

KUALITAS PRLAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KECAMATAN BATU AMPAR KABUPATEN TANAH LAUT

Rosita Pangestuti¹, Normajatun², Sugiannor³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM17120050

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1106038903

Email: pangesturossi@gmail.com

ABSTRAK

ROSITA PANGESTUTI, NPM 17.12.0050 “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut*”. Bimbingan Ibu Normajatun sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Sugiannor sebagai Co-Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil serta untuk mengetahui kendala dalam pelayanan kesehatan ibu hamil di PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan 5 orang informan. Analisis data menggunakan reduksi data, pengajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa faktor kendala dalam pelayanan kesehatan ibu hamil. Adapun faktor kendala dalam pelayanan kesehatan ibu hamil di PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut ialah kurangnya komunikasi masyarakat dengan petugas dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang waktu dalam pelayanan.

Kata kunci : kualitas, pelayanan kesehatan, ibu hamil

ABSTRACT

ROSITA PANGESTUTI, NPM 17.12.0050 “*Quality of Health Services for Pregnant Women at Puskesmas Batu Ampar District, Tanah Laut District*”. Guidance by Mrs. Normajatun as Main Advisor and Mr. Sugiannor as Co-Supervisor. The purpose of the study was to find out how the quality of health services for pregnant women and

to find out the obstacles in health services for pregnant women at PUSKESMAS, Batu Ampar District, Tanah Laut Regency.

The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collected by means of observation, interviews, and documentation. With 5 informants. Data analysis uses data reduction, data study, and drawing conclusions. The results showed that the quality of health services for pregnant women is quite good, but there are still several factors that hinder health services for pregnant women. The constraint factors in health services for pregnant women at PUSKESMAS Batu Ampar District, Tanah Laut Regency are the lack of community communication with officers and lack of public knowledge about time in service.

Keywords: *quality, health services, pregnant women*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang memiliki tekad kuat yang berkeinginan untuk maju. Tekad kuat ini telah dibuktikan sejak Indonesia telah memperjuangkan kemerdekaan dan dilanjutkan pula dalam era kemerdekaan. Ketekatan ini terus melandasi usaha dan perjuangan kita untuk mengisi kemerdekaan yaitu untuk mewujudkan negara yang maju, sejahtera, adil dan makmur yang berdasarkan Pancasila.

Upaya yang saat ini terus dilakukan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi untuk memberikan bantuan (pelayanan) kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan. Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan

kesehatan merupakan suatu usaha atau upaya yang berguna untuk membantu orang lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga orang tersebut mendapat kepuasan dalam bidang kesehatan (Misbahuddin 2020:17). Pelayanan kesehatan adalah tanggung jawab dari pemerintah dalam upaya untuk mencapai kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa "Kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur dari kesejahteraan yang harus diwujudkan yang sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945".

Salah satu wujud terbentuknya pembangunan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Kedudukan PUSKESMAS yang dimana sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena PUSKESMAS adalah lembaga kesehatan yang berhadapan secara langsung dengan

masyarakat. PUSKESMAS memiliki peran penting dalam beberapa pelayanan kesehatan pokok, salah satunya adalah pelayanan kesehatan program ibu hamil.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, yang dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. (Akbar, 2019:12)

Dewasa ini dunia telah terjadi bencana dan pemerintah Indonesia telah menetapkan bencana non alam penyebaran COVID-19 sebagai bencana nasional yang dikarenakan bencana ini yang berdampak pada ekonomi serta meningkatnya korban jiwa. Bahkan dengan munculnya virus baru ini seluruh aktivitas pun dibatasi, mulai kerja dari rumah serta ibadah pun dari rumah dan lain sebagainya. Dalam situasi ini ibu hamil yang tercatat sebagai salah satu kelompok yang rentan resiko terinfeksi COVID-19 yang dikarenakan pada masa kehamilan terjadinya perubahan fisiologi yang mengakibatkan penurunan kekebalan parsial.

Pasal 1 ayat (1) dan pada Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yang menyebutkan bahwa Pemerintah

Daerah wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, maka perlu ditetapkan pengaturan tentang pelayanan Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir, Bayi dan Anak Balita di Kabupaten Tanah Laut.

Dalam pelayanan kesehatan termasuk kesehatan ibu hamil diperlukannya bidan untuk memerisa masa kehamilannya. Menurut Permenkes RI No. 1464 Tahun 2010 “Bidan merupakan seorang perempuan yang telah lulus dari pendidikan bidannya yang telah teregistrasi yang sesuai dengan kebutuhan peraturan perundang-undangan”. Bidan yang memiliki ruang lingkup tempat bekerja yang meliputi, rumah, masyarakat, klinik (umum dan bersalin), rumah sakit, serta pusat kesehatan lainnya. (Septina dan Srimulyawati, 2020 (dalam Dina dkk, 2020:8)

Bidan yang memberikan asuhan serta konseling kepada pasien selama masa kehamilan yaitu memberikan asuhan *Antenatal Care* yang bermutu tinggi untuk mengoptimalkan kesehatan terhadap ibu dan janinnya selama kehamilan yang meliputi deteksi dini kehamilan atau rujukan. Pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik kehamilan serta mental terhadap ibu hamil, sehingga mampu menghadapi persiapan pemberian ASI (Air Susu Ibu) secara eksklusif, serta kembalinya alat reproduksi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memuaskan para pasien. Pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil diperlukannya pelayanan yang

berkualitas sehingga mampu menciptakan atau menjalani masa kehamilannya dengan sehat, bersalin dengan selamat serta melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas.

Pelayanan *Antenatal Care* yang berkualitas memiliki peranan penting dalam upaya untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi, dikarenakan melalui pelayanan yang profesional dan berkualitas, maka ibu hamil akan memperoleh pendidikan bagaimana cara untuk menjaga diri agar tetap sehat, serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan akan adanya resiko terjadinya komplikasi dalam kehamilan, sehingga dapat dicapai kesehatan yang optimal dalam menghadapi persalinan dan nifas (Hendarwan,dkk 2018)

Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Di PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil di PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman *et al.* (1994) dalam Asmara Indahingwati (2019:14) menyatakan bahwa :

Kualitas pelayanan adalah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat satu pelayanan yang baik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa adalah *expected service*

(layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Jika jasa yang diterima atau dirasakan dapat menyenangkan melebihi harapan, maka menimbulkan kepuasan terhadap konsumen, dan sebaliknya apabila jasa yang diterima dan dirasakan kurang menyenangkan sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang jelek.

Menurut Parasuraman, *et al.*, 1985 dalam Fachmi (2020:52) terdapat faktor Utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *Perceived Service*. Apabila layanan yang diterima atau yang diharapkan konsumen telah sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan baik. Dan sebaliknya, jika layanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas layanan dikatakan tidak baik.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Kemenkes RI “suatu upaya untuk menyelenggarakan perorangan atau bersama sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara dan menyembuhkan penyakit juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat”. Berdasarkan UU No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa “Pelayanan Kesehatan Paripurna merupakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif”.

Maka dalam hal ini, UU no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menambahkan penjelasan satu persatu dari masing-masing pelayanan kesehatan ini, di antaranya yaitu :

- 1) Pelayanan kesehatan promotif merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi dalam kesehatan.
- 2) Pelayanan kesehatan preventif merupakan suatu kegiatan kesehatan dalam bentuk pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- 3) Pelayanan kesehatan kuratif merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam bentuk pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan, pengurangan, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga.
- 4) Pelayanan kesehatan rehabilitatif merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan penderita yang telah sembuh ke dalam masyarakat sehingga dapat bermanfaat kembali sebagai anggota masyarakat yang berguna sesuai dengan kemampuannya.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990:21-22) dalam Hardiyansyah (2018:41) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu ditentukan oleh dua hal, pertama *expected service* dan

preceived service. Dan keduanya ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. **Terlihat/Terjamah (*Tangible*)** : Yaitu kenampakan dalam bentuk wujud yang dapat dilihat, seperti pada penampilan fisik, fasilitas fisik, personil juga komunikasi.
2. **Kehandalan (*Reliability*)** : Yaitu kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan sebuah pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat.
3. **Tanggap (*Responsiveness*)** : Yaitu respon atau kemauan bagi pemberi pelayanan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. **Kompeten (*Competence*)** : Yaitu tuntutan untuk memiliki sebuah pengetahuan dan keterampilan sesuai dalam bidangnya yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. **Kesopanan (*Courtesy*)** : Yaitu sikap atau perilaku yang ramah kepada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.
6. **Dapat dipercaya (*Creibility*)** : Yaitu dituntut untuk memiliki sifat yang jujur dan bertanggung jawab atas pelayanan dalam upaya untuk menarik kepercayaan kepada konsumen.
7. **Keamanan (*Security*)** : Yaitu berupa jasa layanan yang diberikan harus bebas dari bahaya juga resiko terhadap konsumen.

8. **Akses (*Access*)** : Yaitu kemudahan untuk mengadakan kontak atau pendekatan antara pemberi layanan dan konsumen.
9. **Komunikasi (*Communication*)** : Yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keluh kesah dari konsumen serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi yang baru kepada masyarakat.
10. **Memahami Pelanggan (*Understanding the Customer*)** : Yaitu usaha bagi pemberi layanan untuk mengetahui kebutuhan atau keinginan bagi konsumen.

Dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml *et.al.* (1990:26) dalam dalam Hardiyansyah (2018:42) menyederhanakannya menjadi lima dimensi, yaitu : *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasarkan dengan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan yang dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif yang lebih

menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Sampling Purposive merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2013:85)

HASIL DAN PEMBAHASAN ***Tangible* (Berwujud)**

Tangibles (Berwujud) yang dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai, ataupun tempat dalam melaksanakan pelayanan serta penampilan petugas yang bersih dan menyenangkan.

Sarana merupakan segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses pelayanan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Sarana dan prasarana menurut Purwanto (2015) dalam Badrus (2021:3) menyatakan bahwa “sarana dan prasarana adalah segala sesuatu/benda yang berwujud serta dapat diberlakukan secara fisik (*tangible*), baik yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan pokok maupun kegiatan sebagai penunjang (administrasi). Karena bila kedua hal tersebut tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tidak akan dapat menempuh hasil yang telah diharapkan yang sesuai dengan yang telah direncanakan. Dalam pelaksanaannya

maka peneliti merasa perlu untuk melihat lebih jauh mengenai pemakaian serta penggunaan sarana di ruang pelayanan kesehatan ibu hamil serta pelayanan lainnya yang terkait dengan pelayanan kesehatan ibu hamil.

Pada dimensi ini di jelaskan bahwa kenampakan dalam bentuk wujud yang dapat dilihat yang dapat berupa sarana prasarana, tempat pelaksana pelayanan serta penampilan petugas. Dari informasi yang di dapat oleh peneliti tentang dimensi *tangible* pada PUSKESMAS Tajau Pecah sudah cukup baik. Ruangan serta penampilan petugas yang bagus dan bersih yang membuat pasien nyaman. Hanya saja mengenai ruangan kesehatan yang masih sempit serta tempat parkir yang kurang memadai.

Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera, cepat, tepat dan akurat serta memuaskan. Pada dimensi ini dijelaskan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, cepat, tepat dan akurat serta memuaskan menjadi kewajiban dari pemberi pelayanan seperti PUSKESMAS yang dilakukan oleh tenaga medis yang ada. Sebagai petugas kesehatan tentunya harus memberikan pelayanan dengan segera, cepat dan tanggap, serta akurat, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada.

Dimensi ini dijelaskan bahwa kemampuan petugas dalam menangani

pasien yang segera, cepat dan handal serta akurat dan dapat memuaskan pasien. Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa PUSKESMAS telah memiliki kualitas yang baik. Dalam hal kemampuan untuk memenuhi keinginan pasien telah baik. Petugas telah melaksanakan pelayanannya sesuai dengan VISI dan MISI PUSKESMAS dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan keinginan dari para petugas membantu semua pelanggan serta melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Sebagai penyedia layanan tentu harus memberikan layanan dengan tanggap dan benar.

Dijelaskan bahwa petugas telah memberikan informasi yang jelas kepada pasien, karena petugas telah di bekal kemampuan dalam membeirikan informasi yang bagus dan jelas, selain itu juga masyarakat sudah mengeerti apa yang bidan jelaskan. Sedangkan menurut masyarakat sendiri mengenai hal ini mereka berpendapat bahwa petugas kurang baik dalam memberikan informasi yang jelas karena tergantung petugas yang memeriksanya. Ada petugas yang memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana cara menjaga kesehatan selama masa kehamilan agar ibu dan janinnya tetap sehat, namun petugas yang satunya hanya menjelaskan sesuai dengan pemeriksaannya saja.

Dimensi ini menjelaskan mengenai respon atau kemauan petugas untuk membantu pasien, dan

menangani keinginan pasien. Berdasarkan informasi yang didapat oleh penulis mengenai dimensi *responsiveness* sudah cukup baik. Hanya saja pada pemberian informasi mengenai kesehatan ibu hamil hanya petugas tertentu saja yang memerikan informasi yang jelas.

Assurnace (Jaminan)

Assurance (aminan) adalah kemampuan perusahaan serta petugas untuk memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya. Dapat diketahui bahwa waktu dalam pelayanan kesehatan ibu hamil ditarget paling lama 15 menit dan itu sudah termasuk dengan konsul dan penanganan bidan. Sedangkan menurut masyarakat bahwa petugas dengan tepat waktu untuk memberikan penanganan dan konsultasi hanya saja antrian yang cukup panjang sehingga lama untuk menunggu giliran.

Menjelaskan bahwa kemampuan perusahaan dan petugas untuk memiliki kompetensi, kesopanan yang dapat dipercaya. Dari informasi yang didapat maka dijelaskan bahwa petugas telah memiliki kompetensi, memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan ibu hamil. karena dari semua petugas kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan petugas telah memberikan jeminan waktu kepada pasien, waktu yang diberikan petugas dalam mengani pasien adalah 15 menit, hal ini dikarenakan agar pasien yang lain tidak semakin lama menunggu antrian, apa lagi jika nomor antrian yang cukup banyak.

Empathy (Empati)

Empathy (Empati) dalam hal ini petugas harus mampu menemptkan dirinya pada pasien, yang dapa berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap pasien serta mamahami kebutuhan dan keinginan pasien. Komunikasi dalam interaksi antara dokter dengan pasien dapat diartikan tercapainya pengertian dan kesepakatan yang dibangun bersama. Pasien dalam setiap langkah penyelesaian masalah tujuan dari komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien adalah untuk mengarahkan proses penggalian riwayat penyakit yang lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan kepada pasien.

Dalam dimensi ini dijelaskan bahwa petugas harus mampu menempatkan dirinya pada pasien. Harus mampu berkomunikasi baik dengan pasien agar pasien merasa nyaman saat berkonsultasi, dan mengerti apa yang diinginkan oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan dijelaskan bahwa petugas telah mampu menempatkan dirinya pada pasien, hal ini dikarenakan patugas telah memenuhi keinginan pasien, patugas dapat berkomunikasi baik dengan pasien.

Di dalam pelayanan tentu sering terdapat beberapa yang penghambat untuk mencapainya tujuan. Begitu juga yang ada pada PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut yang tidak selalu berjalan dengan lancar tentu ada beberapa yang

menghambatnya, yaitu sesuatu yang menjadi kendala atau bisa dalam memperlambat dalam pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil di PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah laut adalah kurangnya komunikasi masyarakat dengan petugas dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang waktu dalam pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. *Tangible* (Berwujud), dilihat dari dimensi ini sudah cukup baik, namun pada indikator kondisi ruangan kesehatan ibu hamil yang masih sempit serta area parkir yang kurang mendukung.
2. *Reliability* (Kehandalan), PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut telah memberikan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil yang baik dalam hal kemampuannya dalam memenuhi pelayanan kesehatan ibu hamil yang sesuai dengan VISI dan MISI PUSKESMAS dan Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan ibu hamil.
3. *Assurance* (Jaminan) PUSKESMAS Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik, memiliki pengetahuan yang berkompetensi serta memadai, disiplin, cepat, berpenampilan

profesional dan *responsive* saat berkonsultasi dengan pasien dalam pelayanannya.

4. *Responsiveness* (Ketanggapan), dilihat dari dimensi ini sudah cukup baik, namun untuk mengenai pemberian informasi yang jelas hanya bidan tertentu yang memberikan informasi yang jelas.
5. *Empathy* (Empati) bahwa petugas telah mampu menempatkan dirinya pada pasien, petugas telah mampu berkomunikasi baik dengan pasien.

Saran

1. Seharusnya sebagai petugas harus lebih tegas lagi dalam menangani pasien termasuk dalam berkomunikasi dengan pasien
2. Hendaknya petugas lebih menekankan kepada pasien bahwa waktu pelayanan itu terbatas agar pasien datang di waktu yang tepat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dewi Anggraini, Dina, dkk. 2020. *Konsep Kebidanan*. (n.p.): Yayasan Kita Menulis.
- Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin (2021) *Tentang Panduan Penulisan Skripsi*
- Fitri Rahmadana, Muhammad, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. (n.p.): Yayasan Kita Menulis.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: Jakad Publishing Surabaya 2019
- M. Agung Akbar. 2019. *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas*. (n.p.): Deepublish.
- Mamik. 2017. *Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa
- Mishbahuddin. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu
- Mu'ah & Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Mustofa, Amirul, dkk. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Ratminto. (2017). *Pelayanan prima: pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*. Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Setijaningrum, E. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo
- Sodik, Achmad, and Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Indonesia: Nuansa Cendekia
- Widiawati Kimbal, Rahel. 2015. *Modal Sosial Dan Ekonomi Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif*. Yogyakarta: Budi Utama

Jurnal

Eryanto, H. (2011). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survey pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro). *Econosains Jurnal Online Ekonomi dan Pendidikan*, 9(2), 107-118.

Firlena, D., & Rahman, A. Z. 2016. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 454-465.

Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.

Hendarwan, H. (2018). Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(2), 97-108.

Normasari, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).

Tasunar, N. 2006. Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 5(1), 41-62.

Skripsi

Ayu Lestari, Trimas. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Dan Melahirkan Pada Puskesmas Poned Kota Semarang*. Skripsi.

Juwairah, Ema. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil DiPuskesmas Perumnas Lubuk Tanjung Kota Lubuklinggau*. Skripsi.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Kesehatan no.4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1464 Tahun 2010

Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

nomor 13 Tahun 2009 tentang
Pedoman Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik dengan Partisipasi
Masyarakat

Peraturan Bupati Tanah Laut nomor 89
Tahun 2019 tentang Pola Tata Kelola
BLUD