SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM PENDAMPINGAN UNTUK IBU HAMIL DENGAN RESIKO TINGGI DI KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Detha Sofia
NIM. E1012201035

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM PENDAMPINGAN UNTUK IBU HAMIL DENGAN RESIKO TINGGI DI KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Detha Sofia
NIM. E1012201035

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM PENDAMPINGAN UNTUK IBU HAMIL DENGAN RESIKO TINGGI DI KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Detha Sofia
NIM. E1012201035

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Tanggal : 31 Oktober 2024

Dosen Pembimbing Pendamping

Nawang Aviani, S.S.T, M.AP
NIP. 199207252022032016

Tanggal : 19 November 2024

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM PENDAMPINGAN UNTUK IBU HAMIL DENGAN RESIKO TINGGI DI KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Oleh :

Detha Sofia
NIM. E1012201035

Disahkan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Kamis, 5 Desember 2024
Waktu	:	10.00 – 12.00 WIB
Tempat	:	Ruang 2

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Drs. Abdul Rahim, M.Si	Nawang Aviani, S.S.T, M.AP
NIP. 196308111990021001	NIP. 199207252022032016
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si	Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si
NIP. 195709101987032002	NIP. 19761130200212002

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Detha Sofia : Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi Di Kecamatan Pontianak Selatan. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura, Pontianak 2024.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan melalui program pendampingan untuk ibu hamil dengan resiko tinggi di kecamatan Pontianak Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Judul Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada pasien yaitu kondisi fasilitas ruang tunggu Puskesmas yang kurang kursi untuk duduk dan masih relatif lama waktu pelayanan di loket pendaftaran. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas publik di Puskesmas Gang Sehat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk, tentang dimensi mutu pelayanan. Teori kualitas pelayanan publik tersebut dipengaruhi oleh indikator Berwujud, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Empati. Berdasarkan wawancara dan hasil observasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas belum memenuhi harapan. Hasil penelitian ini menunjukkan kurang maksimal kualitas pelayanan di Puskesmas Gang Sehat. Puskesmas perlu untuk menambahkan kursi duduk dan Air Conditioner di ruang tunggu. Membuat kegiatan pelatihan pegawai setiap bulan agar pegawai lebih kompeten dalam melayani. Selanjutnya pegawai dapat mengarahkan pasien untuk membuat pengaduan melalui sosial media, kotak saran dan kritik disaat pasien kurang direspon ataupun merasakan pelayanan kurang maksimal. Puskesmas dapat bertindak dengan tegas agar dokter Puskesmas Gang Sehat lebih mendahulukan kepentingan pasien dari kepentingan yang lain agar pasien puas akan pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik, Pegawai, Pasien

ABSTRACT

Detha Sofia : Service Quality Through Assistance Programs for High-Risk Pregnant Women in South Pontianak District. An Undergraduate Thesis. **Public Administration Study Program in the Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Tanjungpura, Pontianak 2024.**

This thesis aims to describe the quality of service provided through an assistance program for high-risk pregnant women in South Pontianak District. The study employs a descriptive research method with a qualitative approach, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The purpose of this research is to describe and analyze the quality of public services at the Community Health Center (Puskesmas) Gang Sehat. The research was conducted in response to issues in the services provided by the Puskesmas, particularly the lack of seating in the waiting area and long registration processing times. The study applies Zeithaml et al.'s service quality theory, which includes five dimensions: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. Based on interviews and observations, the findings indicated that the service quality at Puskesmas Gang Sehat has not met public expectations. The Puskesmas needs to improve its waiting area by adding more seating and air conditioning. Additionally, regular monthly training for staff is recommended to enhance their competence in providing services. Patients should be encouraged to submit complaints through social media, suggestion boxes, and direct feedback channels to ensure better responsiveness. Furthermore, Puskesmas should *enforce strict measures to ensure that doctors prioritize patient care over other activities, ultimately improving patient satisfaction.*

Keywords: Quality, Service, Public, Staff, Patients



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul ″Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi Di Kecamatan Pontianak Selatan″. Penulisan skripsi ini didasari pada maraknya kualitas pelayanan yang ada di puskesmas gang sehat kecamatan Pontianak Selatan. Dikarenakan proses pelayanan publik yang belum optimal dan belum efektif sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya administrasi publik yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bidang pelayanan kepada masyarakat. Serta dapat menjadi tambahan literatur atau bahan informasi ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

Peneliti menggunakan teori dari Zeithaml dikutip Hardiansyah tentang Pelayanan Publik, teori tersebut dibagi menjadi 5 (lima) indikator yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, dan Empati. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah Tenaga Kesehatan, Pegawai, dan Ibu hamil. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data yang didapatkan dianalisis dengan cara mereduksi data,

menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Demikian pula untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian yang dilaksanakan berdasarkan teori Zeithaml dikutip Hardiansyah dengan 5 (lima) indikator yaitu Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, dan Empati. Hasil penelitian yang peneliti lakukan yaitu kualitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Gang Sehat kelurahan sungai Bangkok kecamatan Pontianak kota pada aspek *tangibles* (berwujud), Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gang Sehat yaitu membuat aplikasi untuk menyimpan dokumen-dokumen puskesmas agar kedepannya dokumen tersebut tersusun rapi dan juga data dokumen lebih aman. Menambah Ac di ruang tunggu perlu ditingkatkan agar pegawai merasakan nyaman saat melakukan pelayanan kepada pasien dan pasien merasa nyaman saat berkunjung ke puskesmas Gang Sehat. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gang Sehat pada aspek kehandalan (*reliability*) yaitu meningkatkan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan agar memberikan pelayanan yang lebih baik. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Gang Sehat pada aspek ketanggapan (responsiveness) yaitu dalam melakukan pelayanan masih relatif lama, diharapkan Puskesmas Gang Sehat membuat kegiatan pelatihan pegawai setiap bulan agar pegawai lebih kompeten dalam melayani sehingga pasien merasakan pelayanan sudah cukup baik dan maksimal.

Selanjutnya meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Gang Sehat

pada aspek jaminan (assurance) yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah cukup optimal dirasakan pasien dan diharapkan perlu ditingkatkan dan dijaga kualitas pelayanan puskesmas. Serta yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Puskesmas Gang Sehat pada aspek empati (empathy) dalam mendahulukan kepentingan pengguna layanan dokter masih kurang merespon dengan baik. Pegawai dapat mengarahkan pasien untuk melakukan pengaduan melalui sosial media, kotak saran dan kritik disaat pasien kurang direspon ataupun merasakan pelayanan kurang maksimal agar puskesmas dapat bertindak dengan tegas dengan lebih mendahulukan kepentingan pasien dari kepentingan yang lain supaya pasien dan masyarakat puas akan pelayanan tersebut.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: Detha Sofia
Nomor Induk Mahasiswa	: E1012201035
Program Studi	: Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis teracu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 21 November 2024
Yang membuat pernyataan



(Detha Sofia)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang"

(Amsal 23:18)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan cinta kepada orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi saya. Kepada Ayah saya Hendra dan Ibu saya Minik, terima kasih atas segala doa, dukungan, materiil, dan cinta tanpa syarat yang telah kalian berikan. Setiap tetes keringat dan perjuangan ini, tak akan pernah cukup untuk membalas semua pengorbanan engkau. Karena berkat kedua orang tuaku, saya bisa sampai ke titik ini, Puji Tuhan.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada saudara kandungku kakak, abang, dan adik yang selalu menyemangatiku untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Tuhan Yesus telah memberikan kekuatan didalam diri saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan hasil kerja keras sendiri walau banyak rintangan yang telah dihadapi tetapi pada akhirnya saya bisa menyandang gelar S.A.P ini. Gelar ini akan kupersembahkan untuk kedua orang tua yang sangat kusayangi, saudaraku, dan kepada semua pihak yang telah ikut ambil bagian dalam memberikan motivasi, bantuan, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini sehingga menjadi sumber kekuatan, pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi Di Kecamatan Pontianak Selatan" ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak beserta jajarannya.
2. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Nawang Aviani, S.S.T, M.AP selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini baik secara metodologi penelitian maupun literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si selaku Penguji Utama dan Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.

4. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan banyak dukungan selama perkuliahan.
5. Puskesmas Gang Sehat beserta jajarannya yang telah memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh teman-teman MASIF 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangannya, maka dari itu penulis sangat mengharapkan agar pembaca tulisan ini dapat memberikan saran serta kritikan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga apa yang telah disusun ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Pontianak, 21 November 2024

Detha Sofia
E1012201035

DAFTAR ISI

halaman

SKRIPSI ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Fokus Penelitian 7
1.4 Rumusan Masalah 7
1.5 Tujuan Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 7
1.6.1 Manfaat Teoritis 7
1.6.2 Manfaat Praktis 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA **9**
2.1 Teori 9
2.2 Hasil Penelitian yang relevan 23
2.3 Kerangka Berpikir 25
2.4 Pertanyaan Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN **27**
3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Langkah-langkah Penelitian 27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 28
3.4 Objek dan Subjek Penelitian 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 36
3.7 Analisis Data 37
3.7.1 Keabsahan Data 38
3.7.2 Teknik Analisis Data 39

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 42
4.1 Kecamatan Pontianak Selatan 42
4.2 Prinsip Penyelenggarakan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas.....45
4.3 Struktur Organisasi Puskesmas 50
4.4 Program dan Kegiatan Pokok.....50
4.5 Jam Kerja Pelayanan.....54
4.6 Keadaan Pegawai.....54
BAB V PEMBAHASAN 55
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....55
5.1.1 *Tangibles* (Berwujud) 57
5.1.2 *Reliability* (Kehandalan) 62
5.1.3 *Responsiveness* (Ketanggapan) 66
5.1.4 *Assurance* (Jaminan) 71
5.1.5 *Empathy* (Empati) 73
BAB VI PENUTUP 77
6.1 Kesimpulan.....77
6.2. Saran 82
6.3. Keterbatasan Penelitian 84
DAFTAR PUSTAKA 85

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Ibu Hamil Resiko Tinggi di Puskesmas Kecamatan Pontianak Selatan 4

1.2 Hari dan Jam Pelayanan Pemeriksaan Ibu Hamil 5

1.3 Faktor Resiko Angka Ibu Hamil Resiko Tinggi Tahun 2023 6

3.1 Waktu Penelitian …..... 28

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

2.1 Kerangka Berpikir 25
3.1 Jadwal Pendampingan Bulan Januari 34
3.2 Jadwal Pendampingan Bulan Februari 34
3.3 Jadwal Pendampingan Bulan Maret 34
4.1 UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Selatan 44
4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Gang Sehat 50
5.1 Alur Pengaduan Masyarakat 69
5.2 Papan Tarif Pelayanan di Puskesmas Gang Sehat 71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Lembar Observasi 32
2. Pedoman Wawancara Penelitian 82
3. Pedoman Observasi 87
4. Daftar Nama Subjek Penelitian..... 88
5. Dokumentasi Penelitian..... 89
6. Daftar Riwayat Hidup..... 91
7. Surat Tugas Penelitian..... 92

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal (1) ayat (1). Dalam uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia, seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupan secara layak. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yaitu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Puskesmas adalah UKM tingkat pertama.

UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat.

Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Di Puskesmas Gang Sehat, masih ditemukan banyak kasus ibu hamil yang berada pada rentang usia yang kurang ideal, yaitu terlalu muda atau terlalu tua. Kondisi ini berpotensi meningkatkan risiko komplikasi kehamilan dan persalinan, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam upaya pelayanan kesehatan untuk mendukung kehamilan yang aman dan sehat.

Pendampingan ibu hamil dengan resiko tinggi adalah suatu upaya dukungan dan perawatan intensif yang diberikan oleh tenaga medis dan pendamping terlatih kepada ibu hamil yang memiliki faktor-faktor yang dapat meningkatkan resiko komplikasi selama kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Pendampingan ini bertujuan untuk memantau kesehatan ibu dan janin secara lebih ketat, memberikan edukasi mengenai kehamilan, serta memberikan intervensi medis dan psikologis yang diperlukan untuk memastikan kesejahteraan ibu dan bayi. Pendampingan ini meliputi pemeriksaan kesehatan rutin, konsultasi gizi, manajemen stres, dan persiapan persalinan yang aman. Kinerja petugas di Puskesmas belum sepenuhnya bisa dikatakan handal dikarenakan pemeriksaan ibu

hamil pada hari dan jam pelayanan saat ini memerlukan penjadwalan ulang karena harus membuat janji terlebih dahulu dengan admin puskesmas, sehingga hal ini dapat mengakibatkan pemborosan waktu bagi pasien.





Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kurang optimal ketika antrian menumpuk, terutama karena hanya ada satu loket non-prioritas yang beroperasi dan loket prioritas sering kosong, sehingga menghabiskan waktu pasien yang harus menunggu terlalu lama di puskesmas. Banyak pasien yang belum mengetahui prosedur pengambilan nomor antrian karena tidak ada tanda atau tulisan yang menunjukkan bahwa nomor antrian harus diambil terlebih dahulu di mesin antrian. Fasilitas ruang tunggu yang masih belum memadai, karena banyak pasien yang harus menunggu panggilan antrian sambil berdiri akibat kekurangan kursi untuk duduk. Berdasarkan karakteristik ibu hamil diketahui bahwa faktor penting penyebab resiko tinggi pada kehamilan terjadi pada kelompok usia kurang dari 20 tahun dan usia lebih dari 35 tahun. Kecamatan

Pontianak Selatan memiliki dua puskesmas yang beralamat di Gang Sehat dan Jalan Purnama.

Tabel 1.1

Ibu Hamil Resiko Tinggi di Puskesmas Kecamatan Pontianak Selatan

Ibu hamil resiko tinggi Tahun 2023	**Puskesmas Gg.Sehat**	**Puskesmas Purnama**
Perdarahan	1	1
Preeklampsia/eklampsia	8	10
Infeksi	6	0
Tuberkulosis	0	0
Malaria	0	0
Jantung	1	0
Diabetes Melitus	2	2
Obesitas	0	2
Covid	0	0
Lain-Lain	105	1
Total	**123**	**16**

Sumber : Staff KIA bidang Kemenkes Dinas Kesehatan Kota Pontianak Tahun 2023

Pada tabel tersebut merupakan data angka ibu hamil resiko tinggi selama satu tahun di tahun 2023. Kategori “lain-lain” mencakup ibu yang memiliki penyakit seperti HIV, Sifilis, Hipertensi dan lainnya. Dari total data tersebut, dapat dilihat bahwa Puskesmas Gang Sehat lebih banyak melayani ibu hamil dengan resiko tinggi dibanding Puskesmas Purnama. Oleh karena itu, saya memilih untuk melakukan penelitian ini di Puskesmas Gang Sehat, karena jumlah ibu hamil dengan resiko tinggi yang cukup banyak disana memungkinkan kelancaran dan keberhasilan penelitian saya.

Tabel 1.2

Hari dan Jam Pelayanan Pemeriksaan Ibu Hamil

No	Hari	Jam	Pelayanan
1.	Senin	07.30-10.30	Pemeriksaan ibu hamil
2.	Selasa	07.30-10.30	Pemeriksaan ibu hamil
3.	Kamis	07.30-10.30	Pemeriksaan ibu hamil
4.	Jumat	07.30-10.30	Pemeriksaan ibu hamil

Sumber : Puskesmas Gg. Sehat Tahun 2023

Tabel diatas merupakan jadwal pelayanan pemeriksaan ibu hamil dengan resiko tinggi yang diadakan setiap hari Senin, Selasa, Kamis, dan Jumat. Pemeriksaan ini penting untuk memastikan kesehatan ibu dan janin terpantau dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki faktor resiko tertentu. Pada hari Rabu dan Sabtu, Puskesmas Gang Sehat mengalokasikan waktu untuk pelayanan imunisasi. Oleh karena itu, tidak ada jadwal pemeriksaan ibu hamil pada dua hari tersebut. Puskesmas berupaya memberikan pelayanan yang optimal dan terjadwal dengan baik agar masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari layanan kesehatan yang tersedia. Dengan memastikan bahwa baik pelayanan pemeriksaan ibu hamil dengan resiko tinggi maupun layanan imunisasi dapat berjalan dengan efektif dan teratur demi kesehatan masyarakat.

Tabel 1.3

Faktor Resiko Ibu Hamil Resiko Tinggi Tahun 2023

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN												JUMLAH
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
III	Bumil dengan Faktor Resiko													
	Bumil dengan 4 T													**59**
1	Usia ibu < 20 Th	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1			12
2	Usia Ibu > 35 Th	2	3	3	3	2	0	3	4	0	5			25
3	Jumlah anak > 4 orang	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1			12
4	Jarak kehamilan < 2 Th	1	1	1	2	1	0	0	0	1	3			10
5	Bumil dengan tinggi badan < 145 cm	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0			0
6	Bumil berat badan < 38 Kg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
7	Bumil dengan LiLA < 23,5 cm	8	3	2	3	8	1	1	3	3	1			33

Sumber : Puskesmas Gg. Sehat

Kehamilan resiko tinggi sering ditemukan pada ibu hamil dengan kondisi yang termasuk dalam 4 T, yaitu terlalu muda, terlalu tua, terlalu banyak, dan terlalu dekat (4 T). Faktor resiko lainnya yang menjadi indikator dalam mendeteksi ibu hamil dengan resiko tinggi antara lain adalah usia di bawah 20 tahun, usia di atas 35 tahun, memiliki lebih dari 4 anak, serta berbagai faktor resiko lainnya. Tabel di atas menampilkan data angka ibu hamil dengan resiko tinggi berdasarkan faktor-faktor resiko tersebut selama satu tahun pada tahun 2023 di Puskesmas Gang Sehat. Data ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai prevalensi kehamilan resiko tinggi di wilayah tersebut, yang sangat penting untuk perencanaan dan pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak yang lebih efektif.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tidak adanya plang antrian sehingga pada penyuluhan berlangsung ruang tunggu belum memadai
2. Belum adanya jadwal yang peneliti pastikan sehingga masyarakat tidak mengetahui jadwal rutin pemeriksaan ibu hamil.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini difokuskan kualitas pelayanan pada program pendampingan kesehatan bagi ibu hamil dengan resiko tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah "Apa Yang Menjadi Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan?"

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian bermanfaat untuk mengembangkan ilmu administrasi publik, terutama pada kajian manajemen publik. Khususnya pada Kualitas Pelayanan Melalui Program Pendampingan Untuk Ibu Hamil Dengan Resiko Tinggi di Kecamatan Pontianak Selatan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Program pendampingan untuk ibu hamil dengan resiko tinggi memberikan kesempatan untuk mendapatkan perawatan yang lebih intensif dan terfokus sesuai dengan kebutuhan kesehatannya.
2. Program pendampingan juga memberikan kesempatan bagi ibu hamil yang beresiko tinggi untuk terlibat aktif dalam perencanaan perawatan mereka, meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap rekomendasi medis.
3. Dengan mengimplementasikan program pendampingan untuk ibu hamil dengan resiko tinggi, kesempatan untuk memantau dan mengelola resiko kesehatan pada ibu hamil dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada gilirannya dapat mengurangi angka kejadian komplikasi dan meningkatkan hasil kehamilan.