pun merasa butuh obat dan butuh pemeriksaan dari bidan dengan mudah dan prosedur berobatnya juga mudah.

Dari jawaban informan tersebut di kaitkandengan adanya pendapat ahli yang menyatakan agar penyelenggara pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkan dan bermutu (Azwar, 1996). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayani puskesmas perumnas Lubuk Tanjung Lubuklinggau baik,telah memberikan suatu kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kota Lubuk Linggau. Puskesmas beroperasi maksimal selama enam hari ketja Senin s.dSabtu mulai pukul 07 30 WIB s.d 14.00 WIB dan terdapat juga Pustu dan Poskeslur yang mudah dijangkau oleh ibu hamil dikelurahar masing-masing. Selain itu Puskesmas juga melayani ibu hamil yang memeriksakan kehanilann a di Posyandu

e. Kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan olehpetugas layanan ibu hamil di Puskesmas sudah berjalan dengan baik dimana petugas mampu memberikan layanan kesehatan ibu hamil secara cepat. Adapun wawancara peneliti dengan kepala Puskesmas di Puskesmas tentang kesiapan petugas kesehatan ibu hamil dalam melayani ibu hamil yaiu:

"...Iya kami melayani ibu namil dengan cepat prosesnya tidak berbelit.Setiap pasien yang datang segera ditangan oleh petugas.Tanpa memandang status dari pasien yang datang tersebut. Seandainya terdapat keterlambatan tindakan dari petugas itu dikarenakan tidak kami sengaja."

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

"...Iya kami sebagai petugas pelayanan kesehatan ibu hamil selalu memberikan pelayanan secepat mungkin dan tidak menunda-nunda untuk menangani pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan,konsultasi dan pemberian resep"

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih pasti maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan.

"...Iya setiap saya datang untuk berobat ke Puskesmas Petumnas Lubuk Tanjung ini saya langsung dilayani dengan cepat.Petugas ruang KIA selalu ada dan cepat sekali memanggil saya masuk keruangan.Begitu saya selesai langsung giliran pasien berikutnya yang dipanggil"

Dari pernyataan di atas diperkuat juga dengan adanya data standar waktu pelayanan di Puskesmas yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.4. Standar Waktu Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu (Tercepat – Terlama)
1	Pendaftaran	5 10 Menit
2	Layanan di Poli Umum	5 - 30 Menit
3	Layanan di Poli Gigi	5 - 30 Menit
4	Layanan di Laboratorium	10 120 Menit
5	Layanan KIA / KB	10 – 60 Menit
6	Layanan KIR Kesehatan	5 – 30 Menit
7	Pengambilan Obat	5 – 20 Menit

Sumber: Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

Dari tabel di atas dijelaskan banwa di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung memiliki waktu standar pelayanan yaitu terdiri dari pelayanan pendaftaran yang membutuhkan waktu 5 – 10 Menit, layanan di Poli Umum memakan waktu 5 – 30 Menit, layanan di Poli Gigi memakan waktu 5 – 30 Menit, layanan di Laboratorium memakan waktu 10 – 120 menit. layanan KIA/KB memakan waktu 10 – 60 menit, layanan KIR kesehatan 5 – 30 menit dan pada saat pengambilan obat memakan waktu sekitar 5 – 20 menit.

Dari ketiga informasi di atas didapatkan jawaban tentang kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.Menurut kepala Puskesmas yaitu petugas sudah melayani ibu hamil dengan cepat tidah berbelit-belit.Setiap pasien yang datang segera ditangan oleh petugas.Tanpa memandang status dari pasien yang datang tersebut.Seandainya terdapat keterlamabatan tindakan dari petugas itu dikarenakan tidak disengaja.

Sama halnya jawaban yang kami terima dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil yaitu sebagai petugas pelayanan kesehatan ibu hamil selalu memberikan pelayanan secepat mungkin dan tidak menunda-nunda menangani pasien yang datang untuk pemeriksaan,konsultasi dan pemberian resep. Selain itu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna pelayanan yaitu setiap pasien datang untuk berobat ke Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung langsung dilayani dengan cepat.Petugas ruang KIA selalu ada dan cepat sekali memanggil masuk keruangan.Begitu selesai langsung giliran pasien berikutnya yang dipanggil. Dari semua pernyataan dari informan tersebut dilengkapi juga dengan hasil observasi peneliti yaitu

standar waktu pelayanan yang diberikan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.

Sesuai dengan jawaban informan di atas kualitas pelayanan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung baik pada dimensin inipelayanan yang diberikan petugas kepada ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung pada saat pemeriksaan,konsultasi dan pemberian reseptelah dilakukan dengan cepat

2. DayaTanggap (Responsiveness)

DayaTanggap (*Responsivenes*) adalahKeinginan para petugas membantu semua pelanggan serta metaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

a. Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien ibi. hamil.

Kemampuan yang dimiliki setiap orang itu berbeda beda, setiap orang ada kekurangan dan kelebihan masing — masing. Seperti halnya petugas pelayanan kesehatan ibu hamil hendaknya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan keluhan yang ditujuan terhadap pelayananan yang diberikan puskesmas. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepal Puskesmas tentang kemampuan tenaga medis untuk menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil:

"... Şejauh ini saya menilai kemampuan petugas pelayanan kesehatan ibu hamil dalam menyelesaikan keluhan yang ada sudah memadai.Hal tersebut berdampak positif terkadap aktivitas pelayanan diPuskesmas.Petugas mendengarkan terlebih dahulu keluhan yang ada kemudian ditindak lanjuti,sekiranya perlu mengambil keputusan petugas menyampaikan terlebih dahulu keatasannya untuk dicari penyelesaian terbaik"

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Petugas KIA untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penjelasannya sebagai berikut: "...Untuk menilai kemampuan kami ualam menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil seharusnya ditanyakan saja ke pasien disini,tetapi karena kami juga sebaiknya dapat mengukur kemampuan sendiri dalam pelayanan keluhan maka kami berpendapat kami sudah mampu menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil. Biasanya pasien setelah diberikan penjelasan yang terkait dengan keluhan yang dialami maka pengguna layanan akan mengerti. Tidak dengan maksud untuk menangkal keluhan yang ada namun mencari solusi yang diinginkan pasien selaku pengguna layanan"

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih pasti maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan.

"...Kemampuan petugas Puskesmas dalam menyelesaikan keluhan bagus, saya berbicara seperti inikarena saya sudah mengalaminya. Waktu itu saya ngeluh karena urutan antri saya diganti,padahal saya duluan datang. Setelah mendapatkan penjelasan petugas saya ngerti ternyata pasien tersebut mengalami pendaran maka perlu ditangani cepat"

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari kepala Puskesmas bahwa kemampuan petugas pelayanan menyelesaikan masalah keluhan dinilai sudah memadai dan hal tersebut berdampak positif terkadap aktivitas pelayanan diPuskesmas.Petugas juga memberikan menginformasikan keatasan tentang keluhan tersebut.Jawaban serupa juga peneliti dapat dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil Bagi pengguna layanan berpendapat kemampuan petugas Puskesmas melayani keluhan sudah bagus Dapat menyesuaikan situasi dan kondisi saat pemberian layanan.

Dari jawaban informman tersebut di perkuat juga dengan adanya langkah – langkah penting untuk mengatasi keluhan – keluhan dari pasien seperti yang diungkapkan oleh Rangkuti (2003) yaitu :

- 1) Mendengarkan keluhan yang datang dari pasien
- 2) Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan
- Meminta maaf atas nama Instansi dan terima kasih atas keluhan yang disampaikan
- 4) Menjelaskan proses yang akan dilakukan perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut
- 5) Memberikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan dan dengan siapa konsumen/pasien dapat menghubungi

Berdasarkan pembahasan yang ada di atas, menunjukkan bahwa kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil di Puskesmas baik.Petugas pelayanan kesehatan ibu hamil peka terhadap keluhan pasien dan mampu menjelaskan duduk persoalan dari maslah yang timbul dalam pelayanan kesehatan ibu hamil.

b. Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil.

Tindakan sesegera mungkin harus dilakukan tenaga medis di setiap fasilitas pemberi pelayanan kepada semua pasien yang datang terutama pada pasien yang sangat kritis yang harus segera mendapatkan penanganan jika tidak maka akan terjadi yang tidak kita inginkan. Adapun wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala Puskesmas tentang tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil di Puskesmas sebagai berikut:

"...Iya, petugas sudah memberikan tindakan yang segera dalam menyelesaikan masalah kasus-kasus ibu hamil,namun tindakan nyatanya kadang terkendala dengan sarana dan prasarana Puskesmas yang kurang memadai"

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih relevan, maka peneliti juga bertanya kepada petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA.

"... Iya kami selalu berusaha memberikan tindakan yang cepat dalam menyelesaikan masalah ibu hamil di Puskesmas ini menghadapi kasus-kasus ibu hamil yang tidak dapat ditangani di Puskesmas kami segera merujuk pasien tersebut ke Rumah Sakit terdekat untuk memperoleh tindakan lebih lanjut"

Dirasakan kurang dan hanya bertanya sebelah pihak, maka penulis juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan.

"...Iya, Respons petugas disini baik, petugas cepat mengambil tindakan medis dalam menyelesaikan masalah ibu hamil dipuskesmas. Petugas cepat mengambil tindakan,saya rasa tindakannya dilakukan dengan sesegera mungkin"

Sesuai jawaban kepala Puskesmas tentang tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamilyaitu petugas sudah memberikan memberikan tindakan yang segera dalam menyelesaikan masalah kasuskasus ibu hamil. Namun tindakan nyatanya kadang terkendala dengan sarana dan prasarana Puskesmas yang kurang memadai. Selanjutnya jawaban dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA vaitu petugas pelayanan kesehatan ibu hamil selalu beruhasa memberikan tindakan yang cepat dalam menyelesaikan masalah ibu hamil di Puskesmas menghadapi kasus-kasus ibu hamil yang tidak dapat ditangani di Puskesmas segera merujuk pasien tersebut ke Rumah Sakit terdekat.

Untuk menemukan jawaban yang lebih akurat hasil wawancara peneliti dari masyarakat pengguna pelayanan bahwa *Respons* petugas baik petugas cepat mengambil tindakan medis dalam menyelesaikan masalah ibu hamil dipuskesmas.Petugas cepat mengambil tindakan,dirasakan tindakannya sudah sesegera mungkin.

Penatalaksanaan adalah proses pemecahan masalah yang digunakan sebagai metoda untuk mengorganisasikan pikiran dan tindakan berdasarkan teori ilmiah,keterampilan dan rangkaian atau tahapan yang logis untuk pengambilan suatu keputusan yang berfokus pada klien (Varney, 1997)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil baik, Respons petugas dalam menyelesaikan masalah ibu hamil sudah baik namun tindakan nyatanya kadang terkendala dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Melayani kasus ibu hamil yang tidak dapat ditangani puskesmas petugas segera merujuk pasien tersebut keRumah Sakit terdekat

c. Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil

Informasi sangat dibutuhkan oleh semua orang apalagi informasi tentang kesehatan, maka dari itu selaku petugas kesehatan ibu hamildiharapkan mampu memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil. Adapun wawancara peneliti dengan petugas pelayanan kesehatan ibu hamil sebagai berikut:

T...Iya ibu hamil mengerti apa yang kami jelaskan pada saat setelah memeriksakan kehamilannya di Puskesmas karena setiap apa yang kami jelaskan kepada ibu hamil mereka tidak banyak tanya lagi dan mereka ditanya sudah mengerti

Wawancara peneliti lanjutkan dengan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan, untuk menanyakan tentang kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil.

"... Tidak,petugas pelayanan kesehatan disini tidak mampu memberikan informasi yang jelas,padahal saya membutuhkan informasi yang jelas dalam hal menjaga kandungan saya supaya jangan sampai terjadi keguguran. Petugas disini memberikan informasi sesuai pemeriksaan saja"

Kemudian peneliti merasa perlu untuk mencari jawaban lain dari informan pemuka masyarakat setempat dan berikut jawabanya:

"...Tidak, petugas pelayanan kesehatan disini sering memberikan informasi yang tidak lengkapseperti misalnya rata-rata pasien ibu hamil disini hanya memiliki pengetahuan seadanya dalam menjaga kesehatannya dan menjaga kesehatan janinnya"

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada petugas pelayanan kesehatan ibu hamil menjelaskan bahwa kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil ibu hamil sudah baik. Ibu hamil mengerti apa yang dijelaskan pada saat setelah memeriksakan kehamilannya di Puskesmas karena setiap apa yang dijelaskan kepada ibu hamil mereka tidak banyak tanya lagi dan mereka ditanya sudah mengerti. Sedangkan, menurut masyarakat pengguna pelayanan petugas pelayanan kesehatan tidak mampu memberikan informasi yang jelas padahal pelanggan membutuhkan miormasi yang jelas dalam hal menjaga kandungan supaya jangan sampa terjadi keguguran. Petugas hanya memberikan informasi sesuai pemeriksaan saja. Selanjutnya peneliti bertanya kepada tokoh masyarakat bahwa petugas pelayanan kesehatan sering memberikan informasi yang tidak lengkap. Misalnya rata-rata pasien ibu hamil hanya memiliki pengetahuan seadanya dalam menjaga kehamilan dan kesehatan janinnya.

Menurut Notoatmodjo (2005) bahwa semakin banyak informasi dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.

Berdasarkan kenyataan diatas artinyakemampuan petugas ibu hamil untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil tidak baik karena masih terdapat ibu hamil yang tidak mengetahui informasi seputar cara menjaga kehamilan dan perkembangan janin secara terperinci dan mereka hanya sabatas tahu hasil pemeriksaan kehamilan saja.

d. Sikap petugas dalam melayani keluhan pasien ibu hamil.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas kesehatan ibu hamil di Puskesmas terkadang pelaksanaannya akan menemukan berbagai macam kendala. Seperti misalnya terdapat berbagai keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Adapun wawancara peneliti dengan kepala Puskesmas tentang sikap petugas dalam melayani keluhan pasien ibu hamil yaitu:

Iya,Petugas menerima keluhan pasien ibu hamil dengan sikap positif.Apapun keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna tayanan ke petugas akan diditerima dengan lapang dadakarena keluhan yang ditujukan kepetugas dapat dijadikan perbaikan dimasa akan datang"

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

"...Iya kami sebagai petugas pelayanan kesehatan ibu hamil selalu siap untuk menerima keluhan dari masyarakat pengguna layanan kami. Kami akan memberikan penjelasan kepada ibu hamil terkait hal-hal yang menjadi kendala dari para pengguna layanan kesehatan yang ada di Puskesmas"

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih pasti maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Iya,sikap petugas pelayanan kesehtan ibu hamil menerima saja keluhan dari pasien, saya kontrol kandungan ke Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung ini saya menyampaikan kepada mereka bahwa saya keberatan kalau harus kontrol setiap bulannya ke Puskesmas karena usia kandungan saya sudah masuk 8 bulan badan saya sudah bertambah berat mudah lelah. Petugas menerima keluhan saya dan tetap menyarankan saya untuk lebih sering mengontrolkan kehamilan pada semester 3 ini untuk mengetahui perkembangan kehamilan saya"

Pernyataan di atas di perkuat juga dengan adanya langkah – langkah penting untuk mengatasi keluhan – keluhan dari pasien seperti yang diangkapkan oleh Rangkuti (2003) yaitu:

- 1) Mendengarkan keluhan yang datang dari pasien
- Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan
- Meminta maaf atas nama Instansi dan terima kasih atas keluhan yang disampaikan
- 4) Menjelaskan proses yang akan dilakukan perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut
- 5) Memberikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan dan dengan siapa konsumen/pasien dapat menghubungi.

Dari ketiga in formasi di atas didapatkan jawaban tentang sikap petugas dalam melayani keluhan pasien ibu hamil menurut kepala Puskesmas yaitu petugas menerima keluhan pasien ibu hamil dengan sikap positif Apapun keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna layanan ke petugas akan

dapat dijadikan perbaikan dimasa akan. Sama halnya jawaban yang kami terima dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA yaitu sebagai petugas pelayanan kesehatan ibu hamil petugas selalu siap untuk menerima keluhan dari masyarakat pengguna layana.Petugas akan memberikan penjelasan kepada ibu hamil terkait hal-hal yang menjadi kendala dari para pengguna layanan kesehatan yang ada di Puskesmas.

Dikarena belum mendapatkan jawaban tepat maka peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna pelayanan yaitu sikap petugas pelayanan kesehtan ibu hamit menerima saja keluhan dari pasien saatkontrol kandungan ke Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung ini pasien menyampaikan kepada petugas bahwa kerberatan kalau harus kontrol setiap bulannya ke Puskesmas karena usia kandungannya sudah masuk 8 bulan badannya sudah bertambah berat mudah lelah. Petugas menerima keluhan dengan baik dan tetap menyarankan untuk lebih sering mengontrolkan kehamitan pada semester 3 ini umuk mengetahui perkembangan kehamilan Dipernuat juga dengan langkah - langkah mengatasi keluhan.

disimpulkan bahwa sikap petugas petugas baik dalam melayani keluhan ibu hamil.Petugas menerima keluhan pasien ibu hamil dengan sikap positif dan selanjutnya petugas kesehatan ibu hamil memberikan penjelasan kepada ibu hamil terkait hal-hal yang menjadi kendala dari para pengguna layanan kesehatan yang ada di Puskesmas.

3. Jaminan(Assurance)

Jaminan(*Assurance*) adalah kemampuan perusahaan dan petugas memiliki kompetensi,kesopanan dan dapat dipercaya.

a. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.

Menurut Notoadmodjo (2005) pengetahuan adalah merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu : indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pemetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga Sedangkan keterampilan adalah kecakapan untuk menyelesaikan tugas atau kecakapan yang disyaratkan dalam pengertian luas, jelas bahwa setiap cara yang digunakan untuk mengembangkan manusia, bermutu dan memiliki pengetahuan dan kemampuan sebagaimana diisyarakatkan. Pada teori ini peneliti melakukan wawancara kepada kepala Puskesmas tentang apakah tenaga medis di Puskesmas telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberakan layanan kepada ibu hamil yaitu sebagai berikut:

dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi ataupun tingkat Kabupaten/Kota maka kami mengirimkan petugas untuk mengikuti pelatihan/penyuluhan agar nantinya bidan yang ada di Puskesmas lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil

Untuk lebih jelasnya, peneliti mempertanyakan hal ini kepada petugas pelavanan kesehatan seperti berikut ini :

"...lya kami sering secara bergantian mengikuti pelatihan dan pendidikan bidan yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi ataupun Kabupaten dan kami juga sering mengikuti seminar – seminar kesehatan ibu hamil yang dibuka untuk umum"

Dari dua informan di atas didapatkan jawaban dari kepala Puskesmas bahwa pada saat ada pelatihan/penyuluhan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi ataupun tingkat Kabupaten/Kota maka kami mengirimkan petugas untuk mengikuti pelatihan/penyuluhan agar nantinya bidan yang ada di Puskesmas lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil. Selain itu juga peneliti mendapatkan jawaban yang sama dari petugas pelayanan kesehatan bahwa mereka secara bergantian mengikun pelatihan dan pendidikan bidan yang dilakukan Dinas Kesehatan dan kami juga sering mengikuti seminar—seminar kesehatan ibu hamil yang dibuka untuk umum.

Pelatihan menurut Gary Dessler (2009) adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang,keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam mengajarkan mutu Sumber Daya manusia dalam dunia kerja karyawan,baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, starategi dan lain sebagainya.

Perumnas Lubuk Tanjung dalam memberikan layanan baik dan memadai.Petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA terdiri dan seorang dokter umum beberapa bidan dan siswa peraktek lapangan.Artinya

petugas telah mempunyai pendidikan yang relevan untuk penerapan pengetahuan dan keterampilannya.

b. Kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang menyeluruh.

Kemampuan yang dimiliki setiap orang itu berbeda – beda, setiap orang ada kekurangan dan kelebihan masing – masing. Seperti halnya petugas pelaynan kesehatan ibu hamil pemberi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala Puskesmas tentang kemampuan petugas kesehatan ibu hamil untuk memberikan pelayanan kepada semua ibu hamil secara menyeluruh sebagai berikut:

"...lya petugas kesehatan yang ada di Puskesmas berkewajiban memeberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang.Mereka semua saya lihat sudah memenuhi standar pelayanan Puskesmas.Dalam hal ini ibu hamil tidak hanya mendapatkan pelayanan dari ruang KIA saja namun dari beberapa bagian ruang pelayanana lain yang terkait seperti pendaftaran,laboratorium dan apotik saat pengambilan obat"

Adapun penjelasan di atas maka peneliti juga melakukan observasi di Puskesmas tentang data tenaga medis yang ada sebagai berikut :

Tabel IV.5. Tenaga Medis di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

No	Tenaga Medis	Jumlah	
1	Dokter Umum	1	
3	Dokter Gigi	1	
3	Kesehatan Masyarakat	1	
4	Sarjana Keperawatan	2	
5	Perawat ,	27	
6	Bidan	18	
7	Apoteker	1	
8	Tenaga Non Medis	3	
	Jumlah	54	

Sumber: Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

Pada tabel di atas dijelaskan bahwa tenaga medis yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung berjumlah 54 orang dengan rincian 1 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi. 1 orang serjana Kesmas, 2 orang Sarjana Keperawatan, 27 perawat, 18 bidan, 1 orang asisten apoteker dan 3 orang tenaga non medis.

Dalam hal ini peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada masyarakat pengguna pelayanan vaitu :

T... Iya kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sudah baik,menurut saya bidan yang ada serta petugas Puskesmas lainnya sudah mampu untuk memberikan pengobatan dan memberikan pelayanan kepada semua ibu hamil dan jika ada kasus yang tidak dapat ditangam oleh bidan Puskesmas maka tenaga medis merujuk pasiennya ke rumah sakit terdekat.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari kepala Puskesmas bahwa kemampuan petugas pelayanan yang ada sudah dapat memenuhi pelayanan kesehatan yang menyeluruhdimana ibu hamil tidak saja dilayani oleh petugas KIA saja namun juga mendapatkan layanan dari ruang pendaftaran laboratorium dan apotik seperti dijelaskan juga pada tabel tenaga medis yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Lanjung Kota Lubuklinggau Jawaban tersebut peneliti dapatkan juga dari masyarakat pengguna pelayanan yaitu kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan menurutnya sudah mampu untuk memberikan pengobatan dan memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada semua ibu hamil dan jika ada kasus yang tidak dapat ditangani oleh bidan Puskesmas maka tenaga pelayanan kechatan ibu hamil merujuk pasiennya ke rumah sakit terdekat.

Berdasarkan pembahasan yang ada di atas, menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan ibu hamilbaik,karena sudah mampu untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada ibu hamil terkait kehamilannya dan pengoabatan kepada semua ibu hamil.Bukan hanya dilakukan oleh petugas ruang KIA saja namun pelayanan yang baik diberikan kepada ibu hamil dari mulai pelayanan Pendaftaran,pelayanan laboratorium dan pelayanan pengambilan obat di Apotik.

c. Manfaaat Puskesmas

Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang menupakan musat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Manfaat Puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan Nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi - tingginya. Adapun wawancara yang penchiti iakukan kepada kepaja Puskesmas tentang manfaat Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung terpajap kesebatan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggausebagai berikut:

T... Iya manfaat keberadaan Puskesmas dalam melayani kesehatan ibu hamil di Puskesmas sudah mampu mengurangi angka kematian ibu dan anak di wilayah kerja kami. Ini membuktikan bahwa keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat. Adapun ibu hamil masih percaya untuk menggunakan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung"

Dari jawaban kepala Puskesmas di atas diperkuat lagi dengan data jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau tahun 2014 sebagai berikut:

Tabel IV.6. Jumlah Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

No	Kelurahan	Ibu Hamil	Jumlah Kunjungan Ibu Hamil	Persentase
1	Lubuk Durian	27	27	100 %
2	Kayu Ara	62	60	96,8 %
3	Lubuk Tanjung	78	78	100 %
4	Tanjung Indah	61	61	100 %
5	Tanjung Aman	76	63	82,9 %
6	Lubuk Aman	42	41	97,6 %
,	Pelita Jaya		**************************************	57,8 %
8	Bandung Ujung	76	4.8	63,2 %
9	Sukajadi	68	63	92,6 %
10	Bandung Kiri	71	71	100 %
11	Muara Enim	85	76	89,4 %
Jumlah		591	514	88,9 %

Sumber : Profil Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau Tahun 2014

Pada tabel IV.6 di atas dijelaskan bahwa jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau tahun 2014 pada Kelurahan Lubuk Durian sebesar 100%. Kelurahan Kayu Ara sebesar 96,8%. Kelurahan Lubuk Tanjung sebesar 100%. Kelurahan Tanjung Aman sebesar 32.9%, Kelurahan Lubuk Aman sebesar 97,6%, Kelurahan Pelita Jaya sebesar 57,8%, Kelurahan Bandung Ujung sebesar 63,2%, Kelurahan Sukajadi sebesar 92,6%. Kelurahan Bandung Kiri sebesar 100% dan Kelurahan Muara Enim 89,4%. Jadi, total kunjungan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung tahun 2014 yaitu sebesar 88,9% kunjungan ibu hamil dari jumlah ibu hami!

yang ada dan kunjungan ibu hamil terendah yaitu pada Kelurahan Pelita Java sebesar 57,8 %.

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih relevan, maka peneliti juga bertanya kepada pemuka masyarakat yaitu Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri.

"... Iya keberadaan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar karena puskesmas menyediakan pelayanan kesehatan ibu hamil yang dibutuhkan oleh masyarakat jadi ibu hamil tidak perlu jauh-jauh jika hendak memeriksakan kandungannya cukup ke Puskesmas atau ke Poskeslur terdekat"

Sesuai jawaban kepala Puskesmas tentang manfaat Puskesmas terhadap kesehatan ibu hamil bahwa keberadaan Puskesmas dalam melayani kesehatan ibu hamil di Puskesmas sudah mampu mengurangi angka kematian ibu dan anak di wilayah kerja kami. Ini membuktikan bahwa keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat dan masyarakat ibu hamil pengguna layanan puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dan dilihat iuga masih banyaknya kunjungan ibu hamil yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubukinggan belanjatnya jawaban dari pemuka masyarakat yaitu Ketua R1.03 dan R1.07 Kelurahan Bandung Kiriyang mengatakan bahwakeberadaan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar karena puskesmas menyediakan pelayanan kesehatan ibu hamil yang dibutuhkan oleh masyarakat jadi ibu fiamil tidak perlu jauh jauh lagi jika hendak memeriksakan kandungannya cukup ke Puskesmas atau ke Poskeslui terdekat.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dirasakan sangat bermanfaat membantu peningkatkan kesehatan masyarakat disekitar wilayah kerja puskesmas terutama kesehatan ibu hamil.Dimana program-program dari Puskesmas sangat berperan penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak di wilayah kerja Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dan untuk kesehatan ibu dan bayi.

4. Empati(Empathy)

Empati(*Empathy*), dalam hal ini petugas mampu menempatkan dirinya pada —pelanggan,dapat berupa kemudahan dalam menjalih hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap para pelanggan,serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

a. Perhatian petugas secara khusus

Perhatian atau atensi adalah pemrosesan secara sadar sejumlah kecil informasi dari sejumlah kecil informasi dari jumlah informasi yang tersedia. Informasi didapatkan dari penginderaan, ingatan maupun proses kognnitif lainnya. Proses perhatian membantu etisien penggunaan sumber daya mental yang terbatas yang kemudian akan membantu kecepatan reaksi terhadap rangsangan tertentu. Adapun wawancara peneliti dengan petugas pelayanan kesehtan ibu hamil sebagai pemberi layanan adalah sebagai berikut:

"... Iya,untuk memberikan perhatian secara khusus kami mempunyai program pembagian susu hamil dengan cuma-cuma untuk pasien yang datang memeriksakan kehamilan ke Puskesmas. Hal ini kami lakukan untuk memenuhi gizi ibu hamil dan janinya. Maksud dari program ini agar masyarakat merasakan bahwa pihak Pemerintah dalam hal ini Puskesmas sangat peduli dengan kesehatan ibu hamil"

Untuk lebih jelasnya, peneliti juga mempertanyakan hal ini kepada masyarakat pengguna pelayanan yaitu:

"... Iya,Petugas kesehatan sangat memperhatikan kesehatan sayasampai saya dibagikan susu hamil sesuai dengan usia kandungan saya. Susu yang dibagikan sangat bermanfaat untuk gizi anak dalam kandungan saya supaya anak saya sehat dan pintar"

Adapun perhatian khusus menurut Groover (2008) yaitu perhatian khusus mengacu pada situasi dimana seseorang diberikan beberapa input, namun harus fokus pada satu input saja selama selang waktu tertentu. Penerima informasi khusus pada satu sumber atau input dan tidak terdistraka oleh mangguan gangguan lam Faktor yang berpengaruh terhadap perhatian terfokus adalah jarak dan arah serta gangguan dari lingkungan sekitar. Penerima informasi akan lebih mudah menerima informasi dari sumber yang berada langsung di depannya.

Perhatian petugas secara khusus. Menurut petugas petayanan kesehatan ibu hamilpihaknya mempunyai program pembagian susu ibu hamil secara cuma-cuma ini adalah wujud perhatian secara khusus kepada kesehatan ibu hamil yang memeriksakan kandungannya di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.Hal tersebut berguna untuk memenuhi gizi ibu hamil dan janinya. Maksud dari program ini agar masyarakat merasakan bahwa pihak Pemerintah dalam hal ini Puskesmas sangat peduli dengan kesehatan ibu hamil. Sedangkan jawaban dari masyarakat pengguna pelayanan menjawab

petugas kesehatan sudah memberikan perhatian khusus pada kehamilan pasien.Susu tersebut dinyatakan sangat bermanfaat bagi pelanggan untuk menjaga kesehatannya dan kesehtan janin yang dikandungnya.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung pada dimensi ini baik karena Puskesmas mempunyai program khusus dengan yaitu memberikan susu gratis kepada pasien ibu hamil yang memeriksakan kandungannya,pembagian susu hamil ini bertujuan untuk mencukupi gizi ibu hamil dan janin dikandungan

b. Kesan pertama atas pemberian pelayanan.

Kepribadian yang ramah,sopan dan santun seharusnya dimiliki semua orang. Begitu pula pemberi pelayanan terutama para pemberi pelayanan kesehatan harusnya memiliki kepribadian ini. Keramahan dan kesopanan dapat diartikan peraturan sosial yang mengarah ke hal hal berkenaan dengan cara seseorang bertingkah laku wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Maka, dari itu peneliti bertanya kepada kepala Puskesmas tentang penerapan 38 (Senyum, Sapa, Salam) di Puskesmas

"...Iya,Dalam memberikan pelayanan kami menerapkan pelayanan 3S (senyum, sapa dan salam) kepada pasien yang berkunjung untuk membuat pasien merasa akrab,nyaman dan puas dengan pelayanan yang kami berikan. Sesuai dengan mottoPuskesmas kami yaitubersenyumlah, satu langkah satu senyuman. Saat berada diwilayah-Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung petugas harus melayani pasien dengan senyuman dan ramah"

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai bagian pendaftaran tentang penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat memberikan pelayanan kepada pasien.

"...tidak,kami mempunyai mottoSenyumlah satu langkah satu senyuman.tetapi penerapannya belum berjalah dengan baik dan pemberi pelayanan dengan penerapan 3 S bukan suatu kewajiban tetapi yang lebih penting yaitu penanganan yang baik dan tepat kepada pasien"

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan yaitu ibu hamil.

"...tidak, saat pertama mendapatkan layananan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kesannya biasa saja. Lain halnya saat saya berobat di Rumah sakit swasta petugasnya menyambat dengan ramah menyamaterlebih dahulu dengan suasana ceria"

Salam) pada saat memberikan pelavanan kepada pasien yaitu menurut kepala Puskesmas bahwa Puskesmas dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan pelayanan 3S (senyum, sapa dan salam) kepada pasien yang berkunjung untuk membuat pasien merasa akrabanyanan dan puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sesuar dengan motto puskesmas yaitu Senyumlah satu langkah satu senyuman. Jawaban berbeda dari bagian pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA yaitu untuk penerapannya belum berjalan dengan baik dan pemberi pelayanan dengan penerapan 3 S bukan suatu kewajiban tetapi yang lebih penting yaitu penanganan yang baik dan tepat kepada pasien. Dirasa jawaban dapat sebelah pihak maka peneliti juga mewawancarai masyarakat sebagai pengguna pelayanan bahwa saat pertama mendapatkan layananan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung kesannya biasa saja lain halnya saat berobat di Rumah sakit swasta

petugasnya menyambut dengan ramah menyapa terlebih dahulu dengan suasana ceria.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*Provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutun dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Aswar 1996)

Berdasarkan kejadiandiatas dapat disimpulkan bahwa peraturan yang sudah ada di Puskesmas harus dijalankan yaitu penerapan 3 S (senyum,sapa dan salam) harus digunakan seluruh petugas Puskesmas dalam pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan agar Puskesma dapat bersaing kualitas dengan lembaga penyedia pasilitas kesehatan lainnya.

c. Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan kepada ibuhamil.

Memberikan kesempatan kepada pasien untuk menjelaskan keluhan dan kesepatan bertanya pasien kepada tenaga medis merupakan dari kepuasan pasien pada saat melakukan pengobatan/pemeriksaan di Puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lainnya. Untuk mengetahui penerapan dari teori ini maka peneliti bertanya kepada petugas pelayanan kesehatan diruang KIA tentang

petagas memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan kepada ibu hamil sebagai berikut:

"... Iya sebelum melakukan pemeriksaan kami menanyakan terlebih dahulu kepada, ibu hamil tentang keluhan apa yang sedang ibu hamil alami. Informasi tersebut bermanfaat dapat membantu kami dalam pemeriksaan dan mendiagnosa ibu hamil tersebut. Setelah itu ibu hamil kami berikan kesempatan bertanya tentang kehamilannya"

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan yaitu sebagai berikut:

"...Iya petugas yang ada di Puskesmas bersedia memberikan kesempatan bertanya ke saya. Waktu itu saya menanyakan kenapa saat hamil tensi darah saya jadi rendah,apakah tensi rendah dapat membahayakan kehamilan saya"

Peneliti kurang merasa cukup puas dengan jawaban dari petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA dan masyarakat pengguna pelayanan maka peneliti juga menanyakan kepada tokoh masyarakat yaitu Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri sebagai berikut:

"...Iya seperti yang pernah dialami istri saya bahwa petugas yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung selalu memberikan kesempatan bertanya dan memberikan kesempatan pada pasiennya menyamparkan kefuhan yang ada pada setrap kunjungannya."

Dari pertanyaan tentang memberikan kesempatan bertanya darmenyampaikan keluhan kepada pasien ibu hamil pada saat kunjungan
pasien,petugas di ruang KIA menjawab bahwa sebelum melakukan
pemeriksaan terlebih dahulu menanyakan kepada ibu hamil tentang keluhan
apa yang sedang ibu hamil alami. Informasi tersebut bermanfaat dapat
membantu mempermudah pemeriksaan dan mendiagnosa penyakit ibu
hamil tersebut.lbu hamil diberikan kesempatan bertanya tentang

kehamilainya. Sedangkan jawaban dari masyarakat pengguna pelayanan yaitu petugas yang ada di Puskesmas bersedia memberikan kesempatan bertanya seputar keluhannya. Selanjutnya dari tokoh masyarakat yaitu Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri juga merasa bahwa petugas yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung selalu memberikan kesempatan bertanya dan memberikan kesempatan pada pasiennya menyampaikan keluhan yang ada pada setiap kunjungannya.

Menurut (Komaruddin, 1994) aplikasi definisi komunikasi dalam interaksi antara dokter dan pasien ditempat praktik diartikan tercapainya pengertian dan kesepakatan yang dibangun dokter bersama gasien pada setiap langkah penyelesaian masalah pasien tujuan dari komunikasi efektif antara dokter dan pasiennya adalah untuk mengarahkan proses penggalian riwayat penyakit lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan kepada pasien dengan demikian lebih efektif dan efisien bagi keduanya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis dapat simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung baik karena petugas sudah memberikan kesempatan bertanya kepada Ibu hamil dan memberikan kesempatan ibu hamil memyampaikan keluhan yang ada

d. Kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi yang efektif

Kemampuan petugas merupakan kesanggupan, kecakapan dan kekuatan petugas pemberi pelayanan kesehatan berusaha dengan dirinya sendiri dalam memberikan informasi yang efektif kepada pasien. Adapun wawancara peneliti dengan petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA sebagai berikut:

"...Iya kami mampu untuk memberikan komunikasi yang baik kepada pasien.Kami menggunakan waktu kontrol pasien untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan terus menjaga komunikasi yang berkelanjutan sampai tiba waktu pasien bersalin."

Wawancara peneliti lanjutkan dengan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan, untuk menanyakan tentang kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi yang efektif.

"...tidak,Petugas memberikan komunikasi yang tidak efektif.Karena saya sulit mengerti dengan kalimat yang petugas gunakan. Petugas menggunakan istilah yang belum biasa saya mengerti Jadi saya sulit untuk memahami apa maksud dari apa yang dijelaskan oleh tenaga medis"

Dirasa peneliti kurana mendapatkan iawaban, maka nenelu niga melakukan wawancara kepada tokoh masyarakat yaitu Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri sebagai berikut:

"... Tidak mengerti karena saya pernah membawa istri saya untuk memeriksakan kehamilan, petugas yang ada menjelaskan menggunakan istilah kebidanan.Hal tersebut bisa menyebabkan pasien salah mengartikan penjelasan dari petugas."

Dari jawaban informan di atas komunikasi yang baik agar pasien mengerti apa yang dijelaskan oleh tenaga medis maka menuru Nursalam (2002) mengatakan bahwa komunikasi adalah sesuatu untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang gampang sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima. Komunikasi dalam praktik tenaga medis merupakan unsur utama bagi tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk mencapai hasil yang optimal

Dari informan di atas didapatakan jawaban tentang kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi yang efektif yaitu menurut petugas pelayanan kesehatan ibu hamil di ruang KIA dijelaskan bahwa petugas mampu untuk memberikan komunikasi yang baik dengan pasien.Dengan cara menggunakan waktu kontrol pasien untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan terus menjaga komunikasi yang berkelanjutan sampai tiba waktu pasien.

Sedangkan menurut masyarakat pengguna pelayanan berbeda yaitu petugas memberikan komunikasi yang tidak efektifkarena saya sulit mengerti dengan kalimat yang petugas gunakan. Petugas menggunakan istilah yang belum biasa saya mengerti. Jadi saya sulit untuk memahami apa maksud dari apa yang dijelaskan oleh tenaga medis. Selanjutnya peneliti bertanya kepada tokoh masyarakat dari Ketua RT 03 dan RT 07 Kelurahan Bandung Kiri bahwa petugas komunikasi petugas dengan pasien tidak efektif karena saya petugas menjelaskan kepada pasien menggunakan istilah kebidanan.Hal tersebut bisa menyebabkan pasien salah mengartikan mereka petugas karena tidak mengerti istilah penjelasan tersebut.MenurutkanKomaruddin (1994:138) bahwa komunikasi adalah penyampaian pikiran, inpormasi, peraturan, atau instruksi dengan suatu cara tertentu hi<mark>ngga sipenerima</mark> mengerti sepenuhnya.Pada kenyataannya kualitas puskesmas perumn<mark>as Lubuk T</mark>anjung pada dimensi ini tidak baik kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi yang efektif tidak baik karena saat berkomunikasi tentang kehamilan dengan Ibu hamil petugas menggunakan bahasa yang belum tentu dimengerti oleh ibu hamil.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti Fisik (*Tangible*) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas yang bersih dan menyenangkan.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses pelayanan.Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan.Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal me tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapahasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Dalam pelaksanaannya peneliti merasa perlu untuk melihat lebih jauh pemakajan atau penggunaan sarana di ruang pelayanan kesehatan ibu hamil dan pelayanan lainnya yang terkait dengan melayani keehatan ibu hamil, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada kepala Puskesmas mengenai sarana dan prasarana di Puskesmas sebagai berikut:

a. Gedung yang nyaman dan baik

Kenyamanan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui ke enam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Apabila Puskesmas memiliki gedung yang nyaman dan baik maka pasien juga akan merasa nyaman bila berada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung

Adapun wawancara peneliti dengan kepala Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung yang menjelaskan sebagai berikut:

"...Bangunan gedung Puskesmas Lubuk Tanjung kodisinya baik, walaupun memang seperti yang saudara lihat ukurannya kecil dan bangunan Puskesmas ini berada lebih rendah dari jalan namun tetap bisa mendukung kegiatan disini.Dengan keadan bangunan puskesmas yang seperti ini bukan merupakan kendala kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepda pasien.Untuk ruang KIA kondisinya saya rasa sudah cukup baik."

Dari jawaban kepala Puskesmas di atas juga diperjelas peneliti dengan dokumentasi ruangan KIA di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sebagai berikut:



Gambar, IV. 4. Ruangan KIA

Pada gambar di atas dijelaskan bahwa ruangan KIA yang ada di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau, masih sangat kecil sehingga apabila bidan memberikan penanganan kepada pasien keluarga pasien harus menunggu di luar kalau tidak ruangan akan penuh dan kondisi diruangan terasa panas. Maka dari itu diharapkan kepada Puskesmas dapat memperbesar ruangan yang ada.

Untuk menemukan jawaban yang lebih lengkap lagi, maka peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan.

"...Tempat parkir Puskemas ada,kami memarkir motor di dalam halaman puskesmas karena kalau diluar takut hilang.cuma kami parkir ditempat seadanyaditurunan dalam puskesmas dan susunannya tidak teratur dan tidak bisa diatur karena lahan parkirmenurun dan sulit sewaktu akan keluarnya dikarenakan terhalang motor lain.kadang nunggu motor lain keluar dulu. sulit juga kalau parkiran terus seperti inikasihan dengan yang sakit jadi lamamenunggu"

Dari pertanyaan tentang gedung vang nyaman dan aman kepala Puskesmas menjawab bahwa bangunan gedung Puskesmas Lubuk Tanjung tidak begitu baik, ukurannya kecil seperti yang terlihat pada gambar dan bangunan Puskesmas berada lebih rendah dari jalan Sedangkan mengenailahan parkir puskesmas belum memiliki lahan parkir yang memadai untuk menampung kendaraan pasien yang datang karena tempatnya tidak memadai seperti dilihat pada gambar kendaraan bermotor terparkir dengan tidak rapi. Halaman puskesmas kecil dan terdiri dari tebing namun begitu mau tidak mau kami tetap niemarkirkan motor disana walaupun lahannya tidak rataserta karena belum memiliki lahan parkir yang memadai u<mark>ntuk men</mark>ampung kendaraan pasien yang datang Untuk mendapatkan jawaban yang lebih relevan maka peneliti bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan yaitu Puskesmas tidak memiliki lahan parkir yang memadai sehingga kendaraan bermotor yang datang tidak teratur untuk menampung kendaraan karyawan dan pasien Artinya Puskesmas belum memiliki area parkir yang memadai sehingga kendaraan bermotor tidak teratur akibatnya tidak memadai untuk menampung kendaraan karyawan dan pasien Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung.



Secara umum untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas, maka indikator yang digunakan untuk mencakup kepuasan pasien menurut Jacobalis (1989) pada umumnya nilai mutu pelayanan kesehatan yakni:

1. Kesejahteraan pasien

Kesejahteraan pasien biasa dihubungkan dengan persaan senang dan aman, cara dan sikap serta tindakan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan kata lain, kesejahteraan pasien dihubungkan dengan kualitas pelayanan kedokteran atau kualitas pelayanan keperawatan selain itu dihubungkan dengan fasilitas yang memadai, terpelihara dengan baik, sehingga segala macam peralatan yang digunakan selalu dapat berfungsi dengan baik.

2. Kenyamanan dan kondisi kamar

Kenyaman kamar merupakan salah satu variabel yang digunakan untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu.suasana tersebut harus dipertahankan sehingga pasien merasa puas (nyaman) atas pelayanan yang diberikan tetapi yang terpenting adalah sikap dan tindakan para pelaksana terutama dokter dan perawat ketika memberikan pelayanan kesehatan.Demikian pulah kondisi kamar pasien yang merupakan aspek yang dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan serta kepuasan pasien selama dalam perawatan.

Sesuai dengan hasil wawancara, observasi peneliti, dokumentasi dan pendapat Jacobalis (1989) dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak

memilikikualitas yang baik dari dimensi gedung yang nyaman dan baikdikarenakan bangunan gedung Puskesmas Lubuk Tanjung karena berada lebih rendah dari jalan raya dan halaman Puskesmas miring menurun. Ruang pelayanan kesehatan ibu hamil terlalu kecil. Dengan area parkir kendaraan tidak nyaman dan tidak teratur beresiko membahayakan pasien di area parkir.

b. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.

Penampilan seorang petugas sangat berpengaruh terhadap performa perusahaan pada saat bekerja.Perusahaan yang bergerak dibidang jasa biasanya mengutamakan performanya sebagai salah satu cara mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya.Maka dari itu peneliti bertanya kepada petugas KIA tentang Kerapian dan kebersihan penampilan petugas yang ada yaitu sebagai berikut:

"...Iya,sebagai petugas pelayanan kesehatan kami wajib berpenampilan bersih dan rapi saat bekerja.Karena perlu diketahui bahwa untuk tercapai sehat kita harus menjaga kebersihan dan kerapian diri terlebih dahulu Kami menggunakan seragam sesuai ketentuan yang di tetapkan oleh pemerintah kota Lubuklinggau.Karena kami di bagian pelayanan pada hari Senin sampai dengan kamis kami mengunakan seragam putih biru,hari jumat seragam olahraga dan pda hari sabtu menggunakan batik"

Seperti pada gambar IV.6 di bawah ini tenaga medis yang ada menggunakan pakaian yang sesuai dengan aturan yang ada di Pemerintah Kota Lubuklinggau sebagai berikut:



Gambar IV. 6. Peneliti dan Tenaga Medis

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna pelayanan yaitu sebagai berikut :

"...Iya petugas yang ada di Puskesmas bersih dan rapi.Dilihat dari baju dan dandanannya menurut saya sangat menjaga penampilannya.Saya perhatikan kebanyakan petugas disini perempuan dan cantik-cantik".

Peneliti kurang merasa cukup puas dengan jawaban dari petugas pelayanah kesehatan di ruang KIA dan masyarakat pengguna pelayanan maka peneliti juga menanyakan kepada tokoh masyarakat yaitu Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri sebagai berikut:

"...Iya, petugas yang ada di Puskesmas berpenampilan bersih dan rapi enak dilihat dan memang harus seperti itulah menurut saya tampilan petugas pelayanan kesehatan,kalau penampilan petugas tidak bersih dan rapi akan membuat pasien tidak nyaman dan tidak mau datang ke Puskesmas"

Dari pertanyaan yang peneliti ajukan tentang kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan di ruang KIA petugas menjawab bahwa petugas wajib berpenampilan bersih dan rapi saat bekerja.Karena sehat berawal dari menjaga kebersihan dan kerapian diri terlebih dahulu.Petugas menggunakan seragam sesuai ketentuan yang di tetapkan oleh pemerintah kota Lubuklinggau. Sedangkan jawaban dari masyarakat pengguna pelayanan yaitu petugas yang ada di Puskesmas bersih,rapi dan cantik.Petugas sangat menjaga penampilannya,selanjutnya dari tokoh masyarakat yakni Ketua RT.03 dan RT.07 Kelurahan Bandung Kiri juga merasa petugas yang ada di Puskesmas berpenampilan bersih dan rapi enak dilihat,kalau penampilan petugas tidak bersih dan rapi akan membuat pasien tidak nyaman dan tidak mau datang ke Puskesmas.

Menurut Maltz (1996:3), citra diri adalah konsep anda sendiri mengenai orang seperti apa diri anda.Penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara kita dengan orang lain.Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja.terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain.orang lain akan merasa nyaman.betah dan senang jika penampilan diri kita enak dipandang. Kesehatan tubuh sangat mempengaruhi penampilan kita dalam bekerja.Keuntungan berpenampilan baik diantaranya: lebih profesional, lebih percaya, diri, menanamkan keyakinan dan kepercayaan terhadap orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas pada dimensi kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan kesehatan ibu hamil diPuskesmas sudah baik seperti dokter, bidan dan siswa Peraktek lapangan yang bertugas melayani pasien di ruang KIA sudah perpenampilan profesional, rapi, dan bersih.

c. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan kesehatan ibu hamil.

Kebersihan merupakan sebagian dari iman jika ruangan yang ada selalu dijaga kebersihannya maka pasien yang datang juga akan merasa nyaman berada di ruangan dan lingkungan Puskesmas Perumnas Lubk Tanjung Kota Lubklinggau. Dikarena banyak sarana dan prasarananya yang ada di Puskesmas, maka peneliti kembali bertanya kepada kepala Puskesmas tentang kepemilikan ruang pelayanan yang memadai yaitu:

"...Iya kami sudah memiliki ruangan yang bersih seperti yang dilihat di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung ini mulai dari perkaranagn sampai dengan masing-masing ruang pelayanan.begitu juga dengan ruangan KIA namun ruangan yang tersedia belum nyaman karena begitu kecil sedangkan pegawai dan pasien kami jumlahnya banyak"

Sedangkan diruang KIA peneliti juga mewawancarai petugas untuk menemukan kebenarannya.

"...Iya, ruang periksa ibu hamil ruangan kami sudah bersih, untuk menjaga kebersihan ruangan kami mempunyai petugas cleaning servis yang membantu menyapu dan mengepel ruangan setiap darinya"

Untuk membuktikan hal tersebut peneliti menanyakan langsung kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan.

"... Iya khusus ruang periksa ibu hamil sudah bersih namun sangat disayangkan tidak rapi karena ranjang periksa pasien digunakan untuk menaruh berkas-berkas petugas,saya merasa tidak nyaman kalau lagi diperiksa"

Dari hasil jawaban informan tentang kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan kesehatan ibu hamil menurut kepala Puskesmas adalahruang pelayanan kesehatan ibu hamil bersih seperti yang dilihat di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung seluruh perkaranagn sampai dengan masing-masing ruang pelayanan bersih.Namun belum bisa dikatan nyaman karena begitu kecil sedangkan pegawai dan paien kami jumlahnya banyak.Selain itu, jawaban dari petugas KIA yaitu Puskesmas telah memiliki ruang periksa ibu hamil yang bersih dan untuk menjaga kebersihan ruangan puskesmas mempunyai petugas *cleaning servis* yang membantu menyapu dan mengepel ruangan setiap harinya.Dirasa sebelah pihak maka peneliti mendapatkan jawaban dari masyarakat pengguna pelayanan bahwa khusus ruang periksa ibu hamil sudah bersih namun sangat disayangkan tidak rapi karena ranjang periksa pasien digunakan untuk menaruh berkas-berkas petugas, pasten merasa tidak nyaman pada saat diperiksa petugas

Pada dimensi inimenurut Jacobalis (1989) Keadaan ruang perawatan akan mempengaruhi tanggapan pasien dari keluarganya tentang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dirumah Sakit atau Puskesmas.Oleh karena itu, pada setiap unit perawatan seyogyanya terdapat sarana atau fasilitas yang menunjang pelayanan kesehatan, disertai pemeliharaannya agar selalu dapat berfungsi dengan baik.

Menurut hasil wawancara dengan informan dan dibandingkan dengan pendapat dari ahli yaitu Jacobbalis (1989) maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada dimensi ini Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung memiliki kualitas baik dimana sudah memilki ruang pelayanan yang bersih sedangkan kondisi ruang pelayanan kesehatan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau tidak baik karena tidak terperihara kerapiannya dimana ranjang periksa pasien digunakan untuk menaruh berkas-berkas ruang KIA.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Semua ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuk Linggau membutuhkan reliability, responsiviness, assurance, emphaty, tangible sesuai dengan teori Parasuraman. Zeithaml dan Berry yang diberikan oleh Petugas pelayanan kesenatan ibu hamil dan petugas lainnya di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuk Linggau Seiring jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung yang semakin tinggi petugas pelayanan kesehatan ibu hamil puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sudah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil, memberikan pelayanan yang lebih baik dan menyeluruhdalam pelavanannya Dengan tujuanmasyarakat mau kembali datang ke Puskesmas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Perum<mark>nas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau.</mark>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung telah memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik dalam hal kemampuannya dalam memenuhi pelayanan kesehatan ibu hamil sesuai visi dan misi puskesmas dan *stan.tar* operasional procedur (SOP) pelayanan kesehatn ibu hamil.

- 2. Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau memiliki kualitas Sumber daya manusia yang baik,memiliki pengetahuan yang berkompetensi dan memadai,disiplin,cepat,berpenampilan profesional dan responsive saat berkonsultasi dengan pasien dalam pelayanannya.
- 3. Pelayanan Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung bermanfaat bagi kesehatan masyarakat disekitar wilayah kerja puskesmas terutama kesehatan ibu hamil serta telah memberikan perhatian secara khusus kepada ibu hamil dengan memberikan susu gratis kepada pasien ibu hamil yang memeriksakan kandungannya.
- 4 Kualitas Sarana dan prasarana Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau tidak baik dikarenakan Pukesmas memiliki bangunan yang tidak memadai.Ruang pasien berukuran sangat kecil,puskesmas tidak didukung dengan area parkir yang memadai,tidak menyediakan kotak saran untuk keluhan pasien,ruang pelayanan kesehatan ibu hamil tidak ditata dengan rapi.
- 5. Kualitas Sistem pemberian pelayanan kesehatan ibu hamil tidak dapat bersaing dengan pemberi layanan sejenis.Karena Puskesmas tidak menerapkan sistem Senvian Sapa dan Salam (3 S) dalam manajemen Puskesmas.

B. Saran

Secara Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada ketersediaan kotak

saran, kemampuan tenaga medis untuk memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pasien, penerapan 3S yang harus terus diterapkan, lokasi Puskesmas yang strategis, ruangan yang memadai luasnya dan kelayakan lahan parkir.

2. Secara Praktis

- a. Kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Lubuklinggau dapat membatu Puskesmas untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang lebih baik lagi khususnya padaarea parkir, fasilitas dan kelayakan ruangan ataupun kelayakan lahan Puskesmasnya.
- b Kepada Puskesmas Porumnas Lubuk Tanjung untuk dapat mengajukan ke pemerintah Kota Lubuklinggau khususnya melalui Dinas kesehatan tentang sarana dan prasarana dan kelayakan lahan Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- AzwarAzrul (1996). Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta : Bina Rupa Aksara
- Dewi dan Sunarsih (2011). Asuhan Kehamilan Untuk Kebidanan. Salemba Medika, Jakarta
- Faradisy Mursyida Rikhly, Mawarni Atik dan Agushybana Farid (2012). Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Vol 11, No.2, 174 181.
- Fidela Firwan Firdaus (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Penembahan Sinopati Bantul. Yogyakarta: Tugas Akhir Program Magister, Magister Mancjemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Gary Dessler (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.
- Gasperz (1994). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Groover, Mikell P. (2008) Automation, Production Systems, And Computer-Integrated Manufacturing, 3nd edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- HarcahyaniGrestiyaning (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepaasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai (Studi pada Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta). Yogyakarta: Tugas Akha Program Magister, Magister Manajemen Universitas Pembangunan Veteran Nasional.
- Herlina W Rachmawati (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Surakarta: Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Isyanto Puji, Hasbullah Rahmat dan Afryah Nursari (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol 11, No. 3, 1193 1202.
- Jacobalis (1989). Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance). Jakarta : Percetakan Surya Adiguna. Hal. 15 - 40
- Kasmir (2005). Etika Customer Service. Raja Grafindo Persada. Jakarta

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2011). Standar Pelayanan Antenatal. Jakarta.
- Komaruddin (1994). Ensiklopedia Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara
- KotlerPhilip (1994). Manajemen "Pemasaran Edisi Milenium I. Penerbit : PT Indeks Kelompok Gramedia Jakarta.
- Made Nopy Diah Sundari (2014). Kualitas Pelayanan Kesehatan di SRUP Sanglah Denpasar dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal. Denpasar : Tugas Akhir Program Magister, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana.
- Maltz, Maxwell (1996). Kekuatan Ajaib Psikologi Citra Diri. Jakarta : Mitra Utama.
- Mutu Pelayanan Kesehatan. Diambil 7 Oktober 2015, dari situs World Wide Web: http://repository.uksw.edu/bitstream/handle/123456789/5093/T1_46_2010098_BAB%201pdf?sequence
- Ni Nyoman Agustini, Nunuk Suryani dan Panerasia Murdani (2013). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Ibu dan Dukungan Keluarga Dengan Cakupan Pelayanan Antenatal di Wilayah Kerja Puskesmas Buleleng 1. Jurnal Magister Kedokteran Keluarga, Vol 1, No. 1, 67 79.
- NotoatmojoSoekidjo (2005), Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta : Edisi Revisi, Cetakan ketiga , Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Nurmawati (2010). Mutu Pelayanan Kebidanan. Tim, Jakarta.
- Nursalam (2002). Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Jakarta Salemba Medika.
- Puspita Ika (2009). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Ramah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Medan . Tugas Akhit Program Magister, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Rangkuti, Freddy (2003). Riset Pemasaran Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saleh, A.-Muwafik (2010). Public Service: Communication. Malang: UMM Press
- Setyaningsih Ira (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance. *Spektrum Industri*, Vol. 11, No. 2, 117 242.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi(1995). Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

Sunarto (2007). Pengantar Manajemen Pemasaran. Cetakan II, Yogyakarta: Ust Press.

Tjiptono Fandy (2012). Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Ofsset.

Varney's, H. (1997). Varney's Midwifery. Sudbury Massachusett. USA: Jones and Barlett Publisers.

Wahyuni Dwi dan SofianaLiena (2015).Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus I Kebupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Jurnal Medika Respati*, Vol. 10, No.2.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418 Telp. 021.7415050, FAX. 021.7415588

BIODATA

Nama : Ema Juwairah

NIM : 500046074

Tempat Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 06 Maret 1981

Registrasi Pertama : 2013.1

Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri 38 Lubuklinggau Tamat Tahun 1993

2. SMP Negeri 3 Lubuklinggan Tamat Tahun 1996.

3. SMU Negeri 1 Lubuklinggau Tamat Tahun 1999

4. DIII Teknik Gigi Universitas Sriwijaya
Palembang Tamat Tahun 2003

5. Strata 1 Kesehatan Masyarakat STIKes Abdi Nusa Palembang Tamat Tahun 2005

Riwayat Pekerjaan : 1. Staf Puskesmas Megang Tahun 2011

2. Staf Puskesmas Citra Medika Tahun 2011

Staf Pengawas dan Hubinsyaker Dinas Tenaga
 Kerja Tahun 2013

 Kasi Pembangunan Kelurahan Bandung Kiri Tahun 2013 s.d Sekarang

Alamat Tetap : Jl. Duku 2 No.32 RT.03 Kelurahan Watervang

Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau

Telp/HP dan Email : 081271120285 dan emajuwairah@gmail.com

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

FOTO PENELITIAN



Peneliti Foto Bersama Tenaga Medis di Puskesmas



Ruangan KIA di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung



Ruang Pendaftaran di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung



Ruang Pelayanan KIA Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung



Ruang Tunggu Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung



Kondisi Dalam Ruang Pendaftaran



Kondisi Area Parkir Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau

PEDOMAN WAWANCARA

No	Pertanyaan	Informan	Sumber Data	
A	Reliabilitas (Reliability)			
	 Apakah kemampuan Puskesinas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan. 	Kepala Puskesmas, Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam, Observasi	
	2. Apakah kecepatan petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien.	Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam, Observasi	
	3. Apakah puskesmas sudah memberikan kemudahan pelayanan keluhan.	Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam	
	4. Apakah puskesmas sulah memberikan kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil.	Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam	
	5. Apakah sikap petugas dalam melayani keluhan pasien ibu hamil	Kepala Puskesmas, Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam	
В	Dava Tanggan (Roenancivanges)			
D	Daya Tanggap (Responsiveness) 1. Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil.	Kepala Puskesmas. Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam	
	2. Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil.	Kepala Puskesmas, Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam	
	3. Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas kepada ibu hamil	Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan. Tokoh Masyarakat	Wawancara Mendalam	

	Kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.	Kepala Puskesmas, Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam
C	Jaminan (Assurance) 1. Penetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.	Kepala Puskesmas, Petugas KIA	Wawancara Mendalam
	2. Kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang menyeluruh.	Kepala Puskesmas, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam, Observasi
	3. Manfaaat Puskesmas.	Kepala Puskesmas, Tokoh Masyarakat	Wawancara Mendalam, Observasi
Mary Control	Empathy) 1. Perhatian petugas secara khusus.	Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam
	Kesan pertama atas pemberian pelayanan.	Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam
	3. Memberikan kesempatan bertanya dan menyampaikan keluhan kepada pasien ibu hamil.	Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan, Tokoh Masyarakat	Wawancara Mendalam
	4. Kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi yang efektif.	Petugas KIA, Masyarakat Pengguna Pelayanan, Tokoh Masyarakat	
E	Bukti Fisik (Tangible)		
	Gedung yang nyaman dan baik	Kepala Puskesmas, Masyarakat Pengguna Pelayanan	Wawancara Mendalam, Observasi
	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.	Petugas KIA Masyarakat Pengguna Pelayanan, Tokoh Masyarakat	Wawangara Mendalom Observasi

3.	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan kesehatan ibu hamil.	Kepala Petugas Masyarakat Pelayanan	Puskesmas, KIA, Pengguna	Wawancara Mendalam, Observasi	
	<u>.</u>				- 1



Rekapitulasi keseluruhan temuan lapangan:

No	Sumber	Fokus Penelitian	Temuan Peneliti / Kenyataan
1		2	3
	I.Wawancara, observasi,dok umentasi	Reliabilitas(Reliability) 1. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.	1. Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sudah mampu memeberikan pelayanan kesehatan yang telah dijanjikan,yaitu sesuai dengan SOP dan sesuai yang tercantum pada visi dan misi puskesmas perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuk Linggau.
		2. Kecepatan dalam mendaftarkan pasien.	2. Pelayanan pendaftaran di Puskesmas dengan secara manual belum menggunakan sistem komputerisasi namun cukup cepat dan jelas.pasien yang datang didata terlebih dahulu hendak berobat apa dan membayar menggunakan cash,BPJS atau berobat gratis.kemudian diberikan kartu recod puskesmas dan langsung antri keruang periksa sesuai yang telah ditentukan
		3. Kemudahan pelayanan keluhan.	3. Diruang tunggu pasien puskesmas Perumnas Lubuk tanjung tidak tersedia kotak saran / kotak keluhan pasien.Padahal saran dan keluhan pasien dapat membantu puskesmas untuk terus memperbaiki pelayanannya.

- 4. Kemudahan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil:
- 4. Pelayanan kesehatan ibu hamil di puskesmas sangat mudah puskesmas buka mulai pukul 07.30 wib s.d 14.00 wib seninsabtu dan terdapat juga pustu dan poskeslur yang mudah dijangkau oleh ibu hamil selain itu puskesmas juga melayani ibu hamil yang berobat di posyandu.
- 1. Kecepatan petugas 5. dalam memberikan layanan kepada ibu hamil.
 - 5. Layanan yang diberikan petugas kepada ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung cepat secara umum dengan cara pemeriksaan,konsultasi dan pemberian resep.

Wawancara,d okumentasi, observasi

DayaTanggap (Responsiveness)

- I. Kemampuan petugas untuk menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil.
- 1. Kemampuan petugas puskesmas dalam menyelesaikan keluhan pasien ibu hamil di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sudah memadai namun perlu ditingkatkan lagi meneyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada.
- 2. Tindakan segera petugas untuk menyelesaikan masalah ibu hamil.
- 2. Respons petugas dalam menyelesaikan masalah ibu hamil sudah cukup baik namun tindakan nyatanya kadang terkendala dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Melayani kasus ibu

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

	3. Kemampua memberika informasi y kepada ibu	ın yang jelas	3.	hamil yang tidak dapat ditangani puskesmas petugas segera merujuk pasien tersebut keRumah Sakit terdekat. Masih terdapat ibu hamil yang tidak mengetahui informasi seputar cara menjaga kehamilan dan perkembangan janin secara terperinci mereka hanya sabatas tau hasil pemeriksaan kehamilan saja.
	4. Sikap petu melayani pasien ibu	keluhan	4.	Petugas menerima keluhan pasien ibu hamil dengan sikap positif dan selanjutnya memberikan penjelasan kepada ibu hamil terkait hal-hal yang menjadi kendala dapi para pengguna layanan kesehatan yang ada di puskesmas
Wawane okument observas	asi, I. Pengetah	uan dan oilan dalam kan kepada		Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan ibu hamil dalam memberikan layanan sudah memadai pelayanan di ruang KIA terdiri dari seorang dokter umum,beberapa bidan dan siswa peraktek lapangan.
	Kemampua petugas	n untuk		Petugas telah memberikan layanan

	memberikan layanan menyeluruh.	yang	yang menyeluruh kepada ibu hamil terkait kehamilannya
	3. Manfaaat Puskesmas,	3.	Keberadaan Puskesmas perumnas Lubuk Tanjung bermanfaat bagi masyarakat di wilayah kerja Kecamatan Lubuk Linggau Barat II dalam hal memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil untuk menurunkan angka kematian ibu dan anak dan tercapainya ibu dan bayi yang sehat.
Wawancara,d okumentasi, observasi	Empati(Empathy 1. Perhatian petugas se khusus.	ccara	Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung telah memberikan perhatian secara khusu kepada ibu hamil dengan memberikan susu gratis kepada pasien ibu hamil yang berobat agar tercukupi gizi ibu dan janin yang dikandungan.
•	2. Kesan pertama pemberian pelayanan.	atas 2.	Kesan pertama mendapatkan layananan di Puskesmas Perumnas Lubuk Tanjung sangat berbeda jika dibandingkan pelayanan bidan swasta dan rumah sakit swasta yang ada dikota Lubuklinggau

yang begitu ramah. Memberikan 3. Petugas puskesmas kesempatan sudah memberikan bertanya kesempatan bertanya dan menyampaikan kepada Ibu.Ibuhamil keluhan kepada di berikan waktu untuk berkonsultasi pasien ibu hamil. tentang kehamilannya. 4. Kemampuan 4. Saat berkomunikasi dalam tentang kehamilan petugas dengan Ibu hamil memberikan petugas komunikasi vang efektif. menggunakan bahasa yang belum tentu dimengerti oleh nasien ibu hamil Bukti Fisik (Tangible) 1. Bangunan gedung Wawancara. Puskesmas Lubuk Gedung observasi,dok vang tidak baik nyaman dan baik Tanjung umentasi karena berada lebih rendah dari ialan raya.Halaman Puskesmas miring menurun. Ruang KIA nyaman bagi tidak dan pasien petugas terlalu karena parkir kecil.Area tidak kendaraan tidak nyaman dan beresiko teratur membahayakan pengguna area parkir. 2. Dokter, Para bidan dan dan 2. Kerapian Peraktek siswa kebersihan yang lapangan penampilan bertugas melayani petugas. pasien di ruang KIA perpenampilan sudah profesional rapi, dan bersih. 3. Khusus ruang periks... 3. Kebersihan dan ibu hamil sudah bersih kenyamanan ruang sangat pelayanan kesehatan namun

٠,			
2	hii	hami	1
- 1	711	11411111	

disayangkan tidak rapi karena ranjang periksa pasien digunakan untuk menaruh berkasberkas ruang KIA.

