JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

KUALITAS PELAYANAN BIDAN DESA DI KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu)

Noorhaliza[1], Ramona Handayani[2], Nida Urahmah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: noorhaiza@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan masyarakat salah satunya dalam pelayanan kesehatan di desa. Permasalahan yang terdapat yakni Desa Sapala dan Desa Pal Batu kurang memadainya sarana dan prasarana baik peralatan kesehatan. pelayanan yang diberikan bidan desa masih kurang maksimal, karena keberadaan bidan desa jarang menginap atau menetap sehingga masyarakat yang ingin melahirkan terpaksa harus ke bidan desa lain untuk melakukan persalinan dan kurangnya dari fasilitas fisik seperti ruangan periksa dan bersalin tidak terpisah dan sarana prasarana kursi ruang tunggu tidak ada. Hal tersebut membuat pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Bidan Desa kurang maksimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Paminggir dan faktor-faktor yang mempengaruhi.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yakni teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Sumber data diambil melalui informan dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan 11 orang. Dianalisis dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dikaji dengan uji kredibilitas data yakni perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam penelitian, tringulasi, analisis kasus negative dan *member check.*

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan Bidan Desa masih kurang baik dan ada terdapat 5 variabel yang terdiri dari *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty* yang dapat diuraikan 14 indikator dimana 8 indikator yang sudah baik yaitu sarana komunikasi, ahli memberikan pelayanan, pengetahuan, keramahan dan sopan santun, dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang baik, sikap tegas dan perhatian dan memahami kebutuhan para pasien, dan 6 indikator yang kurang baik yaitu fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan, keberadaan petugas, kemampuan memberikan pelayanan yang segera akurat dan memuaskan, cepat dan tepat waktu dan pelayanan sesuai. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung keramahan dan sopan santun, pendidikan bidan desa, pengetahuan sedangkan faktor penghambat kurangnya sarana dan prasarana, Bidan Desa yang tidak menetap di Desa tempat bertugas, kekurangan alat kesehatan dan obat-obatan.

Berdasarkan hal tersebut disarankan Kepada Bidan Desa berupaya harus meningkatkan kualitas serta waktu pelayanan dengan menempati tempat yang disediakan. Kepada Kepala Puskesmas Sapala untuk selalu mengawasi kinerja bidan desa agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku. Kepada Kepala Desa Sapala dan Kepala Desa Pal Batu untuk selalu memfasilitasi bidan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bidan Desa

ABSTRACT

Public services are the provision of services for community needs, one of which is health services in villages. The problems that exist are that in the villages of Sapala and Pal Batu inadequate facilities and infrastructure, both health equipment and medicines, the services provided by village midwives are still not optimal, because village midwives rarely stay overnight so that people who want to give birth are forced to go to another village midwife to give birth and there is a lack of facilities. Physical facilities such as examination and delivery rooms are not separate and there are no waiting room chairs and infrastructure. This makes the health services provided by Village Midwives less than optimal. The aim of this research is to determine the quality of Village Midwife services in Paminggir District and the influencing factors.

This research method uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques are observation techniques, interview techniques and documentation techniques. Data sources were taken through informants using a purposive sampling techniques with a total of 11 informants. Analyzed by data reduction, data presentation and drawing conclusions. Examined using data credibility

tests, namely extended observation, persistence in research, triangulation, negative case analysis and member checking.

From the research results, the service quality of Village Midwives is still not good and there are 5 variables consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty which can be described by 14 indicators of which 8 indicators are good, namely communication facilities, expert service delivery, knowledge, friendliness and politeness, trustworthy in providing services, good communication, firm and caring attitude and understanding the needs of patients, and 6 indicators that are not good, namely physical facilities, equipment/ equipment, presence of staff, ability to provide service that are immediately accurate and satisfying, fast and on time and appropriate service. The influencing factors are supporting factors such as friendliness and politeness, education of village midwives, knowledge, while inhibiting factors are lack of facilities and infrastructure, village midwives who do not live in the village where they work, lack of medical equipment and medicines.

Based on this, it is recommended that Village Midwives should improve the quality and time of service by occupying the space provided. To the head of the Sapala community health center to always supervise the performance of the village midwife so that the services provided can run well and in accordance with applicable regulations. To the Head of Sapala Village amd the Head of Pal Batu Village to always facilitate the village Midwife in providing services to the community.

Keywords: *Service Quality, Village Midwife*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Puskesmas memiliki fungsi penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya dan penyelenggaraan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) tingkat pertama diwilayah kerjanya. (Permenkes RI no 43 Tahun 2019).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah Puskesmas Pembantu (Pustu) merupakan jaringan pelayanan puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi dalam wilayah kerja Puskesmas. Tujuan puskesmas pembantu adalah untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Penanggung jawab puskesmas pembantu adalah seorang perawat atau bidan desa. Tenaga minimal di Puskesmas Pembantu terdiri dari 1 (Satu) orang perawat dan 1 (Satu) orang bidan. Sumber daya pustu meliputi tenaga, bangunan, sarana, dan pembiayaan. Sarana Pustu meliputi sarana medis, sarana non medis, dan obat dalam upaya pelayanan kesehatan dasar.

Bidan desa adalah bidan yang ditempatkan, diwajiban tinggal serta bertugas melayani masyarakat di wilayah kerjanya, yang meliputi satu atau dua desa yang dalam melaksanakan tugas pelayanan medik baik di dalam maupun diluar jam kerjanya bertanggung jawab langsung kepada kepala Puskesmas dan bekerjasama dengan perangkat desa. Praktik bidan desa merupakan tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan pelayanan kebidanan oleh bidan yang ditugaskan di satu desa atau kelurahan dalam wilayah kerja puskesmas. Penempatan bidan desa utamanya adalah dalam upaya percepatan peningkatan kesehatan ibu dan anak, disamping itu juga untuk peningkatan status kesehatan masyarakat. Wilayah kerja bidan desa meliputi 1 (satu) wilayah desa, dan dapat diperbentukan pada desa yang tidak ada bidan, sesuai dengan penugasan kepala puskesmas.

Berdasarkan Observasi awal yang peneliti lakukan pada objek peneliti di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, Desa Sapala dan Desa Pal Batu peneliti menemukan beberapa permasalahan yaitu meliputi:

1. Desa Sapala
   a. Kurangnya perlengkapan/peralatan kesehatan seperti alat suction (alat penyedut dahak) tidak ada alatnya dimana untuk keluhan dari anak yang tersumbat dahak bidan desa tidak bisa melakukan pelayanan kepada anak dan Alat Ultrasonic Table Doppler Sonotrax rusak. Dimana untuk pelayanan pemeriksaan ibu hamil yang ingin memeriksakan detak jantung janin bidan desa tidak bisa melakukan pelayanan kepada ibu hamil karena alatnya rusak. Hal tersebut pelayanan yang diberikan bidan desa masih kurang maksimal.

b. Pelayanan yang diberikan bidan desa masih kurang maksimal. Karena keberadaan bidan desa jarang menetap dan menginap sehingga masyarakat yang ingin melahirkan terpaksa harus ke bidan desa lain untuk melakukan persalinan. Seharusnya bidan desa selalu stanby di tempat dan menempati tempat bidan desa bertugas.

2. Desa Pal Batu

a. Kurangnya sarana dan prasarana fasilitas fisik baik itu berupa ruang tunggu yang belum dibuat secara khusus, bangunan yang sempit dan tempat tidur hanya 1 (satu), ruang periksa dan bersalin tidak terpisah sehingga menggangu proses pemeriksaan kepada pasien.

b. Kurangnya perlengkapan/perlatan kesehatan seperti stik HB dan lampu sorot tindakan medis rusak. Dimana ada keluhan pasien/masyarakat yang ingin mencek HB tersebut bidan desa tidak bisa melayani karena alatnya rusak dan lampu sorot tindakan medis rusak dimana disaat ingin memeriksa atau menjahit akibat luka parah tidak bisa menggunakan lampu sorot tidakan medis hal tersebut pelayanan yang diberikan bidan desa masih kurang maksimal.

c. Pelayanan yang diberikan bidan desa masih kurang maksimal. Karena keberadaan bidan desa jarang menetap dan menginap sehingga masyarakat yang ingin melahirkan terpaksa harus ke bidan desa lain untuk melakukan persalinan. Seharusnya bidan desa selalu stanby di tempat dan menempati tempat bidan desa bertugas.

METODE

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bidan Desa Di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu), faktor apa yang mempengaruh dan upaya untuk mengatasi faktor penghambat. Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti fokus menurut menurut menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72-73), yaitu: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsivitas*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data model interaktif. Analisis ini merujuk pada konsep menurut Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Tahapan penelitian kualitatif menurut sugiyono yaitu: yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

a. Fasilitas Fisik

Fasilitas disini yang dimaksud adalah dari keadaan yang nampak dilihat mulai dari keadaan bangunan tempat pelayanan dan sarana penunjang lainnya yang lengkap seperti ruangan periksa dan bersalin yang lengkap dalam hal guna memperlancar proses pelayanan yang diberikan Bidan Desa kepada pasien/masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas fisik yang ada di Desa Sapala sudah baik untuk ruangan bersalin dan periksa terpisah. Untuk ruangan bersalin di samping bangunan Puskesmas dan untuk bangunan ruangan pemeriksaan bangunannya terpisah bangunannya disamping rumah dinas Bidan Desa. dan untuk rumah Dinas Bidan Desa disamping ruangan pemeriksaan. di Desa Sapala sudah ada Puskesmas dan tempatnya berdekatan dengan Bidan Desa jadi untuk Pustu tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik

yang ada di Desa Pal Batu kurang baik karena ada kekurangan dari segi ruangannya yang belum terpisahkan seperti ruangan bersalin dan ruangan periksa tidak terpisah dan sempit sehingga membuat pasien kurang nyaman dalam hal pelayanan untuk saran penunjang seperti kursi tunggu tidak ada pasien terpaksa duduk di lantai atau berdiri menunggu giliran pemeriksaan selanjutnya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator fasilitas fisik untuk Desa Sapala sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) tenang variabel bukti langsung dimana untuk fasilitas fisiknya ruangannya sudah terpisah dan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator fasilitas fisik untuk Desa Pal Batu tidak sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) tentang variabel bukti langsung dimana untuk fasilitas fisiknya belum lengkap ruangan periksa dan bersalin tidak terpisah kursi tunggu untuk pasien tidak ada hal ini dapat membuat pelayanan kepada pasien kurang nyaman sehingga mengganggu proses pelayanan kepada pasien. Fenomena ini belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktek Bidan yang menyebutkan tentang standar sarana prasarana praktek Bidan.

b. Perlengkapan/Peralatan

Perlengkapan/Peralatan adalah perlengkapan atau peralatan kesehatan yang dimiliki oleh Bidan Desa yang tersedia di tempat Bidan Desa melakukan pelayanan kesehatan guna menunjang pelayanan yang akan diberikan oleh Bidan Desa terhadap pasien/masyarakat ditempat kerjanya. Jika ada kurangnya perlengkapan/peralatan kesehatan maka kualitas Bidan Desa dianggap kurang baik/kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan di Desa Sapala dalam hal perlengkapan/peralatan masih kurang baik karena mengenai dalam hal pelayanan kepada pasien masih kurang dimana dilihat dari segi alat yang rusak, alat suction penyedut dahak untuk anak bayi dan balita tidak ada, dimana jika ada keluhan pasien bayi dan balita tersumbat dahak bidan tidak bisa melayani karena alatnya tidak ada. alat Ultrasonic Table Doppler Sonotrax (Alat detak jantung janin) rusak bidan tidak bisa melayani jika ada ibu hamil ingin periksa detak jantung janin. Pemeriksaan mendengarkan jantung janin dari 16 minggu sampai mau melahirkan dianjurkan tiap kali pemeriksaan dan bidan menyuruh ibu hamil tersebut ke tempat bidan desa lain

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam hal perlengkapan/peralatan yang ada di Desa Pal Batu masih kurang baik karena mengenai dalam hal pelayanan kepada pasien masih kurang dimana dilihat dari segi alat kesehatan yang kurang lengkap seperti seperti alat yang rusak seperti alat stik hb dimana untuk keluhan dari pasien ingin mencek hb bidan tidak bisa melayani dan lampu sorot tindakan medis rusak sehingga bidan desa kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator perlengkapan/peralatan untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu tidak sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) tentang variabel bukti langsung dimana untuk perlengkapan/peralatan kesehatan ada yang tidak ada dan ada yang rusak untuk obat-obatan lainnya yang belum lengkap sehingga untuk memberikan pelayanan ke pasien/masyarakat kurang baik.

c. Keberadaan pegawai/petugas

Keberadaan disini merupakan pegawai/petugas seperti Bidan Desa. dimana Bidan Desa harus melakukan tugas nya sebagai Bidan di Desa. Apakah keberadaan nya selalu ada atau jarang ditempat. Karena keberadaan merupakan kedisiplinan seorang Bidan Desa dimana jika ada kedaruratan Bidan siap siaga karena kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan keberadaan Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu jarang menginap/menetapn di Desa tempat bidan

memberikan pelayanan. Jadi untuk pelayanan Bidan Desa kurang maksimal karena tugas Bidan Desa seharusnya menetap di Desa tersebut karena kedaruratan tidak ada yang tau nya kapan terjadi. Bidan seharusnya selalu siaga supaya bisa melayani ibu hamil yang ingin melahirkan disaat kedaruratan. Karena tidak sesuai dengan tanggal HPL dari pemeriksaan Bidan Desa.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator keberadaan pegawai/petugas untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu tidak sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel bukti langsung kurang baik karena keberadaan merupakan kedisiplinan seorang Bidan Desa dimana jika ada kedaruratan Bidan siap siaga karena kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik oleh masyarakat dan tidak sesuai dengan SOP Bidan Desa

d. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi ataupun informasi disini merupakan alat komunikasi atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan yang dilakukan oleh Bidan kepada pasien/masyarakat ataupun sarana komunikasi dari pasien/masyarakat kepada bidan dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi mengenai kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan pada tempat Bidan Desa di Desa Sapala dan Desa Pal Batu melakukan pelayanan memang dari segi komunikasi sudah baik. Untuk sarana komunikasi bisa menggunakan di hubungi bidan desanya secara pribadi atau grup wa dan memberikan pengumuman secara lisan untuk pengumuman, posyandu ibu hamil, posyandu bayi dan balita dan posyandu lansia di umumkan di masjid.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator sarana komunikasi untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel bukti langsung salah satunya adalah indikator sarana komunikasi, dimana untuk sarana komunikasi melalui grup wa dan pengumuman lisan di masjid untuk melakukan kegiatan posyandu bayi dan balita, posyandu ibu hamil dan posyandu lansia sudah baik.

2. Kehandalan (*Realibility*)

a. Kemampuan Memberikan Pelayanan Yang Segera Akurat Dan Memuaskan.

Kemampuan memberikan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan merupakan suatu kepastian individu untuk mengerjakan berbagai fungsi dalam suatu pekerjaan dalam hal ini kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam melayani pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan kemampuan memberikan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan pada pelayanan bidan di Desa Sapala kurang baik karena ada kerusakan alat nya untuk ibu hamil yang ingin berperiksa detak jantung janin tidak bisa karena alatnya rusak dan untuk alat yang tidak ada seperti suction penyedut dahak bayi tidak ada jadi untuk pelayanan kesehatan anak bidan desa tidak bisa melayani secara segera akurat dan memuaskan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan kemampuan memberikan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan pada pelayanan Bidan Desa di Pal Batu kurang baik karena ada kerusakan alatnya jadi bidan desa tidak bisa melayani pemeriksaan cek hb pada ibu hamil, Remaja dan masyarakat yang ingin mencek hb. Penting untuk ibu hamil melakukan cek hb dalam masa kehamilan karena alatnya rusak bidan tidak ada dana untuk membeli alat tersebut. Terpaksa ibu hamil menunggu pada saat posyandu.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator kemampuan memberikan pelayanan yang segera akurat, dan memuaskan untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu belum sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel kehandalan karena kurang baik dari alat kesehatan yang tidak ada dan rusak sehingga bidan desa tidak bisa melakukan pelayanan pelayanan yang segera akurat dan memuaskan.

b. Ahli Memberikan Pelayanan

Ahli memberikan pelayanan merupakan skil yang dimiliki oleh pemberi layanan

dalam hal ini bidan desa sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan di desa. Tentunya sesuai dengan keahlian di bidangnnya sebagaimana mestinya yang telah di tetapkan baik dari kewenangan tugas pokok dan fungsinya sebagai bidan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keahlian memberikan pelayanan pada pelayanan Bidan Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah baik. Bidan sudah ahli memberikan pelayanan yang sesuai dengan topuksinya sebagai bidan seperti pelayanan umum atau pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator Ahli memberikan pelayanan untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel Kehandalan karena Bidan sudah ahli memberikan pelayanan, dimana Bidan Desa sudah melaksanakan sesuai dengan tupoksinya sebagai Bidan Desa di tempat wilayah kerjanya.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
   a. Cepat dan Tepat waktu

      Bidan Desa dituntut harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu karena masyarakat menilai apabila pelayanan yang diberikan itu cepat dan tepat waktu maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik oleh masyarakat.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa cepat dan tepat waktu Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu masih kurang baik dimana masyarakat masih sering menunggu jika ingin berobat karena melihat keberadaan Bidan Desa yang jarang menginap.

      Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator cepat dan tepat waktu untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu tidak seseuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel daya tanggap cepat dan tepat waktu karena masyarakat menilai apabila pelayanan yang diberikan itu cepat dan tepat waktu maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik oleh masyarakat dan tidak sesuai dengan tupoksi dan SOP Bidan Desa

   b. Pelayanan Sesuai

      Pelayanan sesuai maksudnya adalah kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Memberikan pelayanan sesuai 24 jam melayani dengan mampu meningkatkan kebutuhan masyarakat.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu masih belum sesuai apa yang mestinya dibutuhkan masyarakat dilihat dari keberadaan Bidan Desa yang jarang menginap atau menetap di rumah dinas bidan desa untuk pelayanan 24 jam kurang maksimal karena ada keluhan masyarakat yang darurat saat ingin melahirkan bidan desa tidak ada di tempat dan keluhan kedaruratan lainnya

      Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator pelayanan sesuai untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu tidak sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel daya tanggap karena Bidan Desa kurang baik dalam pelayanan sesuai belum sesuai melayani 24 jam karena bidan jarang menginap atau menetap. Dimana kedaruratan ibu hamil ingin melahirkan dan kedaruratan lainnya terpaksa ke tempat desa lain hal tersebut belum sesuai dengan tupoksi dan SOP Bidan Desa

4. Jaminan (*Assurance*)
   a. Pengetahuan

      Pengetahuan adalah ilmu yang dimiliki Bidan Desa mengenai pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat dimana Bidan sudah paham dan mengerti apa yang akan dilakukannya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sudah dipelajarinya

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan pengetahuan yang dimiliki Bidan Desa di Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu sudah baik. Hal ini juga dikarenakan para Bidan Desa sudah ahli di bidangnya terutama pengetahuan mengenai persalinan, kehamilan, kesehatan ibu dan anak, nifas dan pelayanan kesehatan masyarakat

dan juga sudah mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar yang menunjang pengetahuan Bidan Desa harus terus berkembang dan memahami apa yang mereka lakukan dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator pengetahuan untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel jaminan, dimana Bidan sudah mempunyai pengetahuan dalam melakukan pelayanan kesehatan sudah baik.

b. Keramahan dan Sopan Santun

Keramahan dan sopan santun adalah sikap yang harus dimiliki Bidan dalam bagaimana berinteraksi kepada pasien/masyarakat guna memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien/masyarakat merasa senang dengan apa yang diberikan Bidan Desa

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun yang dimiliki Bidan Desa di Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu sudah baik. Hal ini berdasarkan tanggapan dari masyarakat yang sudah berinteraksi dengan Bidan dalam pelayanan kesehatan di desa dimana masyarakat menilai bahwa Bidan Desa sudah bersikap ramah dan sopan santun dalam pelayanannya. Dan Bidan tidak pernah ada bentakan ataupun sikap diskriminasi terhadap kaum tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator keramahan dan sopan santun untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel jaminan, dimana Bidan sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun terhadap pasien/masyarakat.

c. Dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan

Dapat di percaya dalam memberikan pelayanan merupakan sikap Bidan dalam meyakinkan para pasien/masyarakat memberikan pelayanan atau jasa yang terjamin dalam menjaga kerahasiaan pasien dan penyampaian mengenai kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan oleh Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu sudah baik. Hal ini dapat dilihat dalam menjaga kerahasian pasien Bidannya sudah dapat dipercaya dan juga dalam memberikan pelayanan yang baik dimana Bidan juga sudah dapat dipercaya dan juga dalam memberikan pelayanan yang baik dan aman Bidan juga sudah dapat dipercaya karena sudah mengikuti ketentuan-ketentuan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel jaminan, dimana hal tersebut Bidan Desa dalam pelayanannya sudah dapat kepercayaan dari pasien/masyarakat.

5. Empati (*Emphaty*)

a. Komunikasi Yang Baik

Komunikasi yang baik adalah bagaimana Bidan Desa dalam menyampaikan pesan kepada pasien/masyarakat mengenai kesehatan sehingga masyarakat dapat menangkap dengan baik apa yang disampaikan oleh Bidan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan tentang komunikasi yang baik Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu terhadap masyarakat sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari memberikan arahan-arahan kepada masyarakat mengenai kesehatan dan mendengarkan keluhan para pasien Bidan Desa sebisa mungkin melakukan komunikasi yang baik agar masyarakat memahami apa yang disampaikan Bidan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator komunikasi yang baik untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel empati, dimana sudah terjalin komunikasi yang baik oleh Bidan dengan pasien/masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

b. Sikap Tegas dan Perhatian

Sikap tegas dan perhatian merupakan sikap dimana Bidan Desa dalam memberikan pelayanan dan perhatian dalam kebutuhan para pasien yang dilayani. Sikap perhatian Bidan Desa kepada pasien/masyarakat dalam bentuk empati yang tinggi untuk kepentingan bersama dalam hal kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap tegas dan perhatian Bidan Desa di Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu terhadap masyarakat sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kepedulian Bidan Desa mengenai kesehatan masyarakat, misalnya Bidan perhatian dengan pemenuhan gizi untuk anak, kemudian Bidan harus tegas dalam mengambil keputusan seperti merujuk pasien ke fasilitas kesehatan puskesmas ataupun rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator sikap tegas dan perhatian untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel empati, dimana Bidan sudah melakukan sikap tegas dalam pelayanannya dan perhatian kepada pasien/masyarakat.

c. Memahami Kebutuhan Para Pasien

Memahami kebutuhan para pasien yakni merupakan kemampuan Bidan dalam melayani sudah paham dan tahu dengan tugasnya dalam hal mengatasi keluhan-keluhan dan apa yang dibutuhkan pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu memahami kebutuhan para pasien sudah baik. Yakni dengan Bidan mendengarkan keluhan pasien dan memberikan masukan-masukan terhadap pasien apabila dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator memahami kebutuhan para pasien untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu sudah sesuai dengan pendapat menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) variabel empati, dimana Bidan sudah paham dan tau apa yang harus dilakukan dalam mengenai permasalahan yang dimiliki oleh pasien/masyarakat.

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidan Desa Di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu)

Faktor pendukung yaitu :

a. Keramahan dan Sopan Santun

Keramahan dan sopan santun adalah sikap yang harus dimiliki Bidan dalam bagaimana berinteraksi kepada pasien/masyarakat guna memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien/masyarakat senang dengan apa yang diberikan Bidan Desa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa keramahan dan sopan santun yang dimiliki Bidan Desa sudah baik. Hal ini berdasarkan tanggapan dari masyarakat yang sudah berinteraksi dengan Bidan dalam pelayanan kesehatan di desa dimana masyarakat menilai bahwa Bidan Desa sudah bersikap ramah dan sopan santun dalam pelayanannya. dan Bidan tidak pernah ada bentakan ataupun sikap diskriminasi terhadap kaum tertentu.

b. Pendidikan Bidan Desa

Bidan Desa merupakan petugas atau tenaga kesehatan yang bertanggung jawab mengenai kesehatan masyarakat di Desa dimana mereka ditempatkan. Pendidikan Bidan Desa sangat penting dan harus sesuai dengan latar belakang tugas yang harus di emban agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu adalah pendidikan Bidan Desa, dengan adanya pendidikan Bidan Desa tersebut dapat meningkatkan keahlian dan kemampuan Bidan Desa Sapala dan Bidan Desa Pal Batu terhadap masyarakat yang membutuhkan.

c. Pengetahuan

Pengetahuan adalah ilmu yang dimiliki Bidan Desa mengenai pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat dimana Bidan sudah paham dan mengerti apa yang akan dilakukannya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dipelajarinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, dimana bidan sudah mempunyai pengetahuan dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Faktor penghambat yaitu :

a. Minimnya Anggaran Dana Desa Dalam Peningkatan Sarana dan Prasaran.

Peningkatan sarana dan prasarana yang ada di pustu harus selalu dilakukan seperti melalui perbaikan fasilitas yang rusak dan meningkatkan kapasitas layanan melalui pembangunan baru dan penyediaan guna terwujudnya pelayanan yang nyaman untuk pengguna layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat terdapat pada Pustu Desa Pal Batu kurang baik karena belum tersedia khusus ruang periksa, ruang bersalin dan kursi tunggu. dan perlu ditingkatkan peralatan dan obat-obatan agar dapat membantu jalannya pelayanan di Pustu tersebut.

b. Bidan Desa Yang Tidak Menetap di Desa Tempat Bertugas

Di setiap desa pasti memiliki bidan desanya masing- Hal tersebut nantinya akan ditempati oleh Bidan Desa agar memudahkan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa tersebut dan bersedia melayani masyarakat kapanpun.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam menyediakan pelayanan masih tidak disiplinnya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan sehingga pelayanan yang seharusnya diterima masyarakat dengan baik tidak terlaksana dengan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

c. Kurangnya Alat Kesehatan dan Obat-obatan

Perlengkapan atau peralatan kesehatan adalah hal penting bagi pelayanan masyarakat dimana jika terdapat kerusakan atau tidak ada alat tertentu maka kualitas pelayanan Bidan Desa kurang memuaskan bagi pelayanan pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kurangnya alat kesehatan, alat yang rusak dan kurangnya kelengkapan obat-obatan Bidan Desa memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat kurang baik karena kekurangan alat kesehatan dan obat-obatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan bidan desa di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu) cukup baik hal ini bisa dilihat dari beberapa indikator yaitu dari 14 indikator 8 indikator yang sudah baik, 6 indikator yang kurang baik. Pertama, pada sub variabel bukti langsung (Tangibles) dengan indikator fasilitas fisik dimana di Desa Sapala sudah baik hal tersebut dilihat dari segi bangunan ruangannya sudah terpisah untuk ruangan periksa dan ruangan bersalin. dan di Desa Pal Batu kurang baik hal tersebut tidak terpisahnya ruangan periksa dan bersalin kurangnya sarana dan prasaran seperti kursi tunggu pasien tidak ada . Indikator perlengkapan/peralatan kurang baik dua Desa menunjukkan perlengkapan/peralatan kurang baik dimana untuk Desa Sapala kurangnya alat kesehatan seperti alat suction (alat penyedut dahak) tidak ada dan alat ultrasonic table doppler (alat detak jantung janin) rusak. Untuk Desa Pal Batu kurangnya alat kesehatan seperti alat stik Hb rusak dan lampu sorot tindakan medis rusak. Indikator keberadaan petugas kurang baik dua Desa menunjukkan keberadaan petugas kurang baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu keberadaan Bidan Desa yang jarang menetap atau menginap di tempat Bidan Desa bertugas sehingga ada kedaruratan ibu hamil melahirkan dan kedaruratan

lainnya terpaksa ke tempat Desa lain. Indikator sarana komunikasi sudah baik dua Desa menunjukkan sarana komunikasi sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu dengan menggunakan sarana komunikasi dan informasi menggunakan grup wa dimana ada pemberitahuan untuk kelas ibu hamil dan posyandu bayi dan balita serta informasi yang didapatkan melalui pengumuman di masjid-mesjid atau langgar setempat. Kedua, pada sub variabel kehandalan (Realibility) dengan indikator kemampuan memberikan pelayanan yang segera akurat dan memuaskan kurang baik dua Desa menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan yang segera akurat dan memuaskan kurang baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu ada kekurangan alat kesehatan dan rusaknya alat kesehatan sehingga Bidan Desa tidak bisa memberikan pelayanan yang segera akurat dan memuskan kepada keluhan pasien/masyarakat. Indikator ahli memberikan pelayanan sudah baik dua Desa menunjukkan ahli memberikan pelayanan sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu Bidan Desa sudah ahli memberikan pelayanan yang sesuai bidang keilmuannya. Ketiga, pada sub variabel daya tanggap (Responsiveness) dengan indikator cepat dan tepat waktu kurang baik dua Desa menunjukkan cepat dan tepat waktu kurang baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu dimana masyarakat sering menunggu Bidan Desa datang saat ingin berobat karena melihat keberadaan Bidan Desa yang jarang menetap atau menginap. Indikator pelayanan sesuai kurang baik dua Desa menunjukkan pelayanan sesuai kurang baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu dimana Bidan Desa masih belum sesuai apa yang mestinya dibutuhkan masyarakat dilihat dari keberadaan Bidan Desa yang jarang menetap atau menginap di Desa untuk pelayanan 24 jam kurang maksimal. Keempat, pada sub variabel jaminan (Assurance) dengan indikator pengetahuan sudah baik dua Desa menunjukkan pengetahuan sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu dalam hal memberikan pelayanan Bidan sudah mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar guna mengupdate pengetahuan agar pelayanan kesehatan yang diberikan ke pasien/masyarakat itu sesuai. Indikator keramahan dan sopan santun sudah baik dua Desa menunjukkan keramahan dan sopan santun sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu hal tersebut Bidan sudah ramah dalam melayani dan sudah tahu tata cara sopan santun dalam berhadapan dengan pasien/masyarakat. Indikator dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan sudah baik dua Desa menunjukkan dapat di percaya dalam memberikan pelayanan sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu yakni dalam hal menjaga kerahasiaan pasien dan dapat dipercaya atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kelima, pada sub variabel empati (emphaty) dengan indikator komunikasi yang baik sudah baik dua Desa menunjukkan komunikasi yang baik sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu dilihat dari komunikasi yang baik oleh Bidan dengan pasien/masyarakat sudah baik dimana masyarakat bisa memahami apa yang disampaikan Bidan. Indikator sikap tegas dan perhatian sudah baik dua Desa menunjukkan sikap tegas dan perhatian sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu Bidan sudah tegas dalam hal mengambil keputusan apabila ada pasien yang harus mendapatkan rujukan dan perhatian dalam hal kesehatan pasien. Indikator memahami kebutuhan para pasien sudah baik dua Desa menunjukkan memahami kebutuhan para pasien sudah baik dimana untuk Desa Sapala dan Desa Pal Batu apabila pasien ada keluhan Bidan sudah tahu apa yang harus dilakukannya untuk membantu pasien.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu) yaitu :

Faktor pendukung antara lain : pertama, Keramahan dan sopan santun. Dimana Bidan sudah ramah dan sopan santun dalam hal melayani pasien/masyarakat. Kedua, Pendidikan Bidan Desa. Dimana pendidikan Bidan Desa sangat penting dan harus sesuai dengan latar belakang tugas yang harus di emban agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan baik. Ketiga, Pengetahuan. Dimana pengetahuan adalah ilmu yang dimiliki bidan desa mengenai pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat dimana Bidan Desa sudah paham dan mengerti apa yang akan dilakukannya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dipelajarinya.

Faktor penghambat antara lain : Pertama, minimnya anggaran dana desa dalam peningkatan sarana dan prasarana pustu (puskesmas pembantu). Dimana pustu pal batu bangunan yang masih sempit terdapat ruang periksa dan ruang bersalin tidak terpisah hal ini dapat mengganggu proses

pelayanan kepada pasien/masyarakat. Kedua, Bidan Desa yang tidak menetap di Desa tempat bertugas. Dimana seharusnya tugas Bidan Desa selalu stanbay 24 jam di tempat bidan desa bertugas jadi dalam hal kedaruratan bidan desa selalu siap melayani pasien. Ketiga, kekurangan alat kesehatan dan obat-obatan. Dimana perlengkapan atau peralatan kesehatan adalah hal penting bagi pelayanan masyarakat dimana jika terdapat kekurangan alat kesehatan maka kualitas pelayanan bidan desa kurang memuaskan bagi pasien/masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Anonim. 2009.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. _____.2019. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan.

_____.2022. Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik. Amuntai. STIA Amuntai

Dahlan. 2023. Kualitas Pelayanan Manajemen Sdm Dan Buadya Organisasi. Pekalongan: Pt Nasya Expanding Management.

Fitriani, N. 2018. Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word Of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. Jurnal Manajemen Indonesia. 18(1):40-51.

Haerana & Burhanuddin. 2022. Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis Dan Faktual. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

Harbani, Pasolong. 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.

Hardani. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatfi. Yogyakart: Pustaka Ilmu.

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Ibrahim. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Mursyidah, I. & Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Mega Asma. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Mare Kabupaten Bone. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Norlatifah. 2023. Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah (studi kasus Desa Labunganak dan Desa Hapingin). Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Prasodjo, T. 2023. Pelayanan Publik Era Digital. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.

Sawir, M. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi). Sleman: DEEPUBLISH.

Sholihin, Mahmud Dan Puspita Ghaniy Anggaraini. 2020. Analisi Data Penelitian-Menggunakan Software Stata. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Administrasi. Edisi 3. Bandung. Alfabeta.

Sumarta. 2020. Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (studi kasus Desa Tambalang, Hambuku Hulu dan Tambalang Kecil). Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Yani, Rista Widi Endah dkk. 2021. Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (Pkl Mpk). Jember: Upt Penerbitan Universitas Jember.

Zulvadi. 2015. Etika dan Manajemen Kebidanan. Pandak Bantul: Jaya Ilmu.