JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

KUALITAS PELAYANAN POSYANDU IBU HAMIL DI DESA PAKACANGAN KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Zamilatun Zahra[1], Muhamad Arsyad[2], Muhammad Afriaji[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: zamilatunzahra29@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah yang ditemukan pada kualitas pelayanan posyandu ibu hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dari segi pelayanan yaitu, *pertama*, tidak tersedia ruangan khusus untuk pemeriksaan ibu hamil. *Kedua*, kurangnya obat-obatan dan vitamin untuk ibu hamil. *Ketiga*, kurangnya fasilitas pendukung untuk ibu hamil. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan posyandu ibu hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan informan yang berjumlah 13 orang dengan teknik *purposive*. Data yang terkumpul, dianalisis melalui teknik redukasi data (*data reducation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, tringulasi, analisis kasus negatif, mengadakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan posyandu ibu hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan cukup baik. Berdasarkan indikator ketersediaan ruang pemeriksaan kurang baik, karena tidak tersedia ruangan khusus untuk pemeriksaan. Indikator ketersediaan alat kesehatan cukup baik, karena masih terdapat kendala pada beberapa alat seperti timbangan yang terkadang tidak stabil. Indikator ketersediaan obat cukup baik, karena obat-obatan tidak selalu tersedia di setiap kegiatan posyandu. indikator ketepatan pelayanan cukup baik, dan sesuai dengan kebutuhan dasar ibu hamil. Indikator konsistensi jadwal baik, dan mampu mendukung kelancaran pelayanan. indikator kecepatan pelayanan cukup baik, karena keterlambatan kedatangan bidan. Indikator respon terhadap keluhan baik, keluhan ibu hamil didengarkan oleh kader dan segera ditindaklanjuti oleh bidan. Indikator penanganan antrian cukup baik, karena waktu tunggu dapat menjadi lebih lama tergantung pada jumlah antrian dan ketepatan waktu kedatangan bidan. indikator kompetensi petugas baik, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan serius dalam bekerja. Indikator rasa aman cukup baik, karena masih terdapat keraguan yang dipengaruhi oleh perbedaan hasil pemeriksaan. Indikator kejelasan Informasi cukup baik, karena penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya konsisten dan merata kepada seluruh ibu hamil. indikator keramahan petugas baik, ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan dan komunikatif. Indikator perhatian petugas cukup baik, karena masih terdapat ibu hamil yang merasa kurang mendapatkan solusi yang jelas dan mendalam. Indikator pelayanan tanpa diskriminasi baik, ibu hamil mendapatkan perlakuan yang sama dalam setiap tahapan pelayanan. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu tidak adanya ruangan khusus untuk pemeriksaan ibu hamil, Kurangnya sarana prasarana untuk pelayanan ibu hamil, Keterbatasan kapasitas tempat pelayanan, Serta kurangnya kebersihan ruangan saat pemeriksaan ibu hamil. Dan faktor pendukung yaitu akses jalan menuju posyandu aman untuk ibu hamil, dapat mengetahui kesehatan janin, dan ketersediaan tempat pelayanan yang cukup luas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Posyandu, Ibu Hamil

ABSTRACT

The problems identified regarding the quality of posyandu services for pregnant women in Pakacangan Village, Amuntai Utara Subdistrict, Hulu Sungai Utara Regency, in terms of service provision are as follows: first, there is no dedicated room for examining pregnant women. Second, there is a shortage of medications and vitamins for pregnant women. Third, there is a lack of supporting facilities for pregnant women. The purpose of this study is to determine the quality of Posyandu services for pregnant women in Pakacangan Village, Amuntai Utara Subdistrict, Hulu Sungai Utara Regency, and to identify the factors that influence it. This study employed a qualitative descriptive research design. Data were collected through observation,

interviews, and documentation. Data sources consisted of 13 informants selected using a purposive sampling technique. The collected data were analyzed using data reduction, data display, conclusion drawing, and verification techniques. Data credibility testing included extending the observation period, increasing data collection frequency, triangulation, analysis of negative cases, obtaining reference materials, and conducting member checks. The results of the discussion indicate that the quality of posyandu services for pregnant women in Pakacangan Village, Amuntai Utara Subdistrict, Hulu Sungai Utara Regency, can be categorized as fairly good. Based on the indicator of examination room availability, the quality is less than ideal, as there is no dedicated room for examinations. The indicator for the availability of medical equipment is fairly good, although there are still issues with some equipment, such as scales that are sometimes unstable. The indicator for the availability of medications is fairly good, as medications are not always available at every posyandu session. The indicator for the appropriateness of services is fairly good and aligns with the basic needs of pregnant women. The schedule consistency indicator is good and supports the smooth operation of services. The service speed indicator is fairly good, though there are delays in the midwives' arrival. The response to complaints indicator is good; complaints from pregnant women are heard by community health workers and promptly addressed by midwives. The queue management indicator is fairly good, as wait times can be longer depending on the length of the line and the midwives' punctuality. The staff competence indicator is good; staff members are friendly, polite, and dedicated to their work. The sense of security indicator is fairly good, though some uncertainty remains due to variations in examination results. The clarity of information indicator is fairly good, as the delivery of information is not yet fully consistent and uniform for all pregnant women. The staff friendliness indicator is good, as demonstrated by a friendly, polite, and communicative attitude. The staff attentiveness indicator is fairly good, as there are still pregnant women who feel they have not received clear and thorough solutions. The non-discriminatory service indicator is good; pregnant women receive equal treatment at every stage of care. The barriers identified include the lack of a dedicated room for prenatal checkups, insufficient facilities and infrastructure for prenatal care, limite service capacity, and poor room cleanliness during prenatal checkups. Supporting factors include safe access to the health post for pregnant women, the ability to monitor fetal health, and the availability of a sufficiently spacious service area.

Keyword: *Quality of Public Services, Posyandu, Pregnant Women*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan komponen penting dalam kehidupan manusia, yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Kesehatan bukan hanya ketiadaan penyakit, tetapi kondisi kesejahteraan yang menyeluruh yang memungkinkan seseorang melakukan aktivitas sehari-hari dengan baik. Seseorang dapat mendapatkan kesehatan terbaik dengan menjalani gaya hidup sehat dengan mengonsumsi makanan yang seimbang, berolahraga secara rutin, dan mengelola stres dengan baik.

Posyandu adalah pusat kesehatan kecil yang dikelola oleh dan untuk masyarakat. Posyandu bagaikan sebuah tim di mana setiap orang saling membantu. Tujuannya adalah memastikan setiap orang di masyarakat dapat memperoleh bantuan terkait kesehatan mereka, mempelajari hal-hal baru, dan menemukan cara untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dengan mudah dan bersama-sama. Salah satu tujuan penyelenggaraan posyandu adalah untuk mengurangi angka kematian bayi dan ibu, mendorong pola hidup bersih dan sehat, dan meningkatkan partisipasi dan kemampuan masyarakat dalam mengembangkan program kesehatan dan keluarga berencana.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah regulasi yang menetapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang efektif, fokus pada fungsi-fungsi pemerintahan. Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada semua warga dan penduduk, memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan utama adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang harus diselenggarakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terkait peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Walaupun Posyandu memiliki target layanan untuk semua kelompok umur, persepsi masyarakat masih sering membatasinya hanya untuk bayi dan balita saja. Posyandu Ibu hamil adalah program kesehatan berbasis masyarakat yang fokus pada kesehatan ibu dan janin selama kehamilan. Posyandu menjadi wadah utama dalam pemberdayaan masyarakat dan bertujuan untuk memberdayakan masyarakat serta memudahkan akses layanan kesehatan, khususnya bagi ibu, balita, dan bayi.

Kader Posyandu adalah individu yang terlibat secara sukarela, berbakat, dan bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat. Peran Kader Posyandu sangat penting dalam menjaga kesehatan ibu dari masa kehamilan hingga melahirkan.

Posyandu ibu hamil diselenggarakan secara teratur satu kali dalam sebulan, dengan jumlah sasaran sebanyak sembilan ibu hamil yang seluruhnya diperhatikan oleh seorang bidan. Kendala yang dihadapi cukup signifikan, mulai dari lokasi yang kurang strategis serta fasilitas ruang pemeriksaan yang sangat sederhana hanya dibatasi oleh satu lembar kain yang terkadang mudah terbentur angin, membuat sebagian ibu hamil merasa tidak nyaman dan risih selama proses pemeriksaan. Meskipun makanan tambahan yang diberikan memiliki kualitas yang lumayan baik dan mendukung kesehatan ibu serta janin, keluhan utama muncul dari sistem pelayanan yang belum optimal dan waktu tunggu yang cukup lama akibat antrian yang tidak teratur serta jumlah tenaga kesehatan yang terbatas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan setelah melakukan observasi lapangan yaitu *pertama*, tidak tersedia ruangan khusus untuk pemeriksaan ibu hamil, tempat pemeriksaan hanya di batasi dengan dinding kain, sehingga ibu hamil merasa risih saat pemeriksaan. *Kedua*, kurangnya obat-obatan dan vitamin untuk ibu hamil, sehingga ibu hamil diminta berkunjung kembali ke rumah bidan untuk mengambil. *Ketiga*, kurangnya fasilitas pendukung seperti alat pemeriksa untuk ibu hamil, tidak tersedia kasur, di tambah dengan antrian yang panjang membuat ibu hamil kelelahan duduk di lantai.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yakni Erika Yasmin ((Yasmin, 2024)) Dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya". Sarjana Terapan Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya. 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.

Rahmi Hayati ((Hayati, 2017)) Dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kabupaten Hulu Sungai Selatan". Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan bagi ibu hamil peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah ibu hamil yang menjadi peserta Jamkesda. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dideskripsikan dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif yang memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan teknik uji kredibilitas, antara lain: (1) perpanjangan pengamatan, (2) peningkatan ketekunan, (3) triangulasi, (4) analisis kasus negatif, (5) penggunaan bahan referensi, dan (6) pelaksanaan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ibu hamil peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten HSS dikatakan cukup berkualitas. Hal ini terlihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu Tangibles (Nyata), Reliability (Dapat Dipercaya), Responsiveness (Keinginan untuk Membantu), Assurance (Kepastian), dan Empathy (Empati). Kendala yang dihadapi meliputi kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang memadai, akses tempat dan lokasi pelayanan yang tidak mudah dijangkau oleh masyarakat, kurangnya kedisiplinan waktu pelayanan, serta kurang responsifnya pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan kepada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten HSS agar penyelenggaraan pelayanan Jamkesda direncanakan dengan lebih baik, kreatif, dan inovatif sehingga dapat berjalan lebih maksimal dan efektif.

Menurut Kotler ((Meithiana, 2019)) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat 10 memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah "service" A.S. Moenir (2016:26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna".

Kurniawan Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61) menyatakan: "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan".

Selanjutnya, menurut Sinambela Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61), pelayanan publik adalah sebagai berikut.

"Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat".

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan publik tidak hanya melayani, melainkan adanya kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani yaitu masyarakat. Sedangkan menurut Hayat ((Hayat, 2023)), yaitu:

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegitan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik".

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan informan yang berjumlah 13 orang dengan teknik *purposive*. Data yang terkumpul, dianalisis melalui teknik redukasi data (*data reducation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, tringulasi, analisis kasus negatif, mengadakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Posyandu Ibu Hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kesehatan merupakan komponen penting dalam kehidupan manusia, yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Kesehatan bukan hanya ketiadaan penyakit, tetapi kondisi kesejahteraan yang menyeluruh yang memungkinkan seseorang melakukan aktivitas sehari-hari dengan baik. Seseorang dapat mendapatkan kesehatan terbaik dengan menjalani gaya hidup sehat dengan mengonsumsi makanan yang seimbang, berolahraga secara rutin, dan mengelola stres dengan baik.

Posyandu adalah pusat kesehatan kecil yang dikelola oleh dan untuk masyarakat. Posyandu bagaikan sebuah tim di mana setiap orang saling membantu. Tujuannya adalah memastikan setiap orang di masyarakat dapat memperoleh bantuan terkait kesehatan mereka, mempelajari hal-hal baru, dan menemukan cara untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dengan mudah dan bersama-sama. Salah satu tujuan penyelenggaraan posyandu adalah untuk mengurangi angka kematian bayi dan ibu, mendorong pola hidup bersih dan sehat, dan meningkatkan partisipasi dan kemampuan masyarakat dalam mengembangkan program kesehatan dan keluarga berencana.

1. *Tangibles* (bukti fisik)

   Tangibles atau bukti fisik yaitu segala bentuk sarana, prasarana, fasilitas fisik, dan penampilan perlengkapan yang dapat dilihat, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat (pengguna layanan). Dimensi ini menunjukkan tingkat kemampuan Posyandu dalam menyediakan sarana penunjang kegiatan yang berkualitas dan nyaman.

   a. Ketersediaan ruang pemeriksaan

      Ketersediaan ruang pemeriksaan adalah tingkat kepastian atau kelengkapan adanya ruangan khusus di fasilitas kesehatan (seperti Posyandu, Puskesmas, atau Rumah Sakit) yang difungsikan untuk melayani pemeriksaan medis pasien.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator ketersediaan ruang pemeriksaan ibu hamil masih kurang baik. Diketahui bahwa tidak terdapat ranjang pemeriksaan, dan ibu hamil hanya menggunakan

tilam atau kasur tipis yang diletakkan di lantai. Kondisi ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat sederhana, kurang nyaman, dan belum memenuhi standar kelayakan, meskipun sebagian ibu hamil masih dapat menerima kondisi tersebut karena keterbatasan fasilitas yang ada.

b. Ketersediaan alat kesehatan

Ketersediaan alat kesehatan adalah jaminan bahwa instrumen, mesin, atau perangkat medis tersedia, layak pakai, aman, dan memadai di fasilitas kesehatan untuk mendiagnosis, merawat, atau memulihkan kesehatan. Ini mencakup manajemen stok, distribusi merata, dan pemeliharaan alat agar berfungsi sesuai standar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator ketersediaan alat kesehatan untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah cukup baik untuk pemeriksaan dasar, seperti penimbangan berat badan, pengukuran LILA, pemeriksaan tekanan darah, dan detak jantung janin. Proses pelayanan dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemeriksaan awal oleh kader hingga pemeriksaan lanjutan oleh bidan. Meskipun sebagian besar alat dalam kondisi baik dan dapat digunakan, masih terdapat kendala pada beberapa alat seperti timbangan yang terkadang tidak stabil, serta keterbatasan fasilitas pemeriksaan lanjutan seperti tidak tersedianya alat USG sehingga pemeriksaan lebih lanjut harus dirujuk ke puskesmas.

c. Ketersediaan obat

Ketersediaan obat adalah tingkat persediaan obat yang memadai, bermutu, dan terjangkau di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pengobatan pasien atau ibu hamil.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator ketersediaan obat untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah cukup baik, terutama untuk jenis obat dasar seperti tablet tambah darah, kalsium, vitamin, dan obat mual yang diberikan secara gratis oleh bidan. Namun, ketersediaannya belum konsisten karena obat-obatan tidak selalu tersedia di setiap kegiatan posyandu dan masih bergantung pada apakah bidan membawanya atau tidak.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

a. Ketepatan pelayanan

Ketepatan pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan jasa secara cepat, konsisten, dan minim kesalahan, guna memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Ini mencakup kombinasi antara waktu yang cepat (responsif) dan ketepatan prosedural, yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator ketepatan pelayanan untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, dan sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan dilakukan secara bertahap mulai dari penimbangan, pemeriksaan oleh bidan, hingga pemberian obat, serta disesuaikan dengan kondisi dan keluhan ibu hamil. Petugas juga memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan melakukan

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

pemeriksaan secara menyeluruh terhadap ibu dan janin.

b. Konsistensi jadwal

Konsistensi jadwal adalah tindakan menepati dan menjalankan komitmen aktivitas berdasarkan waktu yang telah ditentukan secara teratur dan berulang. Ini mencakup disiplin menjaga pola atau rutinitas pelaksanaan posyandu yang sama, seperti misalnya harian, mingguan, atau bulanan tanpa perubahan signifikan, demi mencapai tujuan yang realistis.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator konsistensi jadwal pelayanan untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum telah berjalan dengan baik, teratur, dan konsisten. Pelayanan dilaksanakan satu bulan sekali pada pertengahan bulan dengan waktu mulai sekitar pukul 09.00 hingga selesai, serta ditetapkan oleh pihak puskesmas dan diinformasikan kepada masyarakat melalui berbagai media. Pelaksanaan kegiatan umumnya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan jarang mengalami perubahan mendadak, kecuali dalam kondisi tertentu yang tetap dikoordinasikan dengan pihak terkait.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness dalam pelayanan posyandu adalah kemampuan dan kesediaan kader serta tenaga kesehatan untuk membantu peserta posyandu (ibu hamil, balita, atau lansia) dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sigap.

a. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah yang mengukur seberapa cepat kader dan tenaga kesehatan menyelesaikan rangkaian pelayanan (pendaftaran hingga penyuluhan/pelayanan kesehatan) sesuai waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator kecepatan pelayanan untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya stabil. Pelayanan umumnya berjalan lancar dan cepat setelah proses pemeriksaan dimulai, serta dilakukan sesuai dengan antrian dan kondisi ibu hamil. Namun, waktu tunggu sebelum pelayanan terkadang menjadi lebih lama karena keterlambatan kedatangan bidan dan jumlah antrian yang cukup banyak.

b. Respon terhadap keluhan

Respon terhadap keluhan umumnya melibatkan kombinasi antara tindakan mandiri di rumah (asuhan mandiri), dukungan psikologis, serta pemantauan medis untuk memastikan keluhan tersebut normal atau memerlukan penanganan dokter. Keluhan ibu hamil sering disebabkan oleh perubahan hormon dan fisik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator respons terhadap keluhan untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah berjalan dengan baik dan cepat tanggap. Keluhan ibu hamil didengarkan oleh kader dan segera ditindaklanjuti oleh bidan melalui pemeriksaan dan pemberian penanganan yang sesuai, seperti pemberian obat, saran, maupun edukasi.

c. Penanganan antrian

Penanganan antrian adalah proses pengaturan alur kedatangan peserta (balita, ibu hamil, lansia) agar pelayanan berjalan tertib, efisien, dan mengurangi waktu tunggu. Saat ini, penanganan antrian di posyandu bertransformasi dari sistem manual menjadi sistem terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator penanganan antrian untuk ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah berjalan cukup baik dan tertib dengan menggunakan prinsip urutan kedatangan. Pelayanan diberikan kepada ibu hamil yang datang lebih awal terlebih dahulu, sehingga antrian relatif teratur. Namun, waktu tunggu dapat menjadi lebih lama tergantung pada jumlah antrian dan ketepatan waktu kedatangan bidan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance dalam pelayanan posyandu adalah dimensi kualitas pelayanan yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan kader serta tenaga kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat. Ini melibatkan akuntabilitas pelayanan, kompetensi teknis, serta keramahan yang diberikan selama proses pelayanan.

a. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas adalah kemampuan kerja individu yang mencakup perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman yang harus dimiliki untuk melaksanakan tugas secara efektif dan profesional. Ini mencakup penguasaan teknis serta perilaku yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator kompetensi petugas dalam melayani ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah tergolong baik. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan serius dalam bekerja, serta mampu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada. Pelayanan juga dilakukan secara teratur dengan pembagian tugas yang jelas. Meskipun masih terdapat keterbatasan pada beberapa kader dalam hal pelatihan dan pengalaman.

b. Rasa aman

Rasa aman adalah jaminan kepercayaan dan ketenangan psikologis yang dirasakan oleh peserta (ibu, anak, lansia) bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan berkualitas, profesional, dan kompeten. Rasa aman ini krusial untuk memastikan masyarakat bersedia datang kembali dan mempercayakan kesehatan mereka pada kader dan tenaga kesehatan setempat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa rasa aman dalam melayani ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah cukup baik sesuai dengan peran masing-masing, di mana kader menangani pelayanan dasar dan bidan menangani pemeriksaan lanjutan serta edukasi. Pelayanan juga telah berupaya memberikan rasa aman kepada ibu hamil melalui pendekatan komunikasi dan penanganan yang sesuai. Namun, tingkat kepercayaan ibu hamil belum sepenuhnya merata, karena masih terdapat keraguan yang dipengaruhi oleh perbedaan hasil pemeriksaan dengan fasilitas kesehatan lain serta keterbatasan alat pemeriksaan.

c. Kejelasan informasi

Kejelasan informasi adalah tingkat kepahaman dan kejelasan penyampaian informasi mengenai layanan kesehatan dasar, waktu, dan tempat kegiatan Posyandu yang diberikan oleh kader kepada masyarakat atau sasaran (ibu, balita, lansia). Hal ini sangat krusial agar masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator kejelasan informasi dalam melayani ibu hamil di posyandu desa

pakacangan secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Petugas memberikan penjelasan mengenai proses pelayanan, hasil pemeriksaan, serta saran kesehatan baik sebelum maupun setelah pemeriksaan, bahkan juga melalui kegiatan tambahan seperti kelas ibu hamil. Namun, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya konsisten dan merata kepada seluruh ibu hamil, sehingga masih terdapat beberapa yang tidak mendapatkan penjelasan secara lengkap, terutama terkait penggunaan obat dan hasil pemeriksaan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) adalah kemampuan kader atau petugas kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus, bersifat individual, dan memahami kebutuhan serta perasaan pengguna layanan (ibu, bayi, balita, atau lansia) secara mendalam.

a. Keramahan petugas

Keramahan petugas adalah sikap dan perilaku sopan, ramah, dan perhatian yang ditunjukkan oleh kader maupun tenaga kesehatan saat berinteraksi dengan masyarakat. Ini merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan (assurance) yang mempengaruhi kepuasan ibu balita dan lansia.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator keramahan petugas dalam melayani ibu hamil di posyandu desa pakacangan secara umum sudah baik, ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan, komunikatif, serta menghargai setiap ibu hamil tanpa membeda-bedakan. Petugas mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman melalui interaksi yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan ibu hamil. Namun, dari segi fasilitas pendukung masih terdapat keterbatasan, terutama pada ruang tunggu dan tempat duduk, sehingga ibu hamil harus menunggu dengan kondisi duduk di lantai.

b. Perhatian petugas

Perhatian petugas adalah bentuk kepedulian, keramahan, dan ketelitian petugas (kader) dalam melayani masyarakat secara merata, mencakup komunikasi interpersonal yang baik, respons cepat, serta jaminan keamanan saat tindakan. Perhatian ini penting untuk memastikan kepuasan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemantauan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan bahwa indikator perhatian petugas dalam melayani ibu hamil di posyandu desa pakacangan sudah tergolong cukup baik, ditandai dengan adanya sikap peduli, komunikasi, serta upaya memberikan solusi atas keluhan ibu hamil. Petugas juga berperan dalam menjaga keamanan dan kenyamanan selama pelayanan berlangsung. Namun demikian, perhatian yang diberikan masih belum merata dan optimal, karena masih terdapat ibu hamil yang merasa kurang mendapatkan solusi yang jelas dan mendalam.

c. Pelayanan tanpa diskriminasi

Pelayanan tanpa diskriminasi adalah prinsip pelayanan kesehatan dasar yang memberikan hak akses setara kepada seluruh masyarakat tanpa memandang perbedaan. Hal ini mencakup pelayanan kepada siapa pun tanpa memandang asal-usul, wilayah domisili, status sosial-ekonomi, disabilitas, atau kondisi fisik, guna mewujudkan inklusi sosial.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat di simpulkan

bahwa indikator pelayanan tanpa diskriminasi dalam melayani ibu hamil di posyandu desa pakacangan sudah baik dan dilaksanakan secara adil dan tidak diskriminatif. Semua ibu hamil mendapatkan perlakuan yang sama dalam setiap tahapan pelayanan, baik dari segi pemeriksaan maupun penanganan keluhan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Posyandu Ibu Hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung
   a. Akses jalan menuju posyandu aman untuk ibu hamil

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa akses jalan menuju posyandu aman untuk ibu hamil karena akses jalannya sudah aspal dan tidak berlobang.

   b. Dapat mengetahui kesehatan janin

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan membantu ibu hamil dalam memantau kondisi kesehatan dan perkembangan janin secara rutin. adanya interaksi yang baik antara petugas dan ibu hamil serta pemberian layanan seperti obat dan makanan tambahan turut menjadi nilai positif

   c. Ketersediaan tempat pelayanan yang cukup luas

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa tempat yang digunakan cukup luas sehingga dapat menampung kegiatan pelayanan meskipun dilakukan secara bersamaan dengan kelompok lain.

2. Faktor Penghambat
   a. Tidak ada ruangan khusus untuk pemeriksaan ibu hamil

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa Keterbatasan ruang, tidak adanya ruangan khusus untuk ibu hamil, serta kurangnya fasilitas seperti ranjang, kursi, dan ventilasi menyebabkan pelayanan menjadi kurang nyaman dan privasi ibu hamil tidak terjaga dengan baik.

   b. Kurangnya sarana prasarana untuk pelayanan ibu hamil

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa penggunaan ruang secara bersamaan dengan kelompok lain membuat kondisi menjadi sesak dan kurang kondusif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana, khususnya penyediaan ruang khusus dan fasilitas yang lebih layak, agar pelayanan kepada ibu hamil dapat berjalan lebih optimal, nyaman, dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

   c. Keterbatasan kapasitas tempat pelayanan

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa pelaksanaan posyandu yang digunakan secara bersama-sama oleh berbagai kelompok sasaran, sehingga ruangan menjadi padat saat pelayanan berlangsung.

   d. Kurangnya kebersihan ruangan saat pemeriksaan ibu hamil

      Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan bahwa kebersihan tempat pemeriksaan masih kurang seperti terdapat kotoran ceca yang belum dibersihan dan juga tempat tersebut digunakan juga untuk kelompok lansia.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Posyandu Ibu Hamil di Desa Pakacangan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan cukup baik. Hal tersebut dinilai dari Tangibles

(bukti fisik): (a) Ketersediaan ruang pemeriksaan kurang baik, karena tidak tersedia ruangan khusus untuk pemeriksaan, melainkan hanya dibatasi dengan kain, tirai, atau papan tulis sehingga privasi ibu hamil kurang terjaga. (b) Ketersediaan alat kesehatan cukup baik, karena masih terdapat kendala pada beberapa alat seperti timbangan yang terkadang tidak stabil, serta keterbatasan fasilitas pemeriksaan lanjutan seperti tidak tersedianya alat USG sehingga pemeriksaan lebih lanjut harus dirujuk ke puskesmas. (c) Ketersediaan obat cukup baik, namun ketersediaannya belum konsisten karena obat-obatan tidak selalu tersedia di setiap kegiatan posyandu dan masih bergantung pada apakah bidan membawanya atau tidak. Realibility (keandalan): (a) Ketepatan pelayanan cukup baik, dan sesuai dengan kebutuhan dasar ibu hamil. (b) Konsistensi jadwal baik, dan mampu mendukung kelancaran pelayanan kesehatan bagi ibu hamil. Responsiveness (ketanggapan): (a) Kecepatan pelayanan cukup baik, namun waktu tunggu sebelum pelayanan terkadang menjadi lebih lama karena keterlambatan kedatangan bidan dan jumlah antrian yang cukup banyak. (b) Respons terhadap keluhan baik, dan cepat tanggap. Keluhan ibu hamil didengarkan oleh kader dan segera ditindaklanjuti oleh bidan melalui pemeriksaan dan pemberian penanganan yang sesuai. (c) Penanganan antrian cukup baik, karena waktu tunggu dapat menjadi lebih lama tergantung pada jumlah antrian dan ketepatan waktu kedatangan bidan. Assurance (jaminan): (a) Kompetensi petugas baik, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan serius dalam bekerja, serta mampu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada. (b) Rasa aman cukup baik, namun tingkat kepercayaan ibu hamil belum sepenuhnya merata, karena masih terdapat keraguan yang dipengaruhi oleh perbedaan hasil pemeriksaan dengan fasilitas kesehatan lain serta keterbatasan alat pemeriksaan. (c) Kejelasan informasi cukup baik, karena penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya konsisten dan merata kepada seluruh ibu hamil, sehingga masih terdapat beberapa yang tidak mendapatkan penjelasan secara lengkap Empathy (empati): (a) Keramahan petugas baik, ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan, komunikatif, serta menghargai setiap ibu hamil tanpa membeda-bedakan. (b) Perhatian petugas cukup baik, namun perhatian yang diberikan masih belum merata dan optimal, karena masih terdapat ibu hamil yang merasa kurang mendapatkan solusi yang jelas dan mendalam. (c) Pelayanan tanpa diskriminasi baik, semua ibu hamil mendapatkan perlakuan yang sama dalam setiap tahapan pelayanan, baik dari segi pemeriksaan maupun penanganan keluhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yang berupa akses jalan menuju posyandu aman untuk ibu hamil, dapat mengetahui kesehatan janin dan ketersediaan tempat pelayanan yang cukup luas. Dan faktor penghambat terdiri dari tidak ada ruangan khusus untuk pemeriksaan ibu hamil, kurangnya sarana prasarana untuk pelayanan ibu hamil, keterbatasan kapasitas tempat pelayanan dan kurangnya kebersihan ruangan saat pemeriksaan ibu hamil.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

Hayati, R. (2017). Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda Di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, *1*(1), 154–172.

Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.

Yasmin, E. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil di Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, *2*(3).