

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KEPADA IBU HAMIL DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SEKADAU  
PADA TAHUN 2017**

**NADILA RIZKY HARDIYANTI<sup>1\*</sup>**

NIM. E1012151005

Dr. Elyta, S.Sos, M.Si<sup>2</sup>, Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si<sup>2</sup>

\*Email: [nadilarizky5@gmail.com](mailto:nadilarizky5@gmail.com)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

**ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Kepada Ibu Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau Pada Tahun 2017 dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil. Rumusan permasalahan ini adalah Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan kepada ibu hamil dirumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan sebagai alat analisis adalah teori pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih yaitu: kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau belum optimal dikarenakan pelayanan terhadap ibu hamil yang belum sesuai standar, ketetapan waktu pelayanan dan sarana yang masih kurang sehingga perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah. Berdasarkan hasil dari penelitian maka saran untuk penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang belum lengkap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau sebaiknya dilengkapi agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih maksimal lagi dan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien. Selain itu sebaiknya pihak rumah sakit juga menyediakan tim pengawas guna mengawasi para petugas kesehatan agar lebih disiplin dalam bekerja.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan Kesehatan

## ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze the Quality of Services to Pregnant Women in General Hospital (RSUD) of Sekadau district in 2017. As well as to find out the constraints experienced in providing health service to pregnant women. The formulation of this problem is the completeness of facilities and infrastructure, discipline, courtesy and friendliness to pregnant women in the Sekadau district general hospital. The research method used was a qualitative method with the type of descriptive research. The theory used as an analysis tool was service theory according to Ratminto and Winarsih, such as the completeness of facilities and infrastructure, discipline, courtesy and friendliness. The results show that the quality of medical personnel services at the Sekadau District General Hospital was not optimal due to services that were not in accordance with standards. Additionally, the timeliness of services and facilities were still lacking so that it needed to get the attention from the government. Based on the results of the study, the suggestions generated from this research are the incomplete facilities and infrastructure in Sekadau District Hospital should be addressed in order to be able to provide more maximum health services and provide services politely and friendly to patients. In addition, the hospital should also provide a supervisory team to supervise health workers to be more disciplined in working.

Keywords : Quality, Health Service

## A. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2004, kegiatan pelayanan publik terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bagian dari pelayanan jasa.

Kesehatan adalah investasi untuk mendukung pembangunan ekonomi serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Pembangunan kesehatan harus dipandang sebagai suatu investasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Notoatmojo (2003,3) pelayanan kesehatan adalah sebuah subsistem yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan

*promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Kematian ibu biasanya terjadi karena tidak mempunyai akses ke pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas, terutama pelayanan kegawatdaruratan tepat waktu yang dilatarbelakangi oleh terlambat mengenal tanda bahaya dan mengambil keputusan, terlambat mencapai fasilitas kesehatan, serta terlambat mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan. Selain itu penyebab kematian juga tidak terlepas dari kondisi ibu itu sendiri dan merupakan salah satu dari kriteria 4 “terlalu”, yaitu terlalu tua pada saat melahirkan (>35 tahun), terlalu muda pada saat melahirkan (<20 tahun), terlalu banyak anak (>4 anak), serta terlalu rapat jarak kelahiran/paritas (<2 tahun).

Berdasarkan Peraturan Menkes RI No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual, ibu hamil harus mendapatkan pelayanan *Antenatal Care* (ANC), yaitu pemeriksaan kehamilan yang dilakukan oleh dokter atau bidan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik dari ibu hamil. Secara garis besar, ANC berguna untuk menghadapi persalinan, membantu pasca persalinan,

pemberian Air Susu Ibu (ASI) serta kesehatan reproduksi. ANC dilakukan dengan memeriksakan kesehatan ibu dan janin secara terjadwal dan teratur.

Pelaksana pelayanan kesehatan masyarakat yang dimiliki pemerintah salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Pemerintah Kabupaten Sekadau berupaya meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan terkait kinerja dan kualitas pelayanan melalui berbagai cara, salah satunya terhadap pelayanan dan perawatan persalinan di RSUD Kabupaten Sekadau.

RSUD Kabupaten Sekadau merupakan satu-satunya Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Sekadau, Provinsi Kalimantan Barat. Adapun standar pelayanan terhadap ibu hamil yang di RSUD tersebut sebagai berikut:

1. Mendaftar di loket
2. Mendiagnosa ibu hamil atau diduga hamil
3. Membawa buku KIA untuk kunjungan ulang
4. Petugas loket menerima pasien, mencatat nama, umur, alamat dan identitas penting lainnya.
5. Melaksanakan anamnesis:
  - a. Status kesehatan reproduksi (khusus kunjungan pertama)
  - b. Status kesehatan secara umum (khusus kunjungan pertama)

- c. Keluhan selama hamil
- d. Status imunisasi (khusus kunjungan pertama)

6. Pemeriksaan fisik:

- a. Umum: Tinggi badan, berat badan, lingkaran lengan atas, tekanan darah, nadi dan pernafasan, *konjungtiva*, *oedem* (bengkak), reflek lutut.

- b. Pemeriksaan kehamilan: perabaan perut, mengukur tinggi fundus uteri (tinggi puncak Rahim), Denyut Jantung Janin (DJJ), payudara, *vulva* (alat kelamin luar bila ada indikasi).

- c. Pemeriksaan laboratorium (urine, HB, Sifilis, HIV, hepatitis B, malaria, golongan darah, pemeriksaan IMS, gula darah, *sputum*/dahak apabila ada indikasi TB).

7. Pemeriksaan gigi (wajib dilakukan apabila kunjungan pertama dan kunjungan selanjutnya sesuai dengan indikasi.

8. Konsultasi gizi.

9. Konseling sesuai dengan umur kehamilan dan kebutuhan.

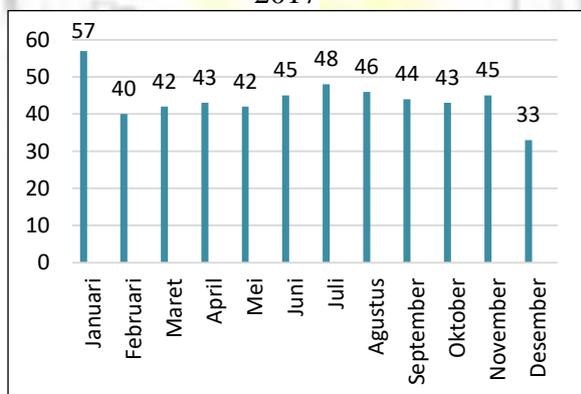
10. Penanganan gangguan yang ditemukan (jika mampu ditangani (Y) dan jika tidak mampu ditangani (T) pasien dirujuk).

11. Penyerahan obat dan penjelasan.

12. Pendokumentasian (asuhan kebidanan).
13. Jangka waktu penyelesaian 60 menit.
14. Informasikan biaya atau tarif sesuai dengan perda tarif retribusi.
15. Melakukan pelayanan *Antenatal Care* K1-K4.

Kurangnya kecepatan dalam pelayanan dan kurangnya jumlah sarana yang menunjang mempengaruhi rendahnya partisipasi ibu hamil yang dapat dilihat dari grafik kunjungan ibu hamil di RSUD Kabupaten Sekadau pada bulan Januari sampai Desember 2017 di bawah ini:

Gambar 1.1  
Grafik Kunjungan Ibu Hamil di RSUD Kabuapten Sekadau Tahun 2017



Sumber : RSUD Kabupaten Sekadau 2017

Berdasarkan grafik di atas, tingkat partisipasi ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sekadau menunjukkan kondisi yang fluktuatif (naik turun), namun di bulan Desember 2017 mengalami penurunan dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan termasuk yang paling rendah dalam setahun. Dinas

Kesehatan Kabupaten Sekadau tahun 2017 mencatat jumlah ibu hamil di Kabupaten Sekadau 4.218 jiwa, sementara banyaknya ibu hamil yang berkunjung ke Rumah Sakit Kabupaten Sekadau sebanyak 728 jiwa. Persentase menunjukkan hanya 17,26% ibu hamil yang berkunjung di RSUD Kabupaten Sekadau di tahun 2017 sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak RSUD Kabupaten Sekadau rendah.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Ibu Hamil di RSUD Kabupaten Sekadau Pada Tahun 2017”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kecepatan waktu dalam pelayanan kepada ibu hamil masih kurang.
2. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki RSUD Kabupaten Sekadau.
3. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pemeriksaan kehamilan dikarenakan ketidakpastian mengenai waktu pelayanan dan sikap keramahan petugas dalam melayani ibu hamil.

### 1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi perumusan masalah yang telah diuraikan, fokus penelitian ini hanya pada hal kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

### 1.4 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan persoalan serta fokus penelitian, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan kepada ibu hamil dirumah sakit umum daerah kabupaten sekadau?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diajukan dalam rumusan dan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian permasalahan tersebut. Manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua

jenis yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

#### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya bagi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Kajian Manajemen Publik yang terfokus pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Ibu Hamil di RSUD Kabupaten Sekadau.

#### 1.6.2 Manfaat Praktis

Aspek praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat menjadi masukan bagi RSUD Kabupaten Sekadau dalam meningkatkan pelayanan terhadap ibu hamil agar semakin berkualitas.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Teori

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004).

Menurut Kotler (2006, 83) “definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh

suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik". Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan,

hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

### 2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut A.S Moenir (2010, 17) "pelayanan publik pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan". Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Kemudian Davidow (dalam Waluyo, 2007, 127) menyebutkan bahwa

pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer*). Lebih lanjut Lovelock (dalam Waluyo, 2007, 127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*).

Kualitas Pelayanan dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh (Fandy Tjiptono, 2004, 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Winarsih (2012,21-23) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - i) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - ii) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - iii) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pempinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Fandy Tjiptono (2004, 6) jasa atau layanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit dan sebagainya. Menurut Moenir dalam (Harbani Pasolong 2010, 128) mendefinisikan jasa pelayanan sebagai pekerjaan diluar bidang pertanian dan pablik seperti pekerjaan dibidang hotel, restoran dan reparasi; hiburan seperti bioskop, teater, taman hiburan; fasilitas prawatan kesehatan seperti rumah sakit dan jasa dokter; jasa professional seperti hukum, akutan, pendidikan, keuangan; asuransi dan real estate; pedagang besar dan pedagang eceran; jasa transportasi dan lain sebagainya.

### 2.1.3 Pelayanan Kesehatan

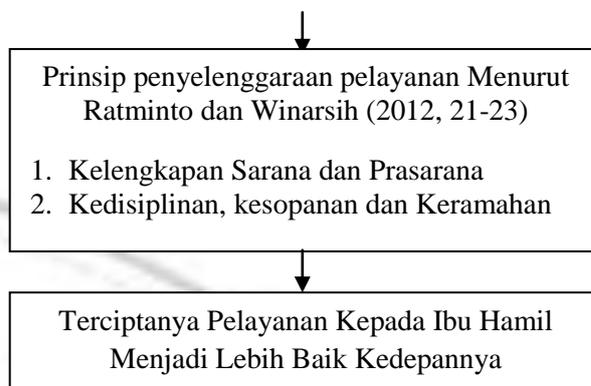
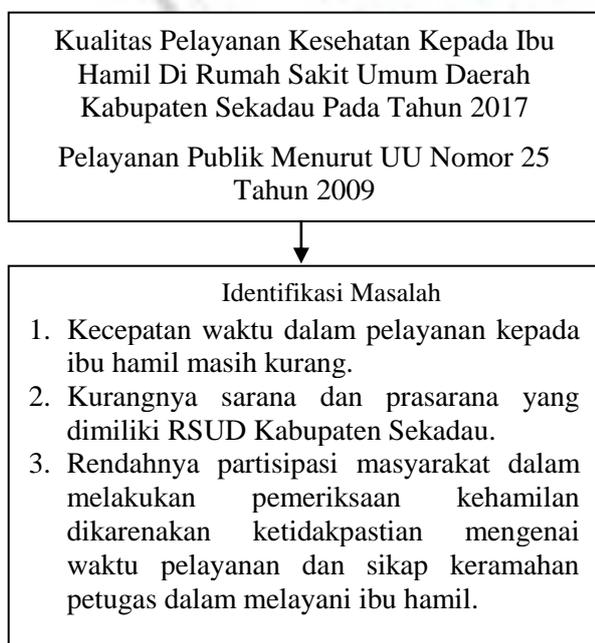
Konsep pelayanan yang dimaksud disini adalah, kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan erat dengan kepuasan pengguna pelayanan atau pasien dalam suatu pelayanan dikatakan baik dan buruk tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri.

Kesehatan adalah suatu konsep yang telah sering digunakan tetapi sulit untuk dijelaskan artinya faktor yang

berbeda menyebabkan sulitnya mendefinisikan kesehatan, penyakit, dan kesakitan (Gocham, 1998, Endar Sugiarto 1999, 47) meskipun demikian, kebanyakan sumber ilmiah setuju bahwa definisi kesehatan apapun harus mencakup komponen bomedis, personal dan sosiokultural.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

### Kerangka Pikir Penelitian



### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian jenis deskriptif kualitatif. Data-data yang dikumpulkan merupakan hasil wawancara, gambar dan catatan sebagai bentuk observasi. Dengan metode kualitatif yang menggambarkan jenis penelitian deskriptif, peneliti akan menyajikan hasil laporan tersebut secara mendalam dalam bentuk hasil wawancara serta hasil penjelasan observasi lain, baik yang berasal dari catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya dengan menjadikan diri peneliti sebagai instrument peneliti.

Penelitian yang dilaksanakan berusaha mempelajari fakta-fakta yang relevan dengan masalah penelitian serta menggambarkan dan menghubungkannya dengan teori yang ada. Harapannya akan melahirkan temuan atau pemikiran guna membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah sehubungan

dengan pelayanan Ibu Hamil di RSUD Kabupaten Sekadau Pada Tahun 2017.

Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah metode yang berusaha mendeskripsikan data atau informasi yang ditemukan dilapangan dengan menganalisisnya berdasarkan uraian kata-kata, menggambarkan fakta-fakta yang terkumpul dan yang nampak sebagaimana adanya sesuai dengan kondisi saat penelitian ini dilaksanakan.

Subjek penelitian merupakan orang yang paham tentang permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis. Subjek dengan metode *purposive*. Adapun subjek penelitian penulis adalah terdiri dari:

1. Kepala RSUD sekaligus Dokter Spesialis Kandungan 1 orang
2. Bidan 1 orang
3. Pasien ibu hamil 5 orang

Objek Penelitian adalah yang meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Teknik dan alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian

data) dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

Teknik keabsahan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, tujuannya adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Artinya data yang diperoleh dari sumber yang satu di *crosscek* dengan data dari sumber yang lain. Apabila ada perbedaan maka perlu didiskusikan untuk memperoleh data yang akurat.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan kepada ibu hamil di rumah sakit umum daerah kabupaten Sekadau pada tahun 2017. Adapun hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi diperoleh data dan informasi terkait belum optimalnya pelayanan kesehatan ibu hamil di rumah sakit umum daerah kabupaten Sekadau.

Peneliti menjelaskan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih sebagai alat analisis penelitian, dimana Ratminto dan Winarsih mengemukakan dua indikator yang dapat digunakan untuk menganalisis dan mengoperasional masih rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Ibu

Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. Teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Wiarsih meliputi sebagai berikut :

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana
- b. Kedisipinan, kesopanan dan keramahan

Adapun hasil penelitian yang penulis lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan sarana dan prasarana:

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, baik perorangan, organisasi, maupun badan usaha. Sedangkan prasarana ialah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam suatu proses kegiatan, baik dalam bisnis, pembangunan, proyek, pelayanan publik, dan lain-lain. Dalam hal pelayanan publik seperti rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana tentu saja bertujuan guna memberikan kenyamanan dan memudahkan pelayanan kepada pasien, misalnya ketersediaan lahan parkir yang luas dan aman, bangku ruang tunggu yang banyak, hingga ketersediaan ruang rawat yang layak.

Bila melihat kondisi di lapangan, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki RSUD Kabupaten Sekadau terpantau masih belum lengkap dan memadai. Kurang lengkap dan kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh RSUD Kabupaten Sekadau tentu akan berpengaruh buruk terhadap kelancaran proses pelayanan kepada pasien dan juga terhadap kepuasan pasien. Apabila terjadi hambatan-hambatan tertentu dalam proses pelayanan yang disebabkan oleh minimnya ketersediaan sarana dan prasarana, tentunya pasien selaku konsumen merasa tidak puas, juga tidak menutup kemungkinan pasien tersebut lebih memilih tempat lain.

2. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan salah satu dari sekian banyak prinsip pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Ketiga komponen tersebut sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik agar aparatur negara dapat memberikan pelayanan sebaik

ungkinan kepada masyarakat.

Kedisiplinan adalah suatu kondisi yang terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kesetiaan, kepatuhan dan ketertiban terhadap aturan-aturan yang berlaku didalam lingkungannya. Dalam hal pelayanan ibu hamil di rumah sakit, kedisiplinan mencakup bagaimana ketepatan waktu seorang petugas kesehatan saat datang bekerja, kecepatan penanganan pasien ibu hamil dan lainnya. Dalam hal ini mencakup kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan agar terciptanya pelayanan yang baik dan benar dalam melakukan tugas dan pekerjaannya. Semua petugas kesehatan harus maksimal dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang berobat maupun dalam pemeriksaan ibu hamil di rumah sakit ini. Dalam meningkatkan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan pihak rumah sakit hendaknya selalu memberikan inovasi dalam pelayanan agar terciptanya

pelayanan yang efektif dan keterampilan petugas yang diberi pengawasan agar terciptanya rumah sakit yang mempunyai keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan yang baik seperti keinginan setiap pasien yang datang di rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Pada bab penutup ini, peneliti mengambil beberapa kesimpulan yang didasarkan atas analisis dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan dilapangan mengenai “Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Ibu Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau Pada Tahun 2017” maka pada bagian akhir ini penulis menyimpulkan hasil temuan dilapangan sesuai dengan aspek-aspek penelitiannya sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau kurang lengkap dan kurang memadai, kurang lengkapnya seperti kipas angin, kursi tungu, ruang pemeriksaan

yang sempit, wc yang kotor, obat-obatan yang terbatas dan alat pemeriksaan yang tidak tersedia untuk memeriksa ibu hamil. Bangunan yang tidak terpakai dikarenakan kerusakan yang dimiliki seperti pintu maupun jendela yang tidak dirawat dengan baik oleh petugas. Dari observasi yang saya lihat bahwa tampak petugas kesehatan tidak menjaga kebersihan wc, maupun ruangan rumah sakit dan barang-barang yang dimiliki oleh rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau. Kurang lengkapnya dan tidak tersedianya alat menyebabkan pasien atau ibu hamil enggan berkunjung ke rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau untuk melakukan pemeriksaan kehamilannya karena tidak lengkapnya fasilitas yang diinginkan ibu hamil maupun masyarakat lainnya. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti fasilitas pelayanan agar lebih dievaluasi dan diperhatikan kelayakannya agar tetap bisa memberikan pelayanan maksimal pada pasien.

2. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Kemampuan petugas kesehatan dapat dinilai dari disiplin, sikap dan perilaku petugas yang sangat dibutuhkan untuk kelangsungan proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tetapi petugas masih terlihat kurang memiliki sikap sopan dan ramah kepada pasien dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini petugas masih

dianggap kurang dalam dalam kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil di rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau.

## 2. Saran

Dalam bagian ini peneliti mengajukan beberapa saran dalam rangka perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan ibu hamil di rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau. Adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Sarana dan prasarana ialah untuk menunjang kelancaran proses pelayanan Rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau ini sangat dibutuhkan dengan fasilitas yang dimiliki lebih dilengkapi agar proses pelayanan rumah sakit bisa mencapai yang diinginkan pemerintah atau yang diinginkan puskesmas. Dengan kelengkapan kursi, kipas angin, wc yang bersih membuat rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau menjadi diminati semua masyarakat Kabupaten Sekadau. Dan petugas yang harus selalu menjaga kebersihan rumah sakit agar rumah sakit ini memiliki kebersihan yang baik, alat-alat yang kurang segera dilengkapi agar

proses pelayanan ibu hamil bisa berjalan dengan baik dan lancar. Sebaiknya Fasilitas ataupun Sarana Prasarana yang belum lengkap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau sebaiknya dilengkapi agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih maksimal lagi.

2. Dalam hal sikap dan kedisiplinan petugas sangatlah penting dalam pelayanan ibu hamil di rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau ini petugas harus memberikan sikap, perilaku yang baik dan ramah tamah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan rumah sakit untuk memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan agar pasien merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan belum diterapkan pada diri perawat sebaiknya melakukan pelayanan dengan sepenuh hati dan ikhlas. Waktu pelayanan seharusnya diperbaiki agar masyarakat Kabupaten Sekadau puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Petugas harus datang lebih awal dari jam kerja agar bisa

membereskan ruangan dan berkas-berkas sebelum waktu jam kerja tiba. Seluruh dokter, bidan maupun perawat hendaknya dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Waktu yang telah diinformasikan atau dijanjikan harus sesuai dengan informasi yang diberitahukan kepada ibu hamil agar ibu hamil tidak kecewa kepada pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Kabupaten Sekadau. Saran dari penulis sebaiknya pihak rumah sakit menyediakan tim pengawas guna mengawasi para petugas kesehatan agar lebih disiplin dalam bekerja.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### 1. BUKU

- AA Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan, Kedokteran*, Jakarta : EGC
- A.S Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Andrianto, Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi & Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, Philip & Keller, Kavia Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Masri Singarimbun. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Moeleong, J. Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.

S. PohanImbalo. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (dasar-dasar pengertian dan penerapan)*. Jakarta: EGC.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Cv.Haji Masagung.

Ratminto dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

## 2. JURNAL

Lestari Ayu Trimas. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Melahirkan pada Puskesmas Poned Kota Semarang*. (Skripsi) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipoengoro Dengan Kota Semarang.

Ndam, Tersia. 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Kabupaten Sekadau*. (Skripsi) Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Dengan Kabupaten Sekadau.

## 3. INTERNET

Muchlisin Riadi. 2013. "Pelayanan Kesehatan". Diakses 20 Januari. <https://www.kajianpustaka.com>.

Eko Budi Santoso. 2017. "Jenis-Jenis Pelayanan Publik". Diakses 20 Januari. <http://www.modelbelajar.web.id>.

## 4. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Kepmenpan Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan MenKes RI No.97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual.