

Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya

Quality of Health Services for Pregnant Women at the Tenggilis Health Center, Surabaya City

Erika Yasmin¹, Dian Arlupi Utami²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: erikayasmin.20017@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: dianarlupi@unesa.ac.id

Abstrak

Puskesmas wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi Ibu Hamil. Pelayanan kesehatan bagi Ibu Hamil merupakan salah satu pelayanan dirancang untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan ibu hamil serta janin yang dikandungnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan bagi pasien Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya dan untuk mendeskripsikan pelayanan kesehatan bagi pasien Ibu Hamil dan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan kesehatan bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis meliputi Antenatal Care, Ultrasonografi (USG), Persalinan 24 Jam dan Kelas Ibu Hamil. (2) Kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya dapat dikategorikan belum sepenuhnya baik. Khususnya pada tiga diantara lima dimensi Kualitas Pelayanan belum berjalan dengan maksimal, saran kepada Puskesmas Tenggilis dan petugas kesehatan meliputi pengajuan dana mengenai sarana dan prasarana di ruang tunggu Puskesmas Tenggilis, dilanjutkan dengan evaluasi sikap petugas kesehatan di Puskesmas Tenggilis, ditingkatkannya sosialisasi dalam berbagai media dan pengadaan acara terhadap pasien Ibu Hamil terkait rujukan ke Rumah Sakit dan memberikan bantuan kepada pasien yang belum memiliki BPJS, serta meningkatkan pemantauan terhadap proses pelayanan kesehatan bagi Ibu Hamil.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Ibu Hamil

Abstract

Public health centers are obliged to provide health services for pregnant women. Health services for pregnant women are one of the services designed to ensure the health and welfare of pregnant women and the fetus they are carrying. This study aims to determine health services for pregnant women patients at the Tenggilis Health Center, Surabaya City and to describe health services for pregnant women patients and the quality of health services for pregnant women patients at the Tenggilis Health Center, Surabaya City. The data in this research was collected through observation, interviews and documentation. This research is a descriptive research method with a qualitative approach. This research uses service quality theory which consists of 5 (five) dimensions according to Zeithaml in Hardiyansyah (2018), namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy which aims to analyze the Quality of Health Services for Pregnant Women at the Tenggilis Health Center, Surabaya City. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The research results show that (1) Health services for pregnant women at the Tenggilis Health Center include Antenatal Care, Ultrasonography (USG), 24 Hour Delivery and Pregnancy Classes. (2) The quality of health services for pregnant women at the Tenggilis Health Center, Surabaya City can be categorized as not completely good. Especially in three of the five quality dimensions Services are not running optimally, suggestions to the Tenggilis Health Center and health workers include applying for funds regarding facilities and infrastructure in the waiting room of the Tenggilis Health Center, followed by evaluating the attitude of health workers at the Tenggilis Health Center, increasing outreach in various media and holding events for pregnant women regarding referrals. to hospitals and providing assistance to patients who do not yet have BPJS, as well as increasing monitoring of the health service process for pregnant women.

Keywords: *Quality, Health Services, Pregnant Women*

Pendahuluan

Definisi pelayanan publik menurut Ratminto & Winarsih (2005) dalam Masruroh (2019) Pelayanan publik dijelaskan sebagai berbagai bentuk layanan, baik dalam bentuk barang atau jasa publik, yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD sebagai tanggung jawab mereka, yang berupaya pada adanya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Menurut Lewis & Gilman dalam Akbar, dkk. (2021) pelayanan publik memiliki arti dimana pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Masyarakat memiliki harapan agar pelayanan publik dapat dikerjakan dengan kejujuran sumber hasilnya dikelola dan dikerjakan secara sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Adil dan meratanya pelayanan publik dapat menjamin untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan publik, etika petugas layanan sangat dibutuhkan untuk menjadikan dasar dan kepercayaan masyarakat dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang menguntungkan bagi setiap masyarakat. Seperti halnya dengan Sinambela dalam Nurhayati (2019) memberi pernyataan bahwa pelayanan publik merupakan pencapaian ambisi dan berguna untuk memenuhi kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah.

Pembangunan negara yang melibatkan partisipasi masyarakat didalamnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan semua warga Indonesia. Dalam hal ini, masyarakat wajib dipenuhi kebutuhannya oleh pemerintah (birokrat). Oleh karena itu kebutuhan bukanlah suatu hal secara individual namun demikian keperluan yang sesungguhnya adalah keperluan yang diinginkan oleh seluruh masyarakat, dalam bentuk keperluan akan kesehatan, pendidikan dan lainnya."

Bidang Kesehatan adalah satu dari banyaknya jenis pelayanan publik yang disenggarakan oleh pemerintah. Kesehatan adalah sebuah dasar kebutuhan dari setiap manusia. Kondisi yang sehat berpengaruh terhadap seseorang untuk dapat memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya. Definisi kesehatan menurut peraturan terkait kesehatan ialah kondisi yang sehat secara jasmani, psikologis, batin, dan sosial yang memungkinkan individu untuk hidup secara produktif dalam masyarakat. Maka dari itu kesehatan dianggap sebagai aset yang krusial terhadap setiap individu dengan tujuan mendapatkan dan menjalankan kehidupan yang layak. Pemerintah bertanggung jawab memastikan bahwa setiap penduduk Indonesia mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar, setiap orang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri dan juga membantu memenuhi kebutuhan orang lain yang menjadi tanggung jawab mereka., Oleh karena itu pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat adalah tanggung jawab setiap individu.

Ada beberapa penyelenggara fasilitas kesehatan di Indonesia salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas beserta jaringannya adalah fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan primer yang berperan dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Kuantitas Puskesmas diperhitungkan berdasarkan banyaknya populasi suatu wilayah untuk menjamin bahwa semua masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan baik.

Puskesmas diberi mandat untuk memberikan berbagai layanan penting kepada masyarakat, termasuk layanan kesehatan bagi ibu hamil. Karena rentannya mereka terhadap berbagai risiko kesehatan, maka memprioritaskan kesehatan ibu dan anak menjadi sangat penting selama masa kehamilan, persalinan, masa nifas, dan tahap tumbuh kembang anak. Oleh karena itu, inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak harus diprioritaskan dalam upaya pembangunan layanan kesehatan di Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 menekankan pentingnya Pelayanan Kesehatan Kehamilan untuk memastikan setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk mendukung kehamilan dan persalinan yang aman, serta kelahiran bayi yang sehat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016, salah satu pelayanan penting yang harus disediakan oleh seluruh fasilitas kesehatan adalah pelayanan antenatal (ANC). ANC yang dilakukan oleh tenaga profesional yang berkualifikasi sesuai dengan standar yang ditetapkan, sangat penting selama kehamilan. Tujuannya adalah untuk memantau kesehatan ibu dan janin secara rutin, mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah. Frekuensi kunjungan ANC minimal yang dianjurkan adalah empat kali, yaitu satu kali pada trimester pertama, satu kali pada trimester kedua, dan dua kali pada trimester ketiga. Trimester ini masing-masing

didefinisikan sebagai minggu 0-12, 12-24, dan dari minggu 24 hingga melahirkan. Kepatuhan terhadap standar-standar ini sangat penting karena menjamin deteksi tepat waktu terhadap faktor-faktor risiko, pencegahan komplikasi, dan pengobatan segera bila diperlukan, sehingga menjaga kesehatan wanita hamil dan bayinya yang belum lahir.

Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan, terdapat beberapa poli kesehatan di Puskesmas Tenggilis, dimulai dari poli kesehatan ibu dan anak (KIA), poli gigi, poli umum, poli gizi dan lainnya. Salah satu hal menarik dalam penelitian ini dikarenakan pada Puskesmas Tenggilis ini menyediakan pelayanan rawat inap untuk ibu hamil dan pelayanan 24 jam pada saat persalinan. Pada poli kesehatan ibu dan anak menyediakan layanan yang meliputi layanan kesehatan ibu hamil, layanan KB (Keluarga Berencana), layanan kesehatan bayi dan layanan kesehatan CATIN (Calon Pengantin). Layanan yang diberikan untuk Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis adalah Antenatal Care, pelayanan USG, pelayanan persalinan, dan terdapat kelas ibu hamil yang kegiatannya meliputi senam ibu hamil, berbagi pengalaman antar ibu hamil, pembekalan materi terkait ibu hamil oleh petugas kesehatan, dan diberikan kesempatan untuk tanya jawab seputar kehamilan. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan koordinator bidan dan pasien ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya, Puskesmas ini telah menyediakan dan memberi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dengan baik, terutama dalam hal pelayanan kesehatan ibu hamil.

Namun demikian, terdapat beberapa hal dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya yang memerlukan perbaikan. Beberapa permasalahan tersebut adalah mengenai ketanggapan petugas kesehatan dalam menangani ibu hamil yang menolak rujukan. Telah diketahui bahwa bidan terkadang mengalami kesulitan dalam memahami sepenuhnya kebutuhan para perempuan tersebut, sehingga mereka mungkin meminta rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi seperti rumah sakit. Menurut koordinator bidan di Puskesmas Tenggilis, ibu hamil yang berisiko tinggi sebaiknya dirujuk ke fasilitas yang lebih tinggi untuk mencegah potensi komplikasi dan gangguan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 mengatur bahwa ibu hamil harus melakukan perencanaan sejak dini dan persiapan rujukan jika timbul komplikasi. Selain itu terdapat permasalahan sarana dan prasarana yang kurang memadai yaitu ibu hamil yang merasakan udara yang panas saat mengunjungi Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya, serta terdapat ibu hamil yang mendapatkan pengalaman dilayani oleh petugas yang sikapnya kurang baik. Berdasarkan pada latar belakang yang dipaparkan oleh penulis, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil Pada Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya”.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif, yang didasarkan pada filsafat positivis, digunakan untuk menguji entitas yang memiliki atribut alami yang melekat. Dalam pendekatan ini, peneliti bertindak sebagai

instrumen utama, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, dan menggunakan metode induktif atau deduktif untuk analisis data. Penekanan penelitian kualitatif terletak pada pemahaman signifikansi dan komposisi fenomena, dibandingkan upaya generalisasi (Sugiyono, 2019). Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan sengaja, karena pendekatan ini berupaya memberikan gambaran rinci tentang aspek-aspek yang relevan mengenai fenomena atau isu yang diteliti. Secara khusus, penelitian ini melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. Strategi yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif melibatkan proses pengumpulan data untuk menjelaskan fenomena yang diteliti, penyusunan, klarifikasi, dan analisis data dengan tujuan untuk menggambarkan dan memaparkan keadaan sebenarnya terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Proses ini kemudian diarahkan untuk menghasilkan kesimpulan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah penelitian yang memberikan gambaran secara menyeluruh dan menjelaskan data yang diambil oleh peneliti dan memiliki keterkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya

A.) *Antenatal Care*

Antenatal Care dapat diartikan juga sebagai pelayanan kesehatan ibu hamil dalam masa kehamilan ke tenaga kesehatan, seluruh calon ibu wajib mendapatkan layanan antenatal yang optimal dan berkualitas agar mereka dapat menjalankan kehamilan dan persalinan dengan pengalaman yang positif serta melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas. Dalam melaksanakan *antenatal care* Puskesmas Tenggilis memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukannya, berikut adalah tata cara Petugas dalam melaksanakan pelayanan antenatal menurut Standar Pelayanan Poli KIA Puskesmas Tenggilis dan pelayanan antenatal terpadu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

B.) Ultrasonografi (USG)

Ultrasonografi (USG) melibatkan penggunaan gelombang suara frekuensi tinggi untuk membuat gambar bagian tubuh tertentu. Dalam konteks ibu hamil, USG berfungsi untuk menilai dan memantau perkembangan janin di dalam rahim. Pemeriksaan USG obstetri dapat memastikan kehamilan, menilai viabilitas janin, menentukan letak plasenta, dan memperkirakan usia kehamilan. Berdasarkan wawancara dengan koordinator bidan di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya, pemeriksaan USG dilakukan pada trimester pertama dan ketiga kehamilan, yang masing-masing memiliki tujuan berbeda. USG pada trimester pertama memastikan kehamilan, memeriksa detak jantung janin, memperkirakan usia kehamilan, dan memberikan informasi penting lainnya. Ultrasonografi pada trimester kedua atau ketiga digunakan antara lain untuk menentukan jenis kelamin janin, memantau pertumbuhan dan posisi janin, menilai tingkat oksigenasi, dan memastikan kondisi optimal untuk perkembangan janin.

C.) Persalinan

Persalinan merupakan proses saat Ibu Hamil melahirkan bayi yang diawali dengan kontraksi uterus yang teratur dan mencapai puncak pada pengeluaran bayi sampai dengan pengeluaran plasenta dan selaputnya dan proses persalinan dapat berlangsung selama 12 sampai 14 jam (Kurniarum dalam Ni Kadek Risnawati, 2021). Pada Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya Ibu Hamil yang melaksanakan persalinan memiliki ruangan sendiri dan mendapatkan fasilitas persalinan 24 jam dan mendapatkan fasilitas rawat inap saat Ibu Hamil membutuhkannya.

D.) Kelas Ibu Hamil

Berdasarkan wawancara dan pengambilan data pada Poli KIA Puskesmas Tenggilis, dapat diketahui bahwa kelas ibu hamil dilaksanakan setiap 4 kali dalam 1 tahun dan wajib dihadiri oleh Ibu Hamil untuk perkembangan kesehatan ibu hamil sendiri, pada kelas ibu hamil terdapat beberapa rangkaian kegiatan yang diarahkan oleh petugas puskesmas.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya

A.) *Tangible* (Berwujud)

Pada dimensi *tangible* (berwujud) ini berarti suatu bentuk atau wujud yang dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang ada di setiap organisasi. Dari informasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terkait dimensi *tangible* (berwujud) ini sudah cukup baik, dalam hal kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya sudah memberikan pelayanan ruangan yang baik, hanya saja ada beberapa pasien Ibu Hamil yang mengeluhkan terkait udara panas sehingga membuat Ibu Hamil terkadang kurang merasa nyaman. Dan terkait penampilan petugas puskesmas sudah cukup baik dikarenakan setiap pegawai yang ada di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya selalu menggunakan seragam yang sesuai prosedur, pasien Ibu Hamil pun merasa bahwa nyaman saat melihat penampilan pegawai di Puskesmas Tenggilis. Dalam indikator Kemudahan dalam proses pelayanan dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sudah baik, dikarenakan setiap petugas selalu menangani pasien sesuai dengan keadaan dan keluhan yang dialami oleh pasien, petugas selalu inisiatif mengajukan pertanyaan kepada pasien terkait kondisi yang dialami. Selain itu untuk permohonan pelayanan di Puskesmas Tenggilis dikatakan mudah karena mendaftarkan diri untuk melakukan pelayanan melalui website *ehealth* dan tidak memakan waktu yang lama. Pada indikator kedisiplinan Petugas dalam melakukan pelayanan dinyatakan baik, karena dapat dijelaskan bahwa setiap petugas sudah memiliki sikap yang disiplin. Petugas selalu melakukan tugas-tugasnya dalam menangani pasien dengan profesional dan harus sejalan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Lalu pada indikator terakhir yaitu Penggunaan peralatan bantu dalam proses layanan di Poli KIA Puskesmas Tenggilis dianggap baik karena terdapat alat bantu yang digunakan oleh petugas kesehatan, alat bantu yang digunakan dalam menangani pasien ibu hamil sudah terdapat komputer yang berfungsi untuk mengelola data dan kebutuhan medis pasien, lalu alat ukur berat badan dan tinggi badan untuk salah satu aspek yang digunakan pada antenatal care, terdapat alat medis lainnya seperti stetoskop, alat USG, alat tes laboratorium, dan alat lainnya.

B.) *Reliability* (Kehandalan)

Dalam setiap indikator yang ada pada dimensi *Reliability* dinyatakan sudah cukup baik, hal ini diperoleh dengan hasil wawancara yang dijalankan oleh penulis. Dijelaskan bahwa pada indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dinilai sudah baik karena petugas di Poli KIA Pukesmas Tenggilis sudah menunjukkan kemampuan dalam menangani pasien Ibu Hamil dengan teliti yang dimana selalu melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada. Dilanjut pada indikator standar pelayanan yang jelas sudah dinyatakan baik, karena setiap penanganan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dan mengikuti Peraturan Menteri Kesehatan terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada masa kehamilan, selain itu petugas juga mengikuti pedoman pelayanan antenatal terpadu dan SOP antenatal care yang ada di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. Pada indikator kemampuan dan keahlian petugas dalam penggunaan peralatan bantu kesehatan dinilai baik, hal itu dibuktikan saat petugas di Puskesmas Tenggilis telah mengerti dan ahli pada tata cara menggunakan alat bantu seperti komputer, alat USG, alat pengukur berat dan tinggi badan, dan alat bantu medis lainnya.

C.) *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* ini menggambarkan tentang tanggapan atau kesediaan petugas untuk membantu dan menangani kebutuhan pasien dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Berdasarkan wawancara dan pengumpulan data yang dilakukan yang dikumpulkan oleh penulis, dimensi *responsiveness* dinilai belum maksimal pelaksanaannya dalam indikator terakhir. Dilihat dari indikator dalam Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik, karena pasien merasa bahwa setiap petugas yang ada di Poli KIA selalu responsif dan tanggap akan pertanyaan yang diajukan pasien. Dilanjutkan dengan indikator dalam melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dinyatakan baik karena petugas selalu menangani pasien dengan waktu yang cepat dikarenakan pasien merupakan prioritas utama dan agar pasien selanjutnya tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan pelayanan. Pada indikator ketepatan waktu, sudah dikategorikan baik karena petugas selalu memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan di Poli KIA. Berkaitan dengan hal tersebut juga didasari oleh penjelasan dari Ibu Hamil bahwa mereka tidak pernah menunggu lama saat diluar ruangan poli KIA. Dan pada indikator terakhir yaitu semua keluhan direspon oleh petugas dapat disimpulkan belum sepenuhnya baik, walaupun petugas di poli KIA ini sudah memberikan tanggapan yang baik dan cara penyampaiannya jelas terhadap keluhan pasien tetapi masih terdapat kendala yaitu petugas masih belum sepenuhnya tanggap terhadap pasien Ibu Hamil yang belum memiliki BPJS dan tidak mau dirujuk ke Rumah Sakit untuk perawatan berkelanjutan dikarenakan terkendala oleh biaya.

D.) *Assurance* (Jaminan)

Dalam dimensi *assurance* dapat dijelaskan bahwa pemberian jaminan waktu kepada pasien, waktu penanganan pasien oleh petugas diatur dalam batas 15 menit dan selalu dijalankan sampai saat ini. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien Ibu Hamil

telah mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan tidak menunggu terlalu lama saat mengantre, terutama saat jumlah pasien yang antre cukup banyak. Selain itu jaminan biaya dan kepastian biaya yang sudah baik karena salah satu syarat dalam melakukan pelayanan adalah adanya BPJS yang dapat meng-cover pembiayaan pelayanan, jikalau tidak memiliki BPJS, pasien mengeluarkan biaya sesuai dengan yang tertera pada Standar Pelayanan Poli KIA yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023. Lalu jaminan legalitas yang dinyatakan sudah baik karena setiap pelayanan di Poli KIA Puskesmas Tenggilis sudah mengikuti dasar undang-undang dan peraturan dari Kementerian Kesehatan, selain itu data pasien aman sesuai dengan Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

E.) *Empathy* (Empati)

Dalam dimensi *empathy* ini dapat diketahui bahwa petugas kesehatan harus mampu menempatkan dirinya pada posisi pasien dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka. Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, sehingga pasien merasa nyaman saat berkonsultasi dan dapat memahami apa yang diinginkan oleh pasien. Berdasarkan proses wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *empathy* belum berjalan dengan maksimal, dibuktikan pada indikator Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, pasien menyatakan bahwa pernah mendapatkan pelayanan yang kurang ramah dari petugas dan hal tersebut terjadi pada 2 (dua) kali pelayanan dan tidak berlanjut. Pada indikator lainnya dalam dimensi *empathy* Poli KIA Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya sudah berhasil melakukan pelayanan pada pasien Ibu Hamil dengan baik.

Simpulan / Penutup

Berdasarkan hasil penelitian beserta pembahasan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dapat pelayanan yang tersedia di Puskesmas Tenggilis meliputi *Antenatal Care*, USG, Persalinan dan Kelas Ibu Hamil. Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) melalui 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1. *Tangible* (Berwujud)

a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Petugas kesehatan di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya sudah berpenampilan dengan rapi dan bersih. Petugas kesehatan di Puskesmas Tenggilis telah menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan yang dimana berseragam dengan rapi dan bersih.

b. Kenyamanan lokasi pelayanan

Dalam indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan pada poli KIA Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa pasien Ibu Hamil yang merasakan sarana prasana nya kurang memadai yaitu udara yang panas saat

mengunjungi Puskesmas. Komponen lainnya dalam kenyamanan tempat pelayanan di Puskesmas Tenggilis sudah cukup dan memadai.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan dan kemudahan akses pelanggan

Pada indikator ini dikategorikan baik, dikarenakan setiap petugas selalu menangani pasien sesuai dengan keadaan dan keluhan yang dialami oleh pasien, petugas juga selalu inisiatif mengajukan pertanyaan kepada pasien terkait kendala yang dialami. Selain itu untuk permohonan pelayanan di Puskesmas Tenggilis dikatakan mudah karena mendaftarkan diri untuk melakukan pelayanan melalui website *ehealth* dan tidak memakan waktu yang lama dan sulit dalam pendaftaran.

d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Pada indikator kedisiplinan petugas sudah dinyatakan baik, karena setiap petugas sudah memiliki sikap yang disiplin. Petugas selalu melakukan tugas-tugasnya dengan tepat waktu dalam menangani pasien dan sudah baik dan sesuai dengan Standar Prosedur yang telah ditentukan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Pada indikator penggunaan alat bantu dikategorikan baik, dikarenakan di Poli KIA Puskesmas Tenggilis, alat bantu yang digunakan dalam menangani pasien ibu hamil sudah terdapat komputer yang berfungsi untuk mengelola data dan kebutuhan medis pasien, lalu alat medis seperti alat ukur berat badan dan tinggi badan untuk salah satu aspek yang digunakan pada antenatal care, dan terdapat alat medis lainnya seperti stetoskop, alat USG, alat tes laboratorium, dan lainnya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Ketepatan pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan

Pada indikator ketepatan pegawai dalam mengakomodir pelayanan kepada pengguna layanan dinyatakan baik karena petugas di Poli KIA Puskesmas Tenggilis sudah menunjukkan kemampuan dalam menangani pasien Ibu Hamil dengan teliti yang dimana selalu melakukan pelayanan berdasarkan dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Petugas telah memberikan pelayanan kesehatan bagi ibu hamil yang tepat sesuai prosedur yang ada dan selalu detail dan dilakukan dengan memperhatikan kehati-hatian.

b. Mempunyai standar pelayanan yang jelas dan terukur

Dalam indikator ini sudah dinyatakan baik, karena setiap penanganan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dan mengikuti peraturan MENKES Nomor 21 tahun 2021 mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan masa sebelum kehamilan, masa kehamilan, kelahiran dan saat selesai melahirkan selain itu petugas juga mengikuti pedoman pelayanan antenatal terpadu dan SOP antenatal care yang ada di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya.

c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pada indikator kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dikarenakan setiap petugas di Puskesmas Tenggilis telah mengerti dan telah diberikan bekal saat pendidikan dalam untuk mengetahui tata cara dalam mengoperasikan 136 penggunaan alat dukung dalam pelayanan meliputi computer, alat USG, alat pengukur berat dan tinggi badan, dan alat bantu medis lainnya.

3. Responsiveness (Tanggapan/Respon)

a. Menanggapi setiap pemohon yang hendak memperoleh pelayanan

Indikator menanggapi setiap pemohon yang hendak memperoleh pelayanan dapat dikategorikan sudah baik, karena pasien merasa bahwa setiap petugas yang ada di Poli KIA selalu responsif dan tanggap akan pertanyaan yang diajukan pasien, petugas kesehatan juga selalu tanggap kepada pasien dengan antrian selanjutnya agar pasien selanjutnya dapat segera melakukan dan menghemat waktu yang ada.

b. Pegawai melaksanakan kegiatan pelayanan dengan efektif dan akurat

Pada indikator ini sudah dinyatakan baik karena petugas selalu menangani pasien dengan waktu yang cepat dikarenakan pasien dianggap menjadi prioritas utama dan agar pasien selanjutnya tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan pelayanan. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat karena selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, petugas juga selalu detail dalam memeriksa keadaan pasien dan menangani setiap pasien.

c. Petugas melaksanakan pelayanan dengan memperhatikan ketepatan waktu.

Dalam indikator ketepatan waktu dikategorikan baik, karena petugas selalu mengakomodir pelayanan berdasarkan standar waktu yang telah ditentukan pada standar pelayanan di Poli KIA yaitu maksimal waktu pelayanan Ibu Hamil 15 menit.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Pada indikator ini dinyatakan belum maksimal, walaupun pegawai sudah membiasakan memberi timbal balik respon yang baik pada pelayanan dan sesuai terhadap keluhan ibu hamil, namun masih terdapat kendala yaitu petugas masih belum begitu tanggap terhadap pasien Ibu Hamil yang belum memiliki BPJS dan tidak mau dirujuk ke Rumah Sakit.

4. Assurance (Jaminan)

a. Pegawai menjamin adanya ketepatan waktu dalam memberi layanan.

Pada indikator ini dikategorikan baik, karena waktu dalam pelayanan kesehatan ibu hamil memiliki target waktu yaitu paling lama 15 menit dan selama waktu yang diberikan sudah termasuk dengan pemeriksaan oleh bidan dan konsultasi.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pelayanan

Pada indikator jaminan biaya dan kepastian biaya sudah dinyatakan baik, karena bagi pasien pengguna BPJS tidak lagi membayar rincian biaya pelayanan, dan bagi pasien yang tidak menggunakan BPJS membayar rincian biaya berdasarkan panduan pada standar pelayanan yang berdasarkan peraturan daerah nomor 7 tahun 2023. Seluruh jaminan biaya dan kepastian biaya sudah baik karena terdapat adanya transparansi rincian biaya.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Pada indikator legalitas dalam pelayanan sudah dikatakan baik, karena Puskesmas Tenggilis sudah mendapatkan sertifikat akreditasi paripurna dengan maklumat pelayanan yang telah dipaparkan pada pembahasan dan setiap pelayanan yang ada di Puskesmas, khususnya pelayanan pasien Ibu Hamil sudah mengikuti peraturan yang dibuat oleh Kementerian kesehatan RI, selain itu Puskesmas selalu melindungi data pasien dengan aman sesuai dengan Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

5. *Empathy* (Empati)

a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Dalam indikator Mendahulukan kepentingan pelanggan sudah dinyatakan baik, dibuktikan dari pernyataan dari Ibu Hamil yang merasa setiap melakukan pelayanan di Puskesmas Tenggilis selalu ditanggapi dan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan kondisi mereka masing masing, pasien juga selalu ditanyakan oleh petugas terkait kemungkinan kendala yang mereka rasakan.

b. Pegawai memberikan pelayanan dengan perilaku ramah, sopan dan santun

Pada indikator keramahan, kesopanan dan kesantunan belum sepenuhnya baik dikarenakan masih terdapat sebagian pasien yang memiliki pengalaman yang baik dan ada pula pasien yang mendapatkan pengalaman kurang baik yaitu dilayani dengan sikap kurang ramah oleh petugas puskesmas.

c. Petugas melayani dengan adil dan tanpa membedakan

Pada indikator ini sudah dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan pasien yang menyatakan bahwa petugas selalu memberikan pelayanan pada semua pasien dengan perlakuan yang sama dan adil, petugas pun menyatakan bahwa mereka melayani pasien dengan adil.

d. Petugas memberikan pelayanan dan menghargai setiap pelanggan

Dalam indikator petugas melayani dan menghargai pasien sudah dinyatakan baik, karena dinyatakan oleh pasien bahwa petugas selalu melayani pasien dan menghargai pasien lewat komunikasi yang baik dan selalu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh oleh penulis, dapat membuahkan saran sebagai bahan masukan bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan pasien Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya, berikut sarannya:

1. *Tangible* (Berwujud) :

Pengajuan dana agar sarana dan prasarana Puskesmas yang meliputi pendingin ruangan ditambahkan, dengan tujuan agar pasien selalu merasa nyaman dan tidak merasa panas saat kembali ke Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Ditingkatkannya sosialisasi di berbagai media dan pengadaan acara terhadap pasien Ibu Hamil yang tidak berkenan untuk dilakukan rujukan ke askes yang lebih memadai dan lebih tinggi yakni rumah sakit. Dengan mengadakan kegiatan sosialisasi yang menarik yang berbentuk forum edukasi untuk Ibu Hamil dan membahas terkait pentingnya rujukan yang diberikan petugas kesehatan terhadap Ibu Hamil guna kesehatan Ibu dan bayinya. Dengan begitu, pasien memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kendala yang dialami, dan tidak membahayakan pasien dan kandungannya.
- b. Petugas kesehatan memberikan bantuan pada pasien yang tidak mau dirujuk ke Rumah Sakit terkendala biaya dengan cara membantu dalam hal pengurusan BPJS, sehingga dapat memudahkan pasien Ibu Hamil dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya.

3. *Empathy* (Empati)

Evaluasi terkait dengan sikap petugas kesehatan diadakan secara periodik, diadakan forum antar pimpinan dan pegawai pada Puskesmas Tenggilis untuk mengevaluasi kinerja masing-masing bagian, agar setiap petugas kesehatan memiliki sikap yang lebih baik dalam menghadapi pasien

Referensi

- A Muh Alwilah Akbar, M. A. (2021). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/4592> Vol. 2, No. 5, 1637.
- Ahmad Zikri, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomu dan Manajemen (JIKEM)* Vol. 2, No. 1, 924-925.
- Any Mulyati, T. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Di Pusat Kesehatan Masyarakat Swasti Saba Kota Lubuk Linggau. *Journal of Social Sciences and Politics* Vol. 7, No. 2.

- Dr. Tuswoyo., M. I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat. *Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*.
- Fairus. (2020). Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada PT Pancaran Samudera Transport, Jakarta. <http://repository.stei.ac.id/2172/>, 34-36.
- Herwansyah, A. A. (2019). Identifikasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Di Puskesmas: Studi Kualitatif Tentang Persepsi Masyarakat Di Batanghari. <https://conference.unsri.ac.id/index.php/SNK/article/view/1199> Vol. 4, No. 1.
- Holijah, L. Y. (2023). Etika Antar Tenaga Medis Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. *Lentera Perawat Volume 4, No 2*, 132-133.
- Indonesia, K. K. (2020). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terbaru Edisi Ketiga* . Kementerian Kesehatan RI.
- Lady Tioro Coilal, L. A. (2020). Gambaran Tingkat Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Manfaat Ultrasonografi (USG) Dalam Pemeriksaan Kehamilan. *Binawan Student Journal*, 244-245.
- Laura Patrisia Betty, Y. K. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Bayi oleh Tenaga Kesehatan dan Kader Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas Niki-Niki. *Journal of Community Health Vol. 1, No. 4*.
- Masruroh, N. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang. *Vol.9 No.2 Economic Education Analysis Journal* , 18-19.
- Pangestuti, R. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Pada Puskesmas Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Tanah Laut. https://elib.uniska-bjm.ac.id/index.php?p=show_detail&id=15354, 11-15.
- Pantih, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talatako, Kabupaten Tojo-Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie Volume 12 Nomor 1*.
- Paramita, K. (2021). Analisis Pendapatan Pada Warung Tegal 2000 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara. <http://repository.stei.ac.id/6259/>, 22-26.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2019).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, pelayanan kontrasepsi, dan pelayanan kesehatan seksual. (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan . (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Wati, A. F. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitas Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. *Universitas Muhammadiyah Palangkaraya*.

Yaen Miftakhul Laily, D. A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG LAYANAN INFORMASI. *Jurnal Administrasi Negara*, 66.

Yayan Arum Wulandari, B. S. (2019). Pengaruh Interpersonal Service Quality Dan Self Service Technology Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ncab/article/download/7722/2685>, 281-282.