

ABSTRAK

NURHASANAH, NPM: 2022039, Judul "Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara". Di bawah bimbingan Ibu **Ramona Handayani, S.Pd., M.A** sebagai Pembimbing I dan Bapak **Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing II

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, salah satunya layanan bidan desa, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti di Desa Tapus Dalam yaitu, ruang pelayanan yang kurang nyaman, ketersediaan alat dan obat yang belum lengkap, dan keberadaan bidan yang tidak selalu ada di pagi dan siang hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui informan dengan teknik *Purposive Sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam penelitian, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan *member check*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara Kurang berkualitas, yang dapat dilihat dari total 15 indikator, terdapat 5 indikator yang berkualitas yaitu, standar proses pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu, pelayanan yang tepat, pengetahuan, dan kesopanan dalam melayani. 2 indikator yang cukup berkualitas, yaitu, memberikan perhatian dalam pelayanan, dan memahami kebutuhan pasien. 8 indikator kurang berkualitas, yaitu kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan alat bantu, ketersediaan obat-obatan, pelayanan yang memuaskan, pelayanan yang cepat, kesiapan bidan dalam melayani, kepastian waktu dalam pelayanan, dan mudah dalam komunikasi. Faktor yang mempengaruhi yaitu, *pertama* faktor penghambat: terbatasnya dana yang dimiliki, kurangnya fasilitas atau sarana pelayanan, ketidakjelasan waktu pelayanan, kurangnya kehadiran bidan di tempat pelayanan di desa, dan akses komunikasi yang kurang responsif. *Kedua* faktor pendorong: pendidikan bidan desa dan adanya standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas dan resmi.

Berdasarkan hal tersebut disarankan: Pertama, Koordinator Puskesmas Alabio untuk memastikan obat/peralatan lengkap, dan dukungan akses komunikasi. Kedua, Bidan Desa Tapus Dalam untuk hadir tepat waktu, buat grup info layanan, dan koordinasikan ketersediaan obat/fasilitas. Ketiga, Kepala dan Perangkat Desa untuk memberikan dukungan penuh demi kelancaran layanan kesehatan. Keempat, kepada Masyarakat untuk menggunakan layanan sesuai jadwal, sampaikan masukan dengan baik, jaga fasilitas, dan ikuti anjuran kesehatan.

ABSTRACT

NURHASANAH, NPM: 2022039, TITLE: "QUALITY OF VILLAGE MIDWIFE SERVICES IN TAPUS DALAM VILLAGE, SUNGAI PANDAN DISTRICT, HULU SUNGAI UTARA REGENCY." Under the guidance of Ms. Ramona Handayani, S.Pd., M.A. as Supervisor I and Mr. Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos., M.AP. as Supervisor II.

The community has the right to receive quality health services, one of which is village midwife services. However, several problems remain in its implementation, such as in Tapus Dalam Village, such as uncomfortable service rooms, incomplete equipment and medicines, and the inability of midwives to attend morning and afternoon services. Therefore, this study aims to determine the quality of village midwife services in Tapus Dalam Village, Sungai Pandan District, Hulu Sungai Utara Regency and the factors influencing it.

This study used a qualitative approach with a descriptive qualitative type. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data sources were collected from 12 informants using purposive sampling. After the data was collected, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility was tested through extended observation, research diligence, triangulation, use of reference materials, and member checking.

The results of the study indicate that the quality of village midwife services in Tapus Dalam Village, Sungai Pandan District, Hulu Sungai Utara Regency is low quality. Based on a total of 15 indicators, 5 indicators are considered high quality: clear service process standards, ability to use assistive devices, appropriate service, knowledge, and politeness in service. 2 indicators are of reasonably good quality; attention to detail, and understanding of patient needs. 8 indicators are considered low quality: comfort of the service room, availability of assistive devices, availability of medicines, satisfactory service, prompt service, midwife responsiveness, certainty of service time, and ease of communication. The influencing factors are: first, inhibiting factors: limited funds, lack of service facilities or infrastructure, unclear service times, lack of midwife presence at village service locations, and unresponsive communication access. Second, driving factors: village midwife education and the existence of clear and official service operating standards (SOPs).

Based on this, it is recommended: First, the Alabio Community Health Center Coordinator should ensure complete medication and equipment availability and support communication access. Second, the Tapus Dalam Village Midwife should arrive on time, create a service information group, and coordinate medication and facility availability. Third, the Village Head and Village Officials should provide full support to ensure smooth health services. Fourth, the community should utilize services according to schedule, provide feedback appropriately, maintain facilities, and follow health recommendations.