Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541

KUALITAS PELAYANAN BIDAN DESA DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nurhasanah[1], Ramona Handayani[2], Gusti Muhammad Hidayatullah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: nrhsnah046@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, salah satunya layanan bidan desa, namun dalam pelaksanaanya 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. 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, dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam penelitian, tringulasi, menggunakan bahan referensi dan member check. Hasil dari penelitian ini 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 berkualitas yaitu, standar proses pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu, pelayanan yang tepat, pengetahuan, dan kesopanan dalam melayani. 2 indikator 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, kesigapan bidan dalam melayani, kepastian waktu dalam pelayanan, dan mudah dalam komunikasi. Faktor yang mempengaruhi yaitu, 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. Faktor pendorong: pendidikan dan standar operasional pelayanan (SOP).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bidan Desa

ABSTRACT

The community has the right to receive quality health services, one of which is village midwife services, but in its implementation, several problems are still found, such as in Tapus Dalam Village, namely, uncomfortable service rooms, incomplete availability of equipment and medicines, and the presence of midwives who are not always available. 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 that influence it. This study uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type, data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data sources were taken from informants using a Purposive Sampling technique totaling 12 people. After the data was collected, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation and drawing conclusions. Data credibility testing through extended observations, persistence in research, triangulation, using reference materials and member checking. The results of the study that the Quality of Village Midwife Services in Tapus Dalam Village, Sungai Pandan District, Hulu Sungai Utara Regency is of low quality, which can be seen from a total of 15 indicators, there are 5 quality indicators, namely, clear service process standards, the ability to use assistive devices, appropriate services, knowledge and sufficient quality. 2 indicators are of namely politeness in serving, paying attention in services, and understanding patient needs. 8 indicators of less quality are, comfort of service room, availability of assistive devices, availability of medicines, satisfactory service, fast service, alertness of midwives in serving, certainty of time in services, and easy communication. Influencing factors are, inhibiting factors: limited funds available, lack of facilities or service facilities, unclear service times, lack of presence of midwives at service locations in the village, and less responsive communication access. Driving factors: education and service operational standards (SOP).

Keywords: *Service Quality, Village Midwife*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan masyarakat yang harus diwujudkan sebagaimana yang dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dinas Kesehatan adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah dan berperan menjalankan kebijakan kesehatan nasional menjadi program yang sesuai kebutuhan masyarakat lokal.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan pertama dan unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan di Indonesia yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan, dan untuk pelayanan kesehatan yang lebih bisa menjangkau hingga ke akar, pemerintah telah membangun jaringan lainnya yang lebih dekat dengan masyarakat, yaitu bidan desa.

Bidan desa merupakan aktor terdekat masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Bidan atau bidan desa melakukan pelayanan kesehatan pada ibu hamil, bayi dan balita, serta masyarakat terutama di desa. Sehingga keberadaan dan kesiapannya menangani permasalahan kesehatan merupakan faktor yang sangat penting.

Berdasarkan Observasi awal yang peneliti lakukan di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, di temukan beberapa permasalahan yaitu: Kecepatan bidan desa dalam memberikan pelayanan kesehatan masih kurang, seperti ketika sudah tertera jelas bahwa jam pelayanan dimulai pukul 08.30 pagi, tapi kenyataannya pasien harus menunggu selama 1 jam atau lebih karena bidan tidak ada di tempat, Kesigapan bidan desa dalam memberikan pelayanan masih kurang, karena ketika memerlukan pelayanan, pasien harus membuat jadwal terlebih dulu dan terkadang pasien tetap harus menunggu selama 1 jam bahkan lebih, disebabkan bidan tidak ada di tempat, ketersediaan ruang pelayanan yang kurang nyaman, karena pelayanan hanya dilakukan di rumah bidan desa yang hanya tersedia 1 ruang pelayanan tanpa ada sekat ruang untuk pelayanan berbeda yang memerlukan tempat lebih tertutup, seperti misalnya pelayanan suntik KB, dan ketersediaan alat kesehatan di puskesmas desa dan rumah bidan desa masih belum lengkap, karena banyak alat ditaruh di tempat posyandu yang jauh dari puskesmas desa dan rumah bidan, seperti alat cek HB untuk mendeteksi anemia pada ibu hamil.

METODE

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bidan Desa Di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, faktor apa yang mempengaruhi dan upaya untuk mengatasi faktor penghambat yang ada. Fokus penelitian ini peneliti memfokuskan pada Teori Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dalam Hardiyansah (2018:72-73), yaitu: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsivitas*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam penelitian, tringulasi, menggunakan bahan referensi dan *member check*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Bidan Desa Di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
   a. Kenyamanan Ruang Pelayanan

      Kondisi ruang pelayanan yang terdiri dari pemeriksaan, persalinan, atau ruang tunggu harus memenuhi syarat kebersihan, pencahayaan, sirkulasi udara, dan pengaturan tempat duduk/barang agar membuat pasien merasa tenang, aman, dan tidak tertekan saat berobat atau mendapatkan pelayanan.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa ruang pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam masih kurang berkualitas, karena hanya tersedia satu ruang pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan dan tidak ada fasilitas penyejuk ruangan seperti kipas angin untuk pasien, sehingga membuat pasien kurang nyaman jika melakukan pelayanan khusunya di siang hari yang panas.

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kenyamanan ruang pelayanan, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kenyamanan ruang pelayanan merupakan salah satu indikator yang menentukan kualitas pelayanan yang berbentuk bukti langsung atau bisa dilihat dan dirasakan oleh masyarakat..

   b. Ketersediaan Alat Bantu

      Tersedianya seluruh peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan, tindakan, dan perawatan sesuai standar, seperti alat ukur tekanan darah, timbangan, alat bantu dengar detak jantung janin, alat persalinan, dan lain-lain.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka disimpulkan bahwa alat bantu pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam kurang berkualitas karena masih belum lengkap, beberapa alat seperti cek HB untuk mendeteksi anemia pada ibu hamil dan alat imunisasi tidak ada, serta dan alat bersalin yang tidak semua ada di rumah bidan ataupun puskesmas desa (puskesdes).

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ketersediaan alat bantu, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa alat bantu pelayanan merupakan salah satu indikator berbentuk bukti langsung atau bisa dilihat dan dirasakan oleh masyarakat yang menentukan kualitas pelayanan.

   c. Ketersediaan Obat-Obatan

      Tersedianya obat-obatan dasar, vitamin, dan suplemen, yang sesuai dengan obat-obat di fasilitas kesehatan tingkat desa, dalam jumlah yang cukup.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka disimpulkan bahwa ketersediaan obat-obatan di bidan desa pada Desa Tapus Dalam kurang berkualitas, karena masih belum lengkap, hal ini dapat dilihat dari keterangan di atas, di mana hanya tersedia beberapa vitamin dan suplemen, namun untuk obat dasar lainnya seperti ampicillin, paracetamol, dan obat penyakit lainnya harus pergi ke apotek atau langsung berobat ke puskesmas.

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ketersediaan obat-obatan, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa ketersediaan obat-obatan merupakan bagian indikator yang menentukan kualitas pelayanan, berbentuk bukti langsung atau bisa dilihat dan dirasakan oleh masyarakat.

2. Kehandalan (*Realibility*)
   a. Standar Proses Pelayanan yang Jelas.

      Adanya panduan atau tahapan kerja yang baku dan tertulis untuk setiap jenis pelayanan, misalnya langkah-langkah pemeriksaan kehamilan, asuhan persalinan, atau pemberian pelayanan keluarga berencana.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan bidan desa sudah berkualitas dan sesuai standar proses pelayanan

yang jelas, karena proses pelayanan yang dijalankan oleh bidan desa berdasarkan atau mengacu pada standar operasional pelayanan yang resmi dan benar dari arahan puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator standar proses pelayanan yang jelas, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa standar proses pelayanan merupakan salah satu indikator keandalan yang menentukan kualitas pelayanan, sehingga harus dimiliki untuk memberikan pelayanan yang jelas kepada masyarakat.

b. Pelayanan yang Memuaskan

Hasil pemeriksaan, diagnosis, dan tindakan yang sesuai dengan kondisi kesehatan sebenarnya pasien, serta pelayanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam kurang berkualitas dalam hal kepuasan masyarakat sebagai pasien. Hal ini karena bidan desa jarang ada di tempat ketika jam pelayanan pagi hingga siang dan obat-obatan serta fasilitasnya tidak lengkap sehingga pelayanan jadi kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pelayanan yang memuaskan, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu indikator keandalan yang menentukan kualitas pelayanan.

c. Kemampuan Menggunakan Alat Bantu

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan untuk mengoperasikan, merawat, dan memeriksa kelayakan fungsi seluruh alat kesehatan yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan bidan desa dalam menggunakan alat bantu sudah berkualitas, karena bidan sudah menempuh Pendidikan yang sesuai bidang pekerjaannya dan terlatih dalam menggunakan alat bantu, sehingga bisa menggunakan dan menjaga kondisi alat agar tetap berfungsi optimal saat digunakan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kemampuan menggunakan alat bantu, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kemampuan bidan desa dalam menggunakan alat bantu merupakan salah satu indikator keandalan yang menentukan kualitas pelayanan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

a. Pelayanan yang Tepat

Jenis, cara, dan tahapan pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis penyakit, kondisi kesehatan, dan standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dilapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan bidan desa sudah berkualitas, karena sudah sesuai dengan kondisi pasien serta mengikuti prosedur yang benar.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pelayanan yang tepat, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa pelayanan yang tepat merupakan salah satu indikator daya tanggap yang menentukan kualitas pelayanan.

b. Pelayanan yang Cepat

Waktu tunggu dan proses pelayanan yang berjalan efisien, tidak berlarut-larut tanpa alasan yang jelas, baik saat pendaftaran, pemeriksaan, maupun pemberian tindakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, menunjukkan bahwa pelayanan bidan desa dalam hal kecepatan masih kurang berkualitas. Hal ini disebabkan karena ketersediaan bidan yang tidak tetap, sehingga pasien harus menunggu lama atau membuat janji temu terlebih dulu sebelum mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pelayanan yang cepat, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73)

bahwa pelayanan yang cepat merupakan salah satu indikator daya tanggap yang menentukan kualitas pelayanan.

c. Kesigapan Bidan Dalam Melayani

Sikap dan tindakan bidan yang siap merespon permintaan atau kebutuhan pasien kapan saja, termasuk saat di luar jam kerja atau dalam kondisi darurat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kesigapan bidan desa masih kurang berkualitas, karena bidan tidak selalu tersedia saat dibutuhkan, terutama pada pagi hari, sehingga pelayanan tidak dapat diberikan dengan segera dan pasien harus menunggu lama atau membuat janji temu terlebih dulu.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kesigapan bidan dalam melayani, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kesigapan bidan dalam pelayanan merupakan salah satu indikator daya tanggap yang menentukan kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Kepastian Waktu Dalam Pelayanan

Jadwal pelayanan yang ditetapkan dan dijalankan secara konsisten, serta pemberian informasi yang jelas mengenai kapan proses pemeriksaan atau tindakan akan dimulai dan selesai.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan bidan desa dinyatakan kurang berkualitas, karena bidan tidak selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan yang tertera, sehingga pasien harus menghubungi bidan terlebih dulu untuk memastikan keberadaan dan waktu pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kepastian waktu dalam pelayanan, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kepastian waktu dalam pelayanan merupakan salah satu indikator jaminan yang menentukan kualitas pelayanan.

b. Pengetahuan

Penguasaan teori, konsep, dan informasi kesehatan yang mutakhir sesuai dengan bidang kebidanan, seperti pengetahuan tentang penyakit, pengobatan, pencegahan, dan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki bidan desa sudah berkualitas, karena bidan memiliki pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pengetahuan, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa pengetahuan merupakan salah satu indikator jaminan dalam pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan.

c. Kesopanan Dalam Melayani

Sikap, ucapan, dan perilaku bidan yang menghormati, ramah, dan santun kepada setiap pasien tanpa membedakan status sosial, usia, atau latar belakang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan kesopanan bidan desa di Desa Tapus Dalam sudah berkualitas dalam melayani pasien, baik ketika melakukan pelayanan, saat berkomunikasi, memberi informasi kesehatan dan lainnya, bidan selalu bersikap sopan dan ramah kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kesopanan dalam melayani, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kesopanan dalam melayani merupakan salah satu indikator jaminan dalam pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan.

5. Empati (*Emphaty*)
   a. Mudah Dalam Komunikasi

      Kemudahan bidan menyampaikan informasi, penjelasan, dan instruksi dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan dimengerti oleh semua lapisan masyarakat, serta dengan sigap mendengar dan merespon pertanyaan atau keluhan pasien dengan cepat.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan komunikasi dengan bidan dinyatakan kurang berkualitas, terutama dalam kecepatan dan kemudahan aksesnya, karena bidan cukup sulit di temui sehingga dilakukannya komunikasi secara langsung, dan untuk komunikasi online pun responnya lama karena bidan memiliki kesibukan lainnya.

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator mudah dalam komunikasi, hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa kounikasi merupakan salah satu indikator dari empati dalam pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan.

   b. Memberikan Perhatian Dalam Pelayanan

      Fokus penuh terhadap kondisi dan keluhan pasien selama proses pelayanan, tidak terganggu oleh hal lain, dan memperhatikan setiap detail yang disampaikan atau terlihat dari kondisi kesehatan pasien.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa, perhatian bidan dalam melayani sudah cukup berkualitas, terutama dalam memberikan pelayanan secara langsung, namun jika tidak secara langsung, maka perhatian bidang kurang dirasakan pasien karena respon bidan dalam menanggapi keluhan pasien itu cukup lama.

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator memberikan perhatian dalam pelayanan, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa perhatian bidan dalam melayani merupakan salah satu indikator dari empati dalam pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan..

   c. Memahami Kebutuhan Pasien

      Kemampuan mengidentifikasi apa yang sebenarnya dibutuhkan pasien, baik kebutuhan medis, informasi, maupun dukungan selama mendapatkan pelayanan.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa, kemampuan bidan dalam memahami kebutuhan pasien dinyatakan cukup berkualitas. Bidan mampu memahami kondisi pasien dengan baik, namun kebutuhan akan kehadiran bidan di pagi dan siang hari masih belum terpenuhi.

      Berdasarkan hasil penelitian pada indikator memahami kebutuhan pasien, hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) bahwa memahami kebutuhan pasien dalam pelayanan merupakan salah satu indikator empati yang harus dimiliki dalam pelayanan yang juga pastinya menentukan kualitas pelayanan itu sendiri.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidan Desa Di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor pendukung :

   a. Pendidikan

      Bidan desa merupakan ujung tombak dan perpanjangan tangan dari puskesmas untuk memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang ada di desa, oleh karena itu pendidikan yang sesuai menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki bidan desa.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa bidan Desa Tapus Dalam sudah memenuhi syarat wajib yang harus dimiliki oleh bidan yaitu menyelesaikan pendidikan kebidanan yang sesuai dengan pekerjaan bidan itu sendiri.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor kemampuan aparatur.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam melakukan proses pelayanan, penting untuk memiliki SOP karena sebagai acuan standar proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa standar prosses pelayanan menjadi pendukung dan acuan standar pelayanan bidan desa dalam melayani pasien.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor implementasi kebijakan pelayanan terpadu.

2. Faktor penghambat :

a. Terbatasnya Dana yang Dimiliki

Terbatasnya dana yang dimiliki menjadi salah satu faktor penghambat yang menghambat kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam, terutama dalam hal pemenuhan fasilitas penunjang untuk di ruang pelayanan dan juga dalam menyediakan alat bantu pelayanan, serta obat-obatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas di ruang pelayanan dan kelengkapan alat bantu pelayanan, serta obat-obatan di bidan desa memang bergantung pada dinas kesehatan atas persetujuan dari puskesmas dan dana kesehatan desa, yang mana kedua dana tersebut terbatas, karena sudah di buat anggaran pada awal tahunnya dan memiliki prioritasnya. Hal tersebut akhirnya menyebabkan fasilitas di ruang pelayanan dan ketersediaan alat bantu bidan desa, serta obat-obatan menjadi tidak lengkap, yang mana mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan.

b. Kurangnya Fasilitas atau Sarana Dalam Pelayanan

Kurang tersedianya fasilitas atau sarana seperti alat bantu, obat-obatan, dan kipas angin di ruang pelayanan bidan desa menjadi salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kurangnya ketersediaan fasilitas atau sarana pelayanan di bidan desa, yang mana hal ini mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan.

c. Ketidakjelasan Waktu Pelayanan

Salah satu faktor penghambat pelayanan yaitu ketidakjelasan waktu pelayanan yang mengganggu kelancaran dalam proses pelayanan bidan desa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan bidan desa masih belum jelas, walaupun sudah ada tertera jadwal dan jam pelayanan di pintu rumah bidan, namun masih belum sesuai dengan pelaksanaan yang ada, hal ini terjadi karena adanya kewajiban bidan seperti apel pagi di puskesmas, piket, melakukan dinas ke luar, dan aktivitas lain yang membuat waktu pelayanan jadi tidak jelas, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor kinerja birokrasi.

d. Kurangnya kehadiran Bidan di Tempat Pelayanan Desa

Kurangnya kehadiran bidan di tempat pelayanan desa, baik itu di rumah bidan atau puskesmas desa (puskesdes) pada hari kerja di pagi hingga siang hari, membuat pasien yang khususnya memerlukan pelayanan kesehatan cepat di desa menjadi kurang puas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa waktu kehadiran bidan desa di tempat pelayanan di desa kurang, karena banyaknya kegiatan di puskesmas dan tempat lain seperti dinas kerja dan lainnya.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor kinerja birokrasi.

e. Akses Komunikasi yang Kurang Responsif

Lambatnya waktu atau akses yang dibutuhkan untuk memberikan informasi kepada pasien merupakan salah satu faktor penghambat yang menghambat kualitas pelayanan bidan desa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa akses komunikasi oleh bidan desa dengan pasien masih kurang lancar, karena bidan desa sering berada di puskesmas pada pagi hingga sore hari, jadi komunikasi dilakukan secara online dan akhirnya bergantung pada kelancaran koneksi internet, serta ketersediaan waktu bidan dalam merespon. Hal ini akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan desa di Desa Tapus Dalam.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa yaitu faktor komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi

SIMPULAN

Mengenai Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang mana menggunakan teori Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu bukti langsung *(tangible)*, kehandalan *(reability)*, daya tanggap *(responsiviness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Di ambil kesimpulan, Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang berkualitas, karena dari 15 indikator terdapat 5 indikator yang sudah berkualitas, 2 indikator yang cukup berkualitas, dan 8 indikator yang kurang berkualitas, sebagai berikut: *Pertama*, sub variabel bukti langsung *(Tangibles)* pada indikator kenyamanan ruang pelayanan masih kurang berkualitas, karena ruang pelayanan hanya di rumah bidan yang terdiri dari satu ruang tanpa ruang tertutup untuk pelayanan khusus dan tidak adanya fasilitas penunjang seperti kipas angin membuat pelayanan jadi kurang nyaman. Berikutnya, indikator ketersediaan alat bantu masih kurang berkualitas, karena tidak lengkapnya alat bantu yang tersedia sehingga pelayanan di bidan desa terbatas. Indikator terakhir, yaitu ketersediaan obat-obatan masih kurang berkualitas, karena obat yang tersedia cukup sedikit dan terbatas. *Kedua*, sub variabel keandalan *(Realiability)* pada indikator standar proses pelayanan yang jelas sudah berkualitas, karena ada standar operasional pelayanan (SOP) yang resmi dan jelas. Berikutnya, indikator pelayanan yang memuaskan masih kurang berkualitas, karena bidan desa jarang ada di tempat pelayanan saat pagi hingga sore hari, dan harus membuat janji temu terlebih dulu, sehingga pelayanan jadi kurang memuaskan. Terakhir, indikator kemampuan menggunakan alat bantu sudah berkualitas, karena bidan telah terlatih dan menyelesaikan pendidikan kebidanan, sehingga paham cara menggunakan alat bantu dengan tepat. *Ketiga*, sub variabel daya tanggap *(Responsiveness)*, dengan indikator pelayanan yang tepat sudah berkualitas, karena bidan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dan mengikuti SOP yang ada. Berikutnya, indikator pelayanan yang cepat masih kurang berkualitas, karena bidan lebih sering di puskesmas dari pada di rumah bidan atau puskesmas desa (puskesdes), sehingga bidan cukup sulit ditemui dan pelayanan di

desa jadi lambat. Indikator terakhir, yaitu kesigapan bidan dalam melayani masih kurang berkualitas, karena bidan jarang ada di tempat pelayanan dari pagi hingga sore hari, jadi jika ada kebutuhan pelayanan yang tiba-tiba, maka akan terjai keterlambatan dalam penanganannya. *Keempat*, sub variabel jaminan *(Assurance)*, dengan indikator kepastian waktu dalam pelayanan masih kurang berkualitas, karena walaupun sudah ada jadwal yang terpasang, namun dalam pelaksanaanya masih tidak pasti karena bidan lebih sering di puskesmas dari pada di rumah bidan. Berikutnya, indikator pengetahuan sudah berkualitas, karena bidan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan saat ini. Terakhir, indikator kesopanan dalam melayani sudah berkualitas, karena bidan sudah sopan dalam memberi pelayanan. *Kelima*, sub variabel empati *(Empathy)*, dengan indikator mudah dalam komunikasi masih kurang berkualitas, karena bidan jarang di tempat pelayanan pada pagi hingga sore hari, jadi pelayanan dilakukan secara tidak langsung dan terjadi keterlambatan dalam mendapatkan jawaban karena pengaruh internet dan lainnya. Berikutnya, indikator memberikan perhatian dalam pelayanan sudah cukup berkualitas, karena bidan desa cukup dalam memberi perhatiaan saat proses pelayanan berlangsung, namun tidak dalam komunikasi secara tidak langsung. Terakhir, indikator memahami kebutuhan pasien sudah cukup berkualitas, karena bidan desa cukup paham dengan apa yang pasien butuhkan ketika pasien memberitahukan keluhan yang dirasakan, namun untuk kebutuhan dalam hal cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan masih belum terpenuhi.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu :

Faktor pendukung antara lain : *Pertama*, pendidikan bidan desa, yang mana bidan telah menempuh pendidikan yag sesuai dengan pekerjaannya yaitu D3 kebidanan. *Kedua*, adanya standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas dan resmi, yang mana dalam melakukan pelayanan bidan desa sudah memiliki SOP yang remi dari puskesmas.

Faktor penghambat antara lain : *Pertama*, terbatasnya dana yang dimiliki. *Kedua*, kurangnya fasilitas atau sarana pelayanan. *Ketiga*, ketidakjelasan waktu pelayanan. *Keempat*, kurangnya kehadiran bidan di tempat pelayanan di desa. *Kelima*, akses komunikasi yang kurang responsif.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (2010). *PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA*. Available at: https://share.google/NSquhIH0cyBYGG6wu. (Accessed: 10 March 2026).

Anonim (2010) “Penyelenggeraan praktik Bidan.” Available at: https://share.google/kxf5d9aft7HdoQJuY. (Accessed: 10 March 2026).

Anonim (2019) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*. Available at: https://share.google/EPxX94nU73rYvnM1i. (Accessed: 10 March 2026).

Abdussamad, Z. (2021) “Metode Penelitian Kualitatif.” Makasar: Cv. Syakir Media Press. Available at: https://share.google/KdkLw7vBXsFhJcqUH. (Accessed: 10 March 2026).

Anonim (2022) *Pengertian Dinas Kesehatan dan hubungannya dengan puskesmas*. Jakarta. Available at: https://share.google/rdVz46jHyqPM8dARg. (Accessed: 10 March 2026).

Chandra, T. dan Chandra, S. (2020) “Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty :

TinjauanTeoritis.” Malang : CV IRDH. Available at: https://share.google/Cpytt4hSajhwYeEFS (Accessed: 10 March 2026).

Handayani, R. (2023) *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Bogor: Bypass. Available at: https://share.google/AbqUowukVX25rMhh0. (Accessed: 10 March 2026).

Maimunah, Munawarah dan Setiawan, I. (2024) *KUALITAS PELAYANAN BIDAN DI KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS DESA RINTISAN, TELAGA MAS DAN MANARAP)*. Available at: https://share.google/qd009Ypa09GT5A72P. (Accessed:

10 March 2026).

Mukarom, Z. dan Laksana, M.W. (2016) "Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance." Bandung: Pustaka Setia. Available at: https://share.google/Vbov3LA672BCcriMd. (Accessed: 10 March 2026).

Mursyidah, O.L. dan Ap, M. (2020) *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Sidoarjo: UMSIDA Press. Available at: https://share.google/lpWrjReMgYiWKq32V. (Accessed: 10 March 2026).

Nasution, A.F. (2023) *Metode Penelitian Kualitatif*. Disunting oleh Meyniar Albina. Bandunng: CV. Harfa Creative. Available at: https://share.google/ot08aBfFhb9WG13G9. (Accessed: 10 March 2026).

Noorhaliza (2024) *KUALITAS PELAYANAN BIDAN DESA DI KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Sapala dan Desa Pal Batu)*. Amuntai. Available at: https://share.google/ot08aBfFhb9WG13G9. (Accessed: 10 March 2026).

Pasaribu, B.S. dan Herawati, A. (2022) *METODOLOGI PENELITIAN Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Disunting oleh Ahmad Muhaimin. Media Edu Pustaka. Available at: www.mediaedupustaka.co.id. (Accessed: 10 March 2026).

Pasolong, harbani (2020) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Available at: https://share.google/AQEeVq3tuIrVBOTIW. (Accessed: 10 March 2026).

Revida, erika, Aisyah, S. dan Dkk (2021) "Manajemen Pelayanan Publik." Medan: Yayasan Kita Menulis. Available at: https://share.google/Y2iyd2weDXxh4rD9j. (Accessed: 10 March 2026).

Sugiyono (2017) "Metode Penelitian Administrasi.". Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono (2021) "metode penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D." Bandung: CV Alfabeta

Wibowo, A.E. *dkk.* (2021) *METODOLOGI PENELITIAN PEGANGAN UNTUK MENULIS KARYA ILMIAH*. Gunung Jati: Grup Publikasi Yayasan Insan Shodiqin. Available at: http://insaniapublishing.com. (Accessed: 10 March 2026).

Widyaningsih, S. dan Rismayani, Mk. (2022) *BUKU AJAR ETIKA DALAM PRAKTIK KEBIDANAN*. Bengkulu. Available at: https://share.google/O2tnRO9qjXlMkLVaH. (Accessed: 10 March 2026).