

**PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM  
PELAKSANAAN PROGRAM *ANTENATAL CARE*  
(ANC) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR  
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**SUSI SARITA POHAN**  
**NPM 1803100005**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : **SUSI SARITA POHAN**  
NPM : 1803100005  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM *ANTENATAL CARE (ANC)* DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL

Medan, September 2022

PEMBIMBING

**NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

DISETUJUI OLEH  
KETUA PROGRAM STUDI

**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP**

DEKAN



**DR. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : **SUSI SARITA POHAN**  
NPM : 1803100005  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, Tanggal : Rabu, 21 September 2022  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **IDA MARTINELLY, S.H., M.M**

(.....)

PENGUJI II : **SYAFRUDDIN, S.Sos, M.H**

(.....)

PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

(.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.Si

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom



## PERNYATAAN

### *Bismilahirrohmaniirrohim*

Dengan ini saya, SUSI SARITA POHAN, NPM 1803100005, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, September 2022

Yang menyatakan,



SUSI SARITA POHAN

## ABSTRAK

### PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANTENATAL CARE (ANC) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL

**Susi Sarita Pohan**  
**1803100005**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima dalam pelaksanaan program *antenatal care* DI UPTD Puskesmas Suro Makmur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan jenis data primer dan data sekunder diperoleh melalui wawancara dengan narasumber. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan tenaga medis dalam program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Singkil No 10 Tahun 2008 dengan standar pelayanan minimal, yaitu menghitung dan menjadwalkan kunjungan ibu hamil, memastikan dan merujuk pertolongan persalinan ibu hamil, menimbang, mencatat, dan menganalisis serta memberi saran untuk menjaga dan merawat kesehatan selama kehamilan. Selain itu pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan *antenatal* terpadu telah berjalan sesuai dengan standar 10T sebagaimana yang ditetapkan dengan Kemenkes RI, dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Dalam hal ini pelayanan tenaga medis sudah menunjukkan pelayanan yang prima yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, dan tanggung jawab dalam pemberi pelayanan. Namun temuan penelitian menunjukkan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM), pelatihan tenaga medis, sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu penelitian ini merekomendasikan agar pelayanan prima dalam pelaksanaan program *antenatal care* dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pelatihan *antenatal care* sesuai standar, memperhatikan sarana dan prasarana guna mencapai pelayanan yang prima dalam pelaksanaan program *antenatal care* sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

***Kata kunci : Pelayanan Prima, Pelaksanaan, Antenatal Care (ANC)***

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan Kesehatan, Kekuatan dan Nikmat Rezeki dimana sampai pada saat ini masih bisa melakukan kegiatan-kegiatan pada upaya menyelesaikan tugas tahap akhir dalam program pendidikan sarjana pertama, teriring salam keharibaan junjungan nabi besar Nabi Muhammad SAW, yang mana menjadi suri teladan yang menjadi pemimpin kaum muslim yang telah memimpin & membimbing dari zaman yang penuh kegelapan menjadi terang menerang yang dapat membimbing kaum muslimin untuk dapat masuk ke surganya Allah SWT. Pada saat ini saat yang sangat ditunggu oleh penulis untuk menyelesaikan dengan seizin Allah SWT akhirnya telah menyusun tugas akhir yang disebut Skripsi dengan judul : **PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANTENATAL CARE DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL**. Dengan demikian penulis berharap nantinya dari tugas akhir dari penulis ini dapat menjadi ilmu dan pengetahuan yang bermamfaat untuk pembangunan kedepannya dibidang Ilmu dan Pengetahuan dan juga merupakan bahan pertimbangan untuk dapat selesai melaksanakan pendidikan Strata-1 (S1) di Prodi Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan support, dan arahan kepada penulis yang bertujuan untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi.
2. Teristimewa kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Tersayang Sirin Pohan dan Ibunda Tercinta Nurhaini Cibro yang telah membesarkan serta mendidik penulis untuk menjadi manusia yang baik dan berguna bagi masyarakat serta Negara.

3. Kepada saudara-saudara penulis adik Hariyono Azmi Pohan serta adik Nora Nadia Latifa Pohan dan Sandi Yanto Pohan yang telah banyak memberikan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Bapak Dr. Agussani.,M,AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Arifin Saleh., S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.Sp selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dra. Hj. Yusrina Tanjung, M.Ap selaku wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Nalil Khairiah, S.IP.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.Sp selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
10. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu.
12. Seluruh pegawai biro Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu dalam pengurusan administrasi.
13. Ibu Asponiati Amd.Kep. Sebagai kepala puskesmas, Ibu Yanti Selamat, S.Tr.Keb sebagai sekretaris kepala puskesmas, Ibu Nur Asiyah Br Limbong, S.KM, Efi Efrida Yanti, S.Tr, Keb. Sebagai tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur. Narasumber dan pegawai lainnya yang ikut membantu dalam melakukan penelitian.

14. Terimakasih kepada yang teristimewa Ramadhan Berasa yang ikut membantu dalam melakukan penelitian, baik itu mendukung dan mensupport secara penuh.

15. Terimakasih kepada teman seperjuangan Fitria Malinda, Saiba Hati Siregar, Fani Khairunisa Lubis, Patria Pramugaha, yang ikut memotivasi penulis untuk mengerjakan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu pendidikan. **Amin Ya Rabbal'alamin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Medan, September 2022**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Masalah .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.2. Asas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik .....	13
2.2 Pelayanan Prima.....	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima.....	14
2.2.2. Konsep Pelayanan Prima .....	17
2.2.3. Pentingnya Pelayanan Prima.....	20
2.2.4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	22
2.3 Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	25
2.3.1. Pengertian Pelaksanaan (actuating) .....	25
2.3.2. Tujuan Actuating .....	26
2.3.3. Fungsi Actuating .....	27
2.3.4. Macam-macam Actuating .....	28
2.4 Antenatal Care.....	29
2.4.1. Pengertian Antenatal Care .....	29
2.4.2. Tujuan Antenatal Care .....	30
2.4.3. Cara Pelayanan Antenatal Care.....	30
2.4.4. Pelaksanaan Program Antenatal Care (ANC) .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Kerangka Konsep.....	32
3.3 Defenisi Konsep.....	33
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	34
3.5 Informan atau Narasumber .....	35
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Lokasi dan waktu penelitian .....	37
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Deskripsi Narasumber.....	42
4.1.2 Adanya Sikap (attitude) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	43

4.1.3 Adanya Perhatian (attention) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care.....	47
4.1.4 Adanya Tindakan (action) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care.....	51
4.1.5 Adanya Kemampuan (ability) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	58
4.1.6. Adanya Tanggung Jawab (accountability) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	62
4.2 Pembahasan .....	65
4.2.1 Adanya Sikap (attitude) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care.....	66
4.2.2 Adanya Perhatian (attention) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care.....	69
4.2.3 Adanya Tindakan (action) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care.....	71
4.2.4 Adanya Kemampuan (ability) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	73
4.1.5. Adanya Tanggung Jawab (accountability) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Kerangka Konsep .....	33
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.1.1.	Tingkat Pendidikan, Jabatan, Jenis Kelamin, Tenaga Medis UPTD Puskesmas Suro Makmur .....	42
Gambar 4.1.2.	Tingkat Pendidikan, Umur, Jenis Kelamin, Pasien UPTD Puskesmas Suro Makmur .....	44
Gambar 4.1.1.	Bagan Alur Pelayanan Antenatal .....	54
Gambar 4.1.3.	Jumlah Ibu Hamil 3 Tahun Terakhir Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.1.4.	Jumlah Ibu Hamil yang Ikut Program ANC.....	65
Gambar 4.1.5.	Jumlah Ibu Hamil 3 Tahun Terakhir di UPTD Puskesmas Suro Makmur Ikut Program ANC.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : SK-1 Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran 5 : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran 6 : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 : SK-5 Berita Bimbingan Acara Skripsi
- Lampiran 10 : SK-6 Permohonan Ujian Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran 12 : Lampiran Riwayat Hidup
- Lampiran 13 : SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
- Lampiran 14 : LoA (Letter of Accrptance)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan tersebut dikelompokkan menjadi dua yakni upaya kesehatan wajib dan juga upaya kesehatan pengembangan salah satu upaya kesehatan wajib yang diberikan kepada masyarakat yaitu program kesehatan ibu dan anak (KIA).

Berdasarkan data *Sustainable Development Goals (SDGs)* tahun 2011, Indonesia masih memiliki masalah dalam meningkatkan kesehatan ibu, khususnya pada target menurunkan angka kematian ibu. Indonesia hanya baru dapat menekankan dari 390 menjadi 228 per 100.000 kelahiran hidup (tahun 2007), yang mana target pada tahun 2015 yang sudah ditetapkan yaitu 102 per 100.000 kelahiran hidup. Selanjutnya berdasarkan data Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2012, menyebutkan bahwa angka kematian ibu (AKI) di Indonesia sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup hal ini akan menjadi masalah tentunya dibidang kesehatan.

Salah satu upaya yang dilakukan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam upaya peningkatan kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah dengan kebijakan pelayanan Antenatal K1 dan K4. Pelayanan *Antenatal Care (ANC)* penting untuk memastikan kesehatan ibu selama kehamilan dan menjamin ibu untuk melakukan persalinan di fasilitas kesehatan. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan salah satu program yang menjadi prioritas pemerintah di dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dikarenakan 2 kelompok tersebut merupakan kelompok yang rentan terhadap kesakitan dan kematian.

Untuk memastikan tingkat kematian ibu dan anak bisa menurun secara drastis pemerintah akan meningkatkan tiga langkah baru yaitu meningkatkan cakupan imunisasi, meningkatkan jumlah kunjungan *Antenatal Care (ANC)* dan juga memastikan infrastruktur USG siap di setiap puskesmas. Sehingga dalam pemeriksaan di tingkat puskesmas sudah dapat mengamati kondisi janin di dalam kandungan ibu sebelum masa lahirnya tiba. Selain itu pemerintah juga memutuskan akan meningkatkan *Antenatal Care (ANC)* dari 4 menjadi 6, dan dua diantaranya harus kunjungan bertemu dengan dokter, dengan demikian kita dapat memonitor kondisi kesehatan calon bayi agar kita bisa memastikan anak lahir dengan sehat (Kemenkes RI,2021).

Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan cakupan pelayanan antenatal, antara lain dari faktor tenaga kesehatan baik kualitas maupun kuantitasnya, faktor sarana dan prasarana pelayanan

kesehatan, faktor ketersediaan dana, faktor manajemen yang meliputi perencanaan, pembinaan, kerjasama, penilaian. Banyak hal yang mempengaruhi suatu tujuan yang sudah di rancang sedemikian rupa, dan yang paling disebut adalah faktor sumber daya manusia.

Sebelum tahun 2021, rata-rata kematian ibu di Indonesia angkanya 4.000-4.900an. rupanya, hingga 27 desember 2021 angkanya sudah menginjak 6.800an di Indonesia. Upaya untuk menurunkan angka kematian ibu salah satunya melalui program pelayanan Antenatal terpadu. Antenatal terpadu merupakan pelayanan Antenatal komprehensif dan berkualitas yang diberikan kepada semua ibu hamil. Setiap kehamilan dalam perkembangannya mempunyai risiko mengalami penyulit atau komplikasi oleh karena itu pelayanan Antenatal harus dilakukan secara rutin, terpadu, dan sesuai standar pelayanan antenatal yang berkualitas.

Pelaksanaan Program ANC Terpadu harus dilaksanakan sesuai dengan standar minimal pelayanan mulai dari pelayanan pemeriksaan tensi, hingga pemberian imunisasi kepada ibu hamil atau sering di sebut dengan 10T , yaitu : a) Penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, b) Pengukuran tekanan darah, c) Pengukuran Lingkar Lengan Atas (LiLA), d) Pengukuran tinggi puncak rahim (fundus uteri), e) Penentuan status imunisasi tetanus dan pemberian imunisasi tetanus toksoid sesuai status imunisasi, f) Pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan, g) Penentuan presentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ), h) Pelaksanaan temu wicara (pemberian komunikasi interpersonal

dan konseling, termasuk keluarga berencana), i) Pelayanan tes laboratorium sederhana, minimal tes hemoglobin darah (Hb), pemeriksaan protein urin dan pemeriksaan golongan darah j) Tatalaksana kasus. Kemenkes RI (2020).

Kabupaten Aceh Singkil terjadi kenaikan angka kematian ibu melahirkan, dan angka kematian bayi (AKI – AKB). Salah satu faktor karena angka kematian dalam 5 tahun terakhir masih cukup tinggi dengan data jumlah sasaran ibu hamil beberapa tahun belakangan yang cuma 3000 lebih dan dengan jumlah kematian yang sangat memprihatinkan.

Puskesmas Suro Makmur Aceh Singkil merupakan salah satu puskesmas yang telah melaksanakan program Antenatal terpadu. Puskesmas ini termasuk kategori yang menerima bantuan karena banyak tenaga medis sudah mendapatkan pelatihan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Singkil.

Walau sebagian besar tenaga medis di Puskesmas Suro Makmur sudah memperoleh pelatihan. Namun berdasarkan pada fenomena masih ditemukan kasus kematian ibu dan anak (KIA). Seperti terjadinya pendarahan, obesitas, dan keracunan makanan. Penyebabnya masih tingginya tingkat kematian ibu dan anak di duga belum maksimalnya pelayanan program *Antenatal Care*, kurangnya sarana dan prasarana sehingga dalam penanganan kesehatan ibu dan anak (KIA) masih diperlukan keterampilan dalam pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Singkil No 10 Tahun 2008 dengan standar pelayanan minimal kesehatan sebagai mana yang di maksud dengan Pasal 6 ayat 1 yaitu : menghitung dan menjadwalkan kunjungan ibu hamil minimal 4 kali dalam masa 1 kali kehamilan, memastikan dan merujuk pertolongan persalinan berisiko tinggi, menghitung dan menjadwalkan kunjungan neonatus minimal 3 kali dalam sebulan, menghitung dan menjadwalkan kunjungan bayi ke posyandu atau puskesmas minimal 6 kali dalam masa umur 1 tahun, dan menimbang, mencatat, menganalisis serta memberi saran terhadap orang tua.

Meskipun pemerintah telah mengeluarkan program tersebut, banyak masyarakat yang belum mengetahui program tersebut sehingga masih banyak masyarakat belum memanfaatkan program ini selain itu program sangat ditentukan oleh pelayanan yang adil tidak diskriminatif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan angka cakupan kunjungan ulang pemeriksaan ibu hamil yang dapat menunjukkan besarnya akses atau jangkauan terhadap pelayanan kesehatan ibu hamil dan dapat menggambarkan peluang untuk mendeteksi dan menangani ibu hamil risiko tinggi. Sehingga diharapkan perlunya pelayanan tenaga medis dalam program tersebut. Program akan berhasil dengan baik apabila

dilakukan dengan Pelayanan prima tenaga medis maka dapat mencapai tujuan pelayanan prima yang memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan sehingga akan membantu mengurangi risiko angka kematian ibu dan bayi.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)*” di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Agara penelitian ini dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya terlebih dahulu harus dirumuskan masalahnya, apa yang menjadi masalahnya sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Rumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan peneliti serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pemaparan telah dijelaskan di dalam latar belakang penelitian ini, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)*” di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)*” di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat diharapkan untuk memberikan kontribusi secara teoritis, memberikan informasi atau sumbangan pemikiran kepada instansi yang bersangkutan, selain itu bisa digunakan sebagai bahan kajian dan referensi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

##### **a. Manfaat bagi penulis**

Hasil penelitian ini bisa menambah wawasan atau sumbangan pemikiran terhadap masalah yang ditemukan selama melakukan penelitian serta menambah pengalaman dibidang penelitian.

##### **b. Manfaat bagi puskesmas di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa mendapatkan masukan untuk perbaikan dan kelanjutan dari program *Antenatal* terpadu di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil

c. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan bagi pembaca dan pihak lain sebagai bahan informasi serta rujukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan program *Antenatal Care*.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, adapun bab-bab tersebut sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti antara lain : Pelayanan Prima Tenaga Medis dan Pelaksanaan *Program Antenatal Care*.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Analisa Data.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

##### **2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, & Winarsih, 2015). Salah satu tanda dan bukti bahwa pemerintah itu mengabdikan kepada rakyatnya ialah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik dilakukan.

Pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan dalam instansi pemerintahan tidak hanya memenuhi penerima pelayanan, tetapi juga untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam bidang pelayanan.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir

aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan yang berorientasi pada pelayanan. Adanya perubahan pola pikir aparatur pemerintah tersebut diharapkan agar tercipta pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.1.2. Asas Pelayanan Publik**

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat berwujud pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik berdasarkan

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam (Daryanto & Setyobudi, 2014) yakni terdiri dari 6 asas:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik dalam (Hardiansyah, 2011), asas-asas pelayanan publik terdiri dari 12 asas yaitu : a) Kepentingan umum, b) Kepastian hukum, c) Kesamaan hak, d) Keseimbangan hak dan kewajiban, e) Keprofesionalan, f) Partisipatif, g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminal, h) Keterbukaan, i) Akuntabilitas, j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) Ketepatan waktu, l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 13/2017, sekurang-kurangnya meliputi: a. Produk layanan, b. Persyaratan; c. Mekanisme atau prosedur; d. Waktu pelayanan; e. Biaya; dan f. Pengelolaan pengaduan.

Perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi). Untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

### **2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik**

Sebuah prinsip merupakan petunjuk arah dalam menjalankan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan dapat terarah dengan baik serta dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Apabila masyarakat merasa tidak puas

dengan layanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah pasti tidak berkualitas. Menurut Lovelock (Daryanto & Setyobudi, 2014) berpendapat lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Tangible (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan material.
2. Reliable (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan cepat.
3. Responsiveness, rasa tanggung jawab terhadap mutu Pelayanan.
4. Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. Empaty, perhatian perorangan pada pelanggan.

Prinsip –prinsip pelayanan Pubik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 14/2017, sekurang-kurangnya meliputi: a.Transparan, b.Partisipatif, c. Akuntabel, d.Berkesinambungan, e.Keadilan, f.Netralitas.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan optimal harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: Reliable, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan, kewenangan dalam pengambilan keputusan, fokus pengukuran.

## **2.2. Pelayanan Prima**

### **2.2.1.Pengertian Pelayanan Prima**

Perkembangan dunia di era globalisasi ini sangat menuntut penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaiknya untuk pelanggan. Pelayanan

terbaik berguna untuk meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan perusahaan itu sendiri. Masyarakat saat ini tidak hanya sekedar membeli produk jasa, tetapi juga menginginkan sebuah pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan akan memperoleh kepercayaan terhadap hasil kinerja dari perusahaan tersebut.

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga menunjukkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Pelayanan prima (*Excellent service*) merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan akan menjadi baik apabila memenuhi standar kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Peran utama pemerintah dalam bidang pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tersebut perlu dilaksanakan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak yang berkewajiban. Adanya kepuasan masyarakat maka akan tercipta pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan

terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Rangkuti, 2013).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standart dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999).

(Barata, 2013) berpendapat sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis yaitu:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
5. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
6. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan
7. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.

Sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pihak yang dilayani sesuai dengan harapan pelanggan. Terukurnya suatu keprimaan pelayanan adalah dengan membuat standar pelayanan yang prima

sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan menetapkan standar pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan usaha untuk memberikan pelayanan prima dapat terwujud diberikan (Sutopo dan Suryanto, 2009).

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang menggunakan standar kualitas sangat baik dengan tujuan memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi standar kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, tetapi semakin rendah standar kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan rendah.

### **2.2.2. Konsep Pelayanan prima**

Excellent service atau disebut juga pelayanan prima, merupakan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Definisi pelayanan prima (excellent service) yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Konsep Pelayanan Prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*), (Barata, 2013).

a. Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi hal-hal berikut: Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan sopan dan serasi, Pelayanan pelanggan dengan berfikir positif, sehat dan logis Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai.

b. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi hal-hal berikut: Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*), Mengamati (*observing*) dan menghargai perilaku pelanggan, Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

d. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi hal-hal berikut: Kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, Melaksanakan komunikasi yang efektif, Mengembangkan motivasi, Mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

e. Penampilan (*appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan prima menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) yaitu :

1. Mengutamakan pelanggan

Mengutamakan pelanggan disini dalam arti penyedia layanan harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan harapan pelanggan. Selama kegiatan pelayanan berlangsung penyedia layanan harus fokus untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Sistem yang efektif

Artinya dalam proses pelayanan, sistem pelayanan yang diberikan mudah dan tidak membuat pelanggan menjadi kebingungan. Dengan adanya sistem yang efektif, pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Melayani dengan hati

Artinya selama proses pelayanan berlangsung seorang penyedia layanan harus memberikan pelayanan tulus dan ikhlas serta dengan hati yang

bersih. Pelayanan yang menggunakan hati adalah pelayanan dengan menggunakan sikap yang baik, lembut, penuh sopan santun, dan membuat pelanggan merasa tersanjung dengan pelayanannya. Pelayanan yang dilaksanakan dengan hati akan tercipta pelayanan yang prima yang membuat pelanggan merasa senang dan merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan.

#### 4. Perbaikan yang berkelanjutan

Perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan sangat diperlukan untuk perusahaan penyedia jasa untuk mengoreksi pelayanan yang diberikan. Adanya perbaikan yang dilakukan secara terus menerus akan membuat pelayanan menjadi semakin prima.

#### 5. Memberdayakan pelanggan

Pelaksanaan pelayanan yang prima, penyedia layanan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan dan membuat pelanggan merasa terbebani dengan pelayanan yang diberikan.

### **2.2.3. Pentingnya Pelayanan Prima**

Pelaksanaan layanan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan, baik itu yang ditunjukkan untuk pelanggan intern maupun pelanggan ekstern mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan.

### 1. Pelayanan Bagi Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam perusahaan. Mereka semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima dilingkungan internal. Dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan internal. Pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal, (Sakuntala : 2010). Pelayanan prima yang baik dilingkungan internal dapat dijadikan tolak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.

### 2. Pelayanan Bagi Pelanggan Eksternal

Bagi perusahaan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan merupakan potensi peluang besar untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang dan jasa yang kita sediakan. Ketika perusahaan membrikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang dan jasa. Dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan (Admin : 2009). Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Fendi, 2008) dapat dilihat

bahwa untuk memberikan sebuah layanan kepada pelanggan bukanlah hal yang mudah, akan tetapi apabila beberapa hal yang tersebut di atas dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

#### **2.2.4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima**

Pelayanan yang prima sangat dibutuhkan bagi seorang pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan. Pemberi layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Memuaskan pelanggan dapat dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat menghormati pelanggan selama pelayanan berlangsung.

Tujuan pelayanan prima yaitu “memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan”. Memuaskan pelanggan harus dilakukan dengan mengetahui harapan pelanggan terlebih dahulu karena tanpa mengetahui harapan pelanggan perusahaan tidak akan dapat memuaskan pelanggan dengan optimal (Sutopo dan Suryanto, 2009).

Pelayanan prima sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan suatu perusahaan, terutama untuk memikat para pelanggan. Mewujudkan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah dan perlu adanya strategi. Strategi yang perlu dilakukan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat terwujud menurut (Tjiptono, 2013) antara lain:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

- b. Mengelola ekspektasi pelanggan.
- c. Mengelola bukti kualitas layanan.
- d. Mendidik konsumen tentang layanan.
- e. Menumbuhkembangkan budaya kualitas
- f. Menciptakan automating quality.
- g. Menindaklanjuti layanan.
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Berdasarkan uraian mengenai manfaat pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima tenaga medis bermanfaat untuk Bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan, pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan pada pasien, berdasar standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pasien. Sesuai Dalam instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan, dijelaskan bahwa:

Berdasarkan aspek – aspek kesederhanaan, kejelasan, kepribadian, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu, kebersihan, kinerja dan juga sikap perilaku, maka pelaksanaan pelayanan prima bidang kesehatan perlu memperhatikan hal–hal sebagai berikut :

1. Mengupayakan paparan yang jelas melalui papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami dan diperoleh pada setiap tempat / lokasi pelayanan.

2. Setiap aturan tentang prosedur / tata cara / petunjuk seperti yang tersebut diatas harus dilaksanakan secara tepat, konsisten, konsekuen sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan diatur secara jelas .
4. Tersedia loket informasi dan kotak saran bagi penerima pelayanan .
5. Penanganan proses pelayanan sedapat mungkin dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, mampu terampil dan professional sesuai spesifikasi tugasnya.
6. Selalu diupayakan untuk menciptakan pola pelayanan yang tepat sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya.
7. Biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhitungkan kemampuan masyarakat.
8. Pemberian pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil, tidak membedakan status social masyarakat.
9. Kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat dan fasilitas pelayanan harus selalu dijamin
10. Selalu diupayakan agar petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan. Menciptakan komunikasi yang harmonis dan meningkatkan rasa simpatik terhadap pelanggan, Mendorong untuk menghasilkan produk baru yang berkualitas.

### **2.3. Pelaksanaan Program *Antenatal Care***

#### **2.3.1. Pengertian Pelaksanaan (*actuating*)**

Actuating (penggerak) dilakukan setelah sebuah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai kebutuhan unit/satuan kerja yang dibentuk. Di antara kegiatannya adalah melakukan pengarahan (*commanding*), bimbingan (*directing*) dan komunikasi (*communication*).

Secara umum actuating diartikan sebagai menggerakkan orang lain. Penggerakan pada hakekatnya merupakan suatu usaha dan dapat bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Husein, 2003). Sedangkan definisi Actuating berbeda menurut beberapa ahli, seperti:

- a) Menurut Hersey dan blanchard actuating atau motivasi adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi yang secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang ada dalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sudjana, 2015).
- b) Actuating berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Actuating merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam planning dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan Organizing (Wibowo, 2006).

- c) Sementara pendapat lain mengenai *actuating* adalah bagian yang penting dari proses manajemen, berbeda dengan ketiga fungsi fundamental yang lain (*planning*, *organizing*, dan *controlling*) (Enny, 2019).
- d) G.R.Terry *actuating* adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.
- e) *Actuating* yaitu melakukan penggerakan dan memberikan motivasi pada bawahan untuk melakukan tugas-tugasnya (Hariandja, 2012).

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Actuating* merupakan suatu kegiatan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi agar dapat bekerja untuk mencapai suatu tujuan yang sudah menjadi goal organisasi tersebut.

### **2.3.2. Tujuan *Actuating***

Tujuan penggerakan dalam organisasi adalah usaha atau tindakan dari pemimpin dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan tahu pekerjaannya, sehingga sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun tindakan penggerak ini oleh para ahli ada kalanya diperinci lebih lanjut kedalam tiga tindakan sebagai berikut:

- a) Memberikan semangat, motivasi, inspirasi atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para petugas untuk bekerja dengan baik.
- b) Pemberian bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok dan memperbaiki sikap, pengetahuan, dan ketrampilan bawahan.
- c) Pengarahan yang dilakukan dengan memberikan petunjuk yang benar, jelas dan tegas. Secara saran-saran dan perintah atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah ditetapkan (Feriyanto, 2015).

### **2.3.3. Fungsi *Actuating***

Actuating mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberin kompensasi kepada mereka (Terry, 2004). Fungsi penggerak (*actuating*) merupakan bagian dari proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya. Pemimpin mengarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi pokok penggerak (*actuating*) di dalam manajemen adalah.

- a) Mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut.
- b) Menaklukan daya tolak seseorang.

- c) Membuat seseorang atau orang-orang suka mengerjakan tugas yang baik.
- d) Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pimpinan, tugas, dan organisasi tempat mereka bekerja.
- e) Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab seorang atau orang-orang terhadap Tuhannya, Negara dan masyarakat (Feriyanto, 2015).

#### **2.3.4. Macam - Macam *Actuating***

Adapun yang mengungkapkan mengenai macam- macam penggerakan yang dilakukan dapat berupa, (Feriyanto, 2015).

##### 1) Orientasi

Orientasi merupakan cara pengarahan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik.

##### 2) Perintah

Perintah merupakan permintaan dari pimpinan kepada orang yang berada dibawah jabatannya untuk melakukan suatu kegiatan tertentu.

##### 3) Delegasi wewenang

Dalam pendelegasian wewenang, pimpinan melimpahkan sebagian dari wewenang yang dimilikinya kepada bawahan. Untuk dapat melaksanakan *actuating* haruslah mempunyai keahlian menggerakkan orang lain agar mau bekerja baik sendiri maupun bersama-sama dengan penuh kesadaran dan keihlasan untuk menyelesaikan tugasnya supaya tujuan tercapainya sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya, karena manajemen adalah kegiatan pencapaian tujuan

bersama ataupun melalui usaha-usaha orang lain, maka jelaslah bahwa *actuating* adalah merupakan bagian yang paling penting dalam proses manajemen.

## **2.4. ANTENATAL CARE**

### **2.4.1. Pengertian *Antenatal Care***

Pemeriksaan *Antenatal Care (ANC)* adalah pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil. Sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar (Manuaba, 2008). Kunjungan *Antenatal Care (ANC)* adalah kunjungan ibu hamil ke bidan atau dokter sedini mungkin semenjak ia merasa dirinya hamil untuk mendapatkan pelayanan/asuhan *antenatal*.

Pelayanan *antenatal* ialah untuk mencegah adanya komplikasi obstetri bila mungkin dan memastikan bahwa komplikasi dideteksi sedini mungkin serta ditangani secara memadai (Bari, 2001). Pemeriksaan kehamilan atau ANC merupakan pemeriksaan ibu hamil baik fisik dan mental serta menyelamatkan ibu dan anak dalam kehamilan, persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka post partum sehat dan normal, tidak hanya fisik tetapi juga mental (Bina, 2005). Pelayanan antenatal terintegrasi merupakan integrasi pelayanan antenatal rutin dengan beberapa program lain yang sarannya pada ibu hamil, sesuai prioritas Departemen Kesehatan, yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan antenatal.

### **2.4.2 Tujuan *Antenatal Care***

Baru dalam setengah abad ini diadakan pengawasan wanita hamil secara teratur dan tertentu dengan usaha itu ternyata angka mortalitas serta morbiditas ibu dan bayi jelas menurun. Tujuan pengawasan wanita hamil ialah menyiapkan ia sebaik-baiknya fisik dan mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam kehamilan, persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka postpartum sehat dan normal, tidak hanya fisik akan tetapi juga mental. Ini berarti dalam *Antenatal Care* harus diusahakan agar :

- a. Wanita hamil sampai akhir kehamilan sekurang kurangnya harus sama sehatnya atau lebih sehat;
- b. Adanya kelainan fisik atau psikologik harus ditemukan dini dan diobati,
- c. Wanita melahirkan tanpa kesulitan dan bayi yang dilahirkan sehat pula fisik dan mental (Bina, 2005).

### **2.4.3. Cara Pelayanan *Antenatal Care***

Cara pelayanan *Antenatal*, disesuaikan dengan standar pelayanan Antenatal menurut Depkes RI yang terdiri dari :

- a. Kunjungan Pertama
  - 4 Catat identitas ibu hamil
  - 5 Catat kehamilan sekarang
  - 6 Catat riwayat kehamilan dan persalinan yang lalu
  - 7 Catat penggunaan cara kontrasepsi sebelum kehamilan
  - 8 Pemeriksaan fisik diagnostic dan laboratorium

9 Pemeriksaan obstetric

10 Pemberian imunisasi tetanus toxoid (TT)

11 Pemberian obat rutin seperti tablet Fe, calsium, multivitamin, dan mineral lainnya serta obat-obatan khusus atas indikasi.

#### **2.4.4. Pelaksanaan Program *Antenatal Care* (ANC)**

Pelaksanaan Program ANC Terpadu harus dilaksanakan sesuai dengan standar minimal pelayanan mulai dari pelayanan pemeriksaan tensi, hingga pemberian imunisasi kepada ibu hamil atau sering di sebut dengan 10T , yaitu : a) Penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, b) Pengukuran tekanan darah, c) Pengukuran Lingkar Lengan Atas (LiLA), d) Pengukuran tinggi puncak rahim (fundus uteri), e) Penentuan status imunisasi tetanus dan pemberian imunisasi tetanus toksoid sesuai status imunisasi, f) Pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan, g) Penentuan presentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ), h) Pelaksanaan temu wicara (pemberian komunikasi interpersonal dan konseling, termasuk keluarga berencana), i) Pelayanan tes laboratorium sederhana, minimal tes hemoglobin darah (Hb), pemeriksaan protein urin dan pemeriksaan golongan darah j) Tatalaksana kasus. Kemenkes RI (2020).

## **BAB III**

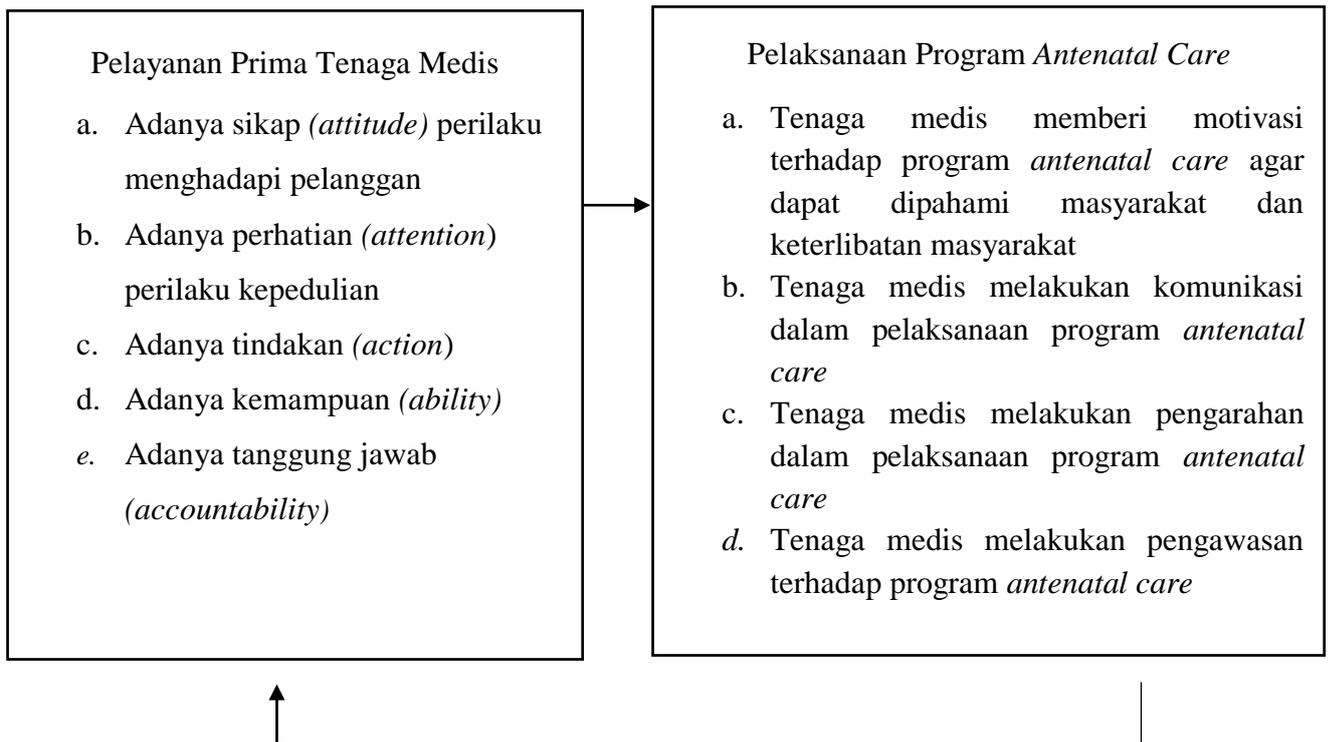
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih dengan maksud untuk mengungkapkan pelaksanaan pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)* di uptd puskesmas suro makmur kabupaten aceh singkil. Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa, atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda dan rekaman, dokumen atau arsip, (Sukmadinata, 2005).

#### **3.2. Kerangka Konsep**

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)* di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil. Agar konsep tersebut bisa jelaskan maka kerangka konsep yang akan dirangkum dan digambarkan dalam model sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**

### 3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep bisa dikatakan sebagai salah satu unsur dalam arti penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu permasalahan yang hendak di teliti. Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep adalah:

#### a. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

b. *Antenatal Care (ANC)*

*Antenatal Care (ANC)* adalah perawatan ibu dan janin selama kehamilan, adalah pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil. Sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar.

### **3.4. Kategorisasi Penelitian**

Adapun kategorisasi dari penelitian bagaimana pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *Antenatal Care (ANC)* di UPTD puskesmas suro makmur kabupaten aceh singkil yaitu :

a. Adanya sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangkat yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, berdasarkan penampilan sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai sehingga menjadi motivasi bagi masyarakat dalam pelaksanaan program.

b. Adanya Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang mewujudkan kemampuan komunikasi petugas dalam pelaksanaan program.

c. Adanya tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

d. Adanya kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan Kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, Melaksanakan komunikasi yang efektif, Mengembangkan motivasi, Mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

e. Adanya tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Jadi berdasarkan hasil penjelasan diatas pelayanan prima tenaga medis harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu memberikan sikap, tindakan, perhatian, yang baik kepada pelanggan, melayani dengan setulus hati, memfasilitasi pelanggan, agar tercapainya suatu pelayanan yang prima.

### **3.5. Informan atau Narasumber**

Pada penelitian kualitatif penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menggambarkan, menjelaskan, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan atau diukur dan di gambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2015). Informan pada penelitian kualitatif ini

dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Informan Kunci (key informan), adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam proses penelitian ini.

Adapun informan kunci tersebut adalah:

1. Kepala puskesmas suro makmur kabupaten aceh singkil
2. Sekretaris kepala puskesmas
3. Tenaga medis ( 2 orang )
4. Pasien ( 2 orang )

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.6.1. Data Primer**

Teknik pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan Wawancara mendalam yaitu dengan cara memberikan pertanyaan langsung kepada sejumlah pihak terkait yang didasarkan pada percakapan intensif dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Metode wawancara ditujukan untuk informan penelitian yang telah ditetapkan.

#### **3.6.2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan

untuk mendukung informasi primer, dimana data ini bisa diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif pada umumnya dirancang untuk memberikan pengalaman senyatanya dan menangkap makna sebagaimana yang tercipta di lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan yang diteliti (Pandit, 2008). Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti, kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Basuki, 2008). Jadi analisis data kualitatif yaitu dengan menyajikan data dan melakukan analisis terhadap masalah yang ditemukan di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti kemudian.

### **3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **Lokasi penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil.

#### **Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1

bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung menarik kesimpulan.

### **3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

Aceh Singkil adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh, Indonesia. Kabupaten Aceh Singkil merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Selatan dan sebagian wilayahnya berada di kawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini juga terdiri dari dua wilayah, yakni daratan dan kepulauan. Kepulauan yang menjadi bagian dari kabupaten Aceh Singkil adalah Kepulauan Banyak. Ibu kota kabupaten Aceh Singkil terletak di kecamatan Singkil.

Wilayah Kabupaten Aceh Singkil terletak di ujung tenggara dari wilayah Provinsi Aceh, yaitu pada posisi antara 2°0'20"-2°36'40" LU dan 97°04'54"-98°11'47" BT. Kabupaten Aceh Singkil mempunyai luas wilayah sebesar 1.857,88 km<sup>2</sup>.

Aceh Singkil mempunyai 12 Puskesmas salah satunya adalah UPTD Puskesmas Suro Makmur, yang terletak pada JL. Raya Subulussalam-Singkil, KM. 21 Bulusema Suro. Puskesmas ini merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting bagi warga setempat, letak puskesmas ini juga sangat strategis dan bisa menjadi acuan bagi daerah lain, sehingga peran Puskesmas Suro Makmur sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan di wilayah kerja Puskesmas maupun daerah penyangga di sekitarnya serta menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam hal pengorganisasian

masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.

### **3.9.1. Visi, Misi, dan Tujuan UPTD Puskesmas Suro Makmur Aceh Singkil**

#### **Visi Puskesmas**

Terwujudnya derajat Kesehatan yang optimal serta terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat

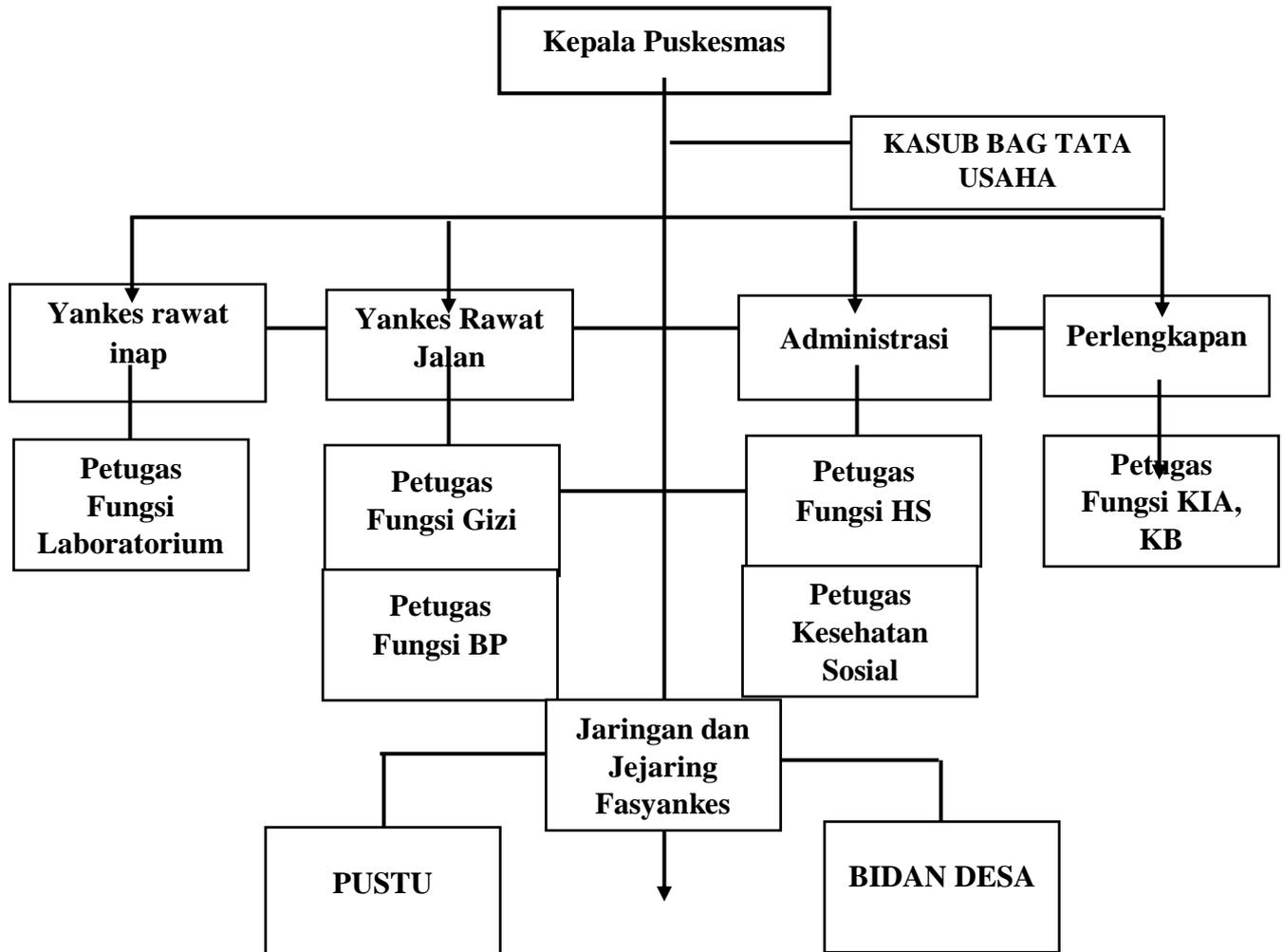
#### **Misi Puskesmas**

1. Memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat
2. Meningkatkan tata kelola puskesmas melalui perbaikan manajemen yang efektif dan efisien
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana
4. Meningkatkan kualitas SDM yang profesional dan berkomitmen tinggi
5. Meningkatkan kemitraan dan lintas sektor

#### **Tujuan Puskesmas**

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

### 3.9.2. Struktur organisasi Puskesmas



Gambar 3.2. Struktur Organisasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan membahas serta menyajikan data yang diperoleh selama penelitian di lapangan yang melalui metode-metode pengumpulan data dalam bentuk observasi, wawancara, dokumentasi, dengan cara pendekatan kualitatif yaitu, pada umumnya dirancang untuk memberikan pengalaman senyatanya dan menangkap makna sebagaimana yang tercipta di lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan yang diteliti. Data yang di peroleh melalui wawancara langsung dengan narasumber yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang kemudian di tarik kesimpulan. Analisis ini berfokus pada Pelayanan Prima Tenaga Medis Dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care (ANC) di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil.

Wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Juli 2022 sampai 14 Agustus 2022 di UPTD Puskesmas Suro Makmur. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah penelitian serta untuk mendapat data-data yang lain sebagai pendukung dalam penelitian ini. Data tersebut yang akan dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

#### 4.1.1. Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategorisasi menurut tenaga medis, tingkat pendidikan, jenis kelamin, jabatan dan umur. Berikut dinyatakan untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

**Gambar 4.1.1 Tingkat Pendidikan, Jabatan, Jenis Kelamin  
Tenaga Medis UPTD Puskesmas Suro Makmur**

No	Nama	Jenis kelamin	Pendidikan	Jabatan
1.	Asponiati, Amd.Kep	Perempuan	S1	Kepala puskesmas
2.	Yanti Selamat, S.Tr,Keb	Perempuan	S1	Sekretaris Puskesmas
3.	Efi Efrida Yanti S.Tr.Keb	Perempuan	S1	Penanggung jawab ukm
4.	Nur Asiyah Br.Limbong,S.KM	Perempuan	S1	Penanggung jawab ukm

*Sumber : UPTD Puskesmas Suro Makmur*

**Gambar 4.1.2. Tingkat Pendidikan, Umur, Jenis Kelamin Pasien**

**UPTD Tenaga Medis Puskesmas Suro Makmur**

No.	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
1	Siti Aminah	30 tahun	SMA	Perempuan
2	Anggraini Sihotang	28 tahun	SMA	Perempuan

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mngumpulkan data-data berupa informasi yang diperlukan. Berdasarkan data yang dikumpulkan

melalui wawancara terhadap narasumber maka dapat diperoleh data yang berhubungan erat dengan kategorisasi penelitian.

1. Kepala Puskesmas Suro Makmur ( Asponiati, Amd. Kep )
2. Sekretaris kapus ( Yanti Selamat, S.Tr. Keb)
3. Tenaga Medis ( Nur Asiyah Br. Limbong, S.KM dan Efi Efrida Yanti S.Tr. Keb)
4. Pasien ( Anggraini sihotang dan Siti Aminah )

Wawancara ini dilakukan secara tersusun yaitu pewawancara sebelumnya sudah mempersiapkan draft wawancara secara jelas, benar dan lengkap yang akan di pertanyakan kepada informan atau narasumber. Adapun hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

#### **4.1.2. Adanya Sikap (*attitude*) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil**

Sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap “sesuatu”. sesuatu itu bisa benda,kejadian, situasi, orang-orang, atau kelompok. suka atau tidak suka yang muncul karena adanya objek tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Juli 2022 dengan ibu Asponiati A.md. Kep. Selaku kepala puskesmas di UPTD Puskesmas Suro Makmur, menyatakan bahwa sikap maupun perilaku yang baik harus dimiliki serta ditanamkan dalam diri seorang tenaga medis dalam menjalankan suatu kegiatan ataupun pekerjaan terlebih lagi dalam sebuah instansi Puskesmas yang dimana menjadi pusat kesehatan terdekat bagi masyarakat setempat. Beliau

juga berpendapat jika petugasnya belum memiliki mental untuk melayani pasien dengan baik, maka tetap saja pelayanan yang diterima oleh masyarakat baik di kesehatan pertama (puskesmas) maupun fasilitas kesehatan rujukan (rumah sakit) belum sepenuhnya sesuai harapan. Maka menurut ibu Asponiati A.md. Kep untuk mencapai kepuasan pasien tenaga medis harus melayani pasien sebaik mungkin melayani dengan penuh sopan, dan santun, harus ramah terlebih lagi dalam pelaksanaan program *antenal care* tenaga medis harus siap dan siaga dalam melayani salah satunya yang harus diperhatikan ialah kepastian waktu layanan tidak mengantri lama tanpa kejelasan, pelayanan berkeadilan antara satu pasien dengan pasien yang lain dengan kata lain mendapat perlakuan yang sama dan tidak melihat latar belakang pasien ataupun tidak mengutamakan pasien yang memiliki kerabat di unit layanan atau pasien bagian dari keluarga maupun pengusaha.

Kemudian ibu Yanti Selamet S.Tr. Keb. Selaku sekretaris kepala puskesmas menyatakan bahwa sikap ataupun perilaku tenaga medis dalam pelaksanaan program *antenatal care* haruslah penuh simpatik dan peduli terhadap pasien dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa yang tinggi terhadap pekerjaan tempat kerjanya. Terkhusus pada pelayanan *antenatal* ini karena program ini sangat berpengaruh untuk mengurangi angka kematian ibu dan anak di Indonesia. Maka tenaga medis dalam menjalankan atau memberi layanan harus baik sebagaimana dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Yang memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik

dengan begitu maka bisa memungkinkan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis ibu Efi Efrida Yanti S.Tr. Keb, menyatakan bahwa benar sikap itu menjadi ukuran dalam suatu pelayanan. Tenaga medis harus memperlakukan pasien secara sopan dan merasa nyaman sehingga bisa memotivasi pasien agar tertarik dalam mengikuti suatu program terkhusus pada program *antenatal care* karena ini sangat penting di ikuti oleh ibu hamil dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pada ibu hamil secara optimal, hingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, menghadapi persiapan pemberian ASI secara eksklusif serta kembalinya kesehatan alat reproduksi dengan wajar oleh sebab itu ibu Efi Efrida Yanti S.Tr.Keb. menyatakan sebagai pemberi layanan maka haruslah mempunyai attitude yang baik pula sehingga pasien merasa nyaman dalam pelaksanaan program *antenatal care* tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Nur Asiyah Br. Limbong, S.KM, menyatakan adanya sikap atau perilaku dalam pelaksanaan program *antenatal care* sangat perlu untuk mendukung agar berjalannya program tersebut secara terpimpin. Maka dari itu tenaga medis harus memiliki sikap yang tulus dalam bekerja, ikhlas dalam memberi pelayanan, berusaha mengenal pasien lebih dekat, tidak mudah menyerah serta memahami SOP dasar untuk menagani keluhan pasien dan memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan yang prima dengan tidak mencampur adukkan dengan permasalahan pribadi, harus bekerja efektif dan efesiensi. Dengan mengikuti

panduan SOP yang telah ditetapkan serta konsisten dalam bekerja memberi pelayanan terhadap pasien maka hal ini dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan wawancara dengan pasien ibu Siti Aminah berpendapat bahwa adanya sikap keramahan, sopan dan santun yang dimiliki tenaga medis dalam melayani pasien itu sangat diharuskan dengan begitu maka pasien akan merasa nyaman dan sangat dihargai sehingga pasien tidak akan merasa malas dalam mengikuti program tersebut terlebih lagi program ini ditujukan kepada ibu hamil yang dimana ibu hamil pada umumnya lebih sulit untuk mengatur emosi karena adanya peningkatan hormon yang bisa mempengaruhi otak untuk mengatur semua perasaan termasuk perasaan marah, suasana hati yang buruk ataupun kecewa. Jadi jika tenaga medisnya saja tidak memiliki sikap attitude yang baik maka hal ini akan berpengaruh terhadap program *antenatal care (ANC)* ini. Karena bisa saja ibu-ibu yang hamil akan tidak tertarik mengikuti program secara rutin.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Anggraini Sihotang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan program *antenatal care (ANC)* di UPTD Puskesmas Suro Makmur dilihat dari sikap para tenaga medisnya memang sudah memiliki sikap baik dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan tapi ada satu hal yang membuat pasien tidak nyaman yaitu membiarkan pasien lama menunggu, menurut ibu Anggraini Sihotang hal itu harus dirubah agar tidak membuat pasien lelah menunggu dalam pelaksanaan program *antenatal care* harus lebih efektif dan efisien, lebih cepat dan sigap dalam menangani keluhan yang dibicarakan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap yang harus dimiliki tenaga medis dalam melayani harus penuh dengan sopan santun, ramah serta lebih sigap menangani seorang pasien, melayani dengan sepenuh hati sikap ini sangat berpengaruh untuk kenyamanan seorang pasien.

#### **4.1.3. Adanya Perhatian (*attention*) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care di UPTD Puskesmas Suro Kabupaten Aceh Singkil**

Perhatian merupakan suatu sikap memperhatikan seseorang ataupun benda. Perhatian sering dimaksud dengan banyak sedikitnya kesadaran yang menyertai suatu aktivitas yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 juli 2022 dengan ibu Asponiati A.md. Kep. Beliau menyatakan bahwa adanya perhatian serta kepedulian tenaga medis dalam pelaksanaan program *antenatal care*. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang tenaga medis haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pasien dengan penuh empati, menyapa dengan mengucapkan salam pembuka dengan sopan dan ramah, wajah harus tampak tersenyum, bukan bibir senyum tapi wajah tidak menunjukkan senyum keramahan. Menanyakan keluhan pasien dengan bahasa yang sopan. Mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan pasien dengan penuh pengertian dan empati. Dengan cepat melayani keperluan dan kebutuhan pasien tersebut, tetap dalam sikap yang ramah. Dahulukan apa yang menjadi keperluan atau kebutuhan pasien. Ibu Asponiati A.md. Kep, juga mengatakan seorang tenaga medis dalam memberikan asuhan keperawatan ataupun pelayanan sangat

diperlukannya sikap *caring*. *Caring* ini merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan – kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai pelayanan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yg berbeda pada satu tempat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Yanti Selamat S.Tr. Keb, menyatakan dalam melayani pasien tenaga medis harus memiliki sikap kepedulian terhadap pasien baik selama dalam pelaksanaan program *antenatal care* maupun dalam pelayanan yang lainnya. Menurut ibu Yanti Selamat S.Tr. Keb, sesuai dengan kode etika profesi kesehatan yang dimana masyarakat adalah suatu tatanan moral berdasarkan system nilai yang berlaku secara universal dalam eksistensi mencegah perkembangan resiko pada individu, kelompok dan masyarakat yang mengakibatkan penderitaan sakit dan kecacatan, serta meningkatkan keberdayaan masyarakat untuk hidup sehat dan sejahtera. Dengan menerapkan kode etika tersebut maka ini bisa berdampak positif berjalannya suatu program.

Berdasarkan wawancara dari ibu Efi Efrida Yanti S.Tr. Keb, beliau berpendapat tenaga medis dalam melaksanakan program *antenatal care* harus memiliki perhatian terhadap pasien sehingga dapat memenuhi harapan tentang kebutuhan masyarakat, sesuai dengan standart pelayanan antenatal, dalam

melakukan pemeriksaan antenatal, tenaga kesehatan memberikan layanan terstandart dengan 10 T :

1. Timbang berat badan dan ukur tinggi badan
2. Ukur tekanan darah
3. Ukur lingkar lengan atas / LILA ( Nilai status gizi )
4. Ukur tinggi fundus uteri
5. Tentukan presentasi janin dan denyut jantung janin ( DJJ )
6. Skrining Status Imunisasi Tetanus dan berikan Imunisasi Tetanus Toxoid ( TT ) biladiperlukan.
7. Beri Tablet tambah darah ( Fe )
8. Periksa laboratorium( rutin & khusus )
9. Tatalaksana / penanganan kasus
10. Temu wicara ( konseling ).

Berdasarkan wawancara dengan ibu Nur Asiyah Br. Limbong, S.KM. mengatakan kepedulian tenaga medis dalam mendengarkan masukan dan saran masyarakat sangat diperlukan dan berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien yang dimana dengan menerima masukan dari pasien maka ini akan bisa menumbuhkan rasa kenyamanan seorang pasien. Oleh karena itu ibu Nur Asiyah Br. Limbong, S.KM, mengatakan agar tenaga medis dan pasien saling berinteraksi maka setiap selesai melaksanakan program antenatal ataupun pelayanan lainnya pasien di sediakan kotak saran untuk menuliskan masukan maupun saran serta keluhannya selama di puskesmas. Tersedia loket informasi dan kotak saran bagi penerima pelayanan yang mudah dilihat / dijumpai pada setiap tempat pelayanan.

Saran yang masuk harus selalu dipantau dan dievaluasi, bila perlu diberi tanggapan atau tindak lanjut dalam rangka upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Dengan begitu hal ini juga akan bisa meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas tersebut

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Siti Aminah selaku pasien menyatakan bahwa adanya sikap perhatian yang wajib dimiliki semua tenaga medis, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pasien. Attention merupakan bentuk kepedulian kepada pasien atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pasien, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang tenaga medis haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pasien, termasuk di dalamnya tamu instansi tersebut. Apalagi jika pasien atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya tenaga medis tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Anggraini Sihotang menyatakan dalam pelaksanaan program *antenal care* sangat diperlukan kepedulian tenaga medis serta profesional dalam bekerja. Sejauh ini tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah memiliki perhatian dan kepedulian terhadap pasien sehingga dengan peduli yang tinggi maka pasien akan merasa nyaman dan tentu saja bisa memotivasi agar pasien lebih rutin mengikuti program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan adanya perhatian tenaga medis dalam pelaksanaan program *antenatal care* sangat

mempengaruhi kepuasan pasien ibu hamil, perhatian yang harus dimiliki tenaga medis yaitu kepedulian yang sangat tinggi, peduli dalam keadaan pasien, mendengarkan dan menerima masukan dari pasien dan bekerja sesuai kewajiban. Dengan dilakukannya perhatian tersebut maka akan bisa menumbuhkan rasa kenyamanan serta kepuasan pasien.

#### **4.1.4. Adanya Tindakan (*action*) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care di UPTD Puskesmas Suro Makmur**

Tindakan adalah suatu perbuatan, perilaku, atau aksi yang dilakukan oleh manusia sepanjang hidupnya guna mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 juli 2022 dengan Ibu Asponiati A.md. Kep, menyatakan tenaga medis harus mencapai standar pelayanan minimal dalam pelaksanaan program antenatal care yang dimana dimaksud dengan peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 10 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal kesehatan, sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) yaitu :

- a. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi, meliputi : menghitung dan menjadwalkan kunjungan ibu hamil minimal 4 kali dalam masa 1 kali kehamilan, yang dilakukan oleh tenaga medis, bidan, maupun kepala puskesmas di wilayah kerjanya.
- b. Memastikan dan merujuk pertolongan persalinan berisiko tinggi oleh institusi kesehatan atau tenaga kesehatan.
- c. Menghitung dan menjadwalkan kunjungan bayi ke posyandu, atau puskesmas minimal 6 kali dalam masa umur 1 tahun.

- d. Menghitung dan menjadwalkan kunjungan neonatus minimal 3 kali dalam sebulan.
- e. Menimbang, mencatat, menjadwalkan dan menganalisis serta memberi saran kepada orang tua bayi.

Jadi kegiatan tersebut harus dilaksanakan tenaga medis secara terpimpin dalam pelaksanaan program *antenatal care* demi mencapai standar pelayanan minimal sehingga berjalanya sebuah program yg bisa mencapai suatu tujuan.

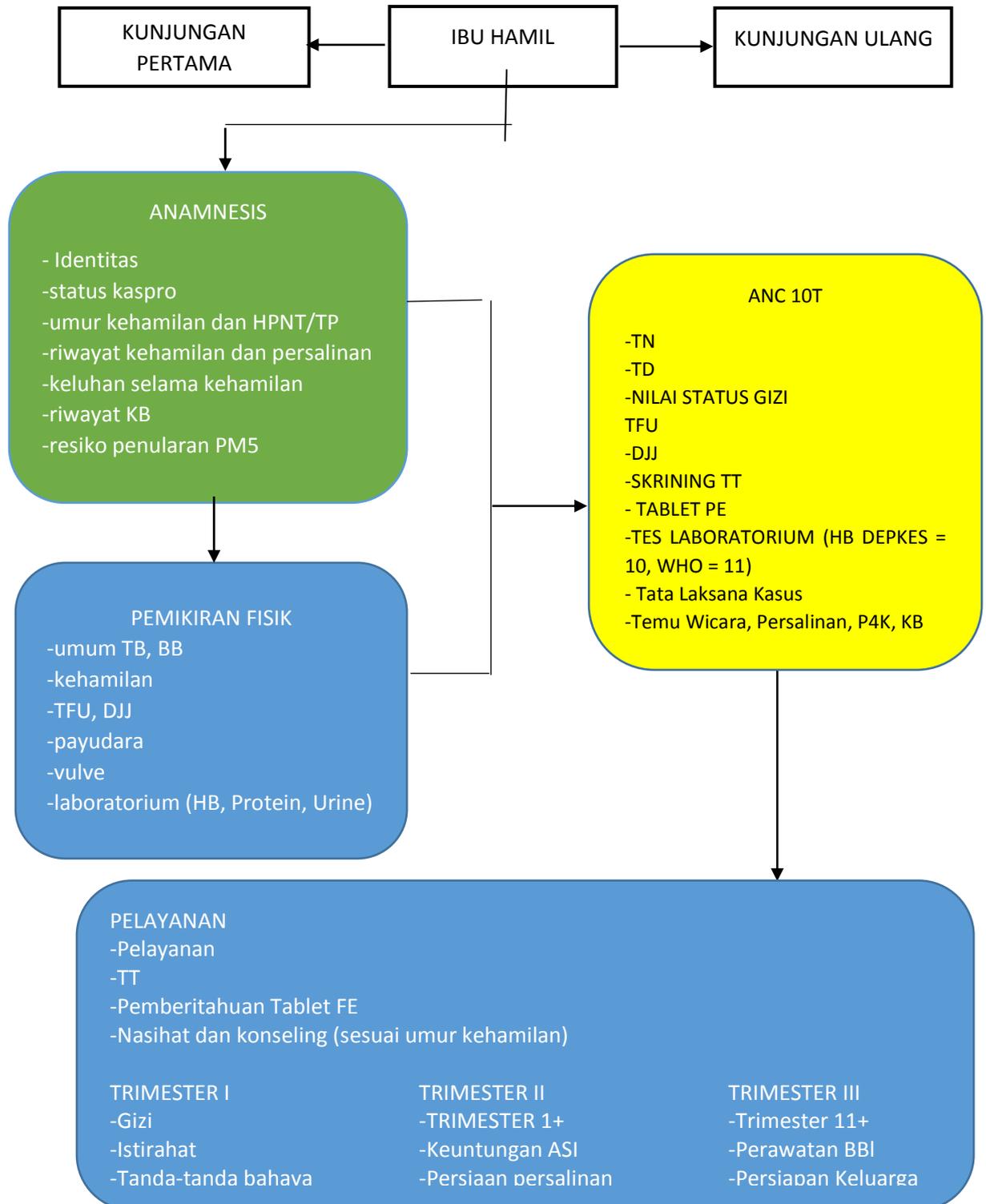
Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan ibu Yanti Selamat S.Tr, Keb, menyatakan proses penyelenggaraan standar pelayanan minimal dilakukan dalam pelaksanaan program *antenatal care* ini harus sesuai agar program tersebut berjalan dengan baik maka kegiatan ini dilakukan sesuai dengan adanya SOP pemeriksaan kehamilan *antenatal care* (ANC). Adapun yang dimaksud dengan SOP kehamilan (ANC) adalah sebagai berikut:

1. Perlunya persiapan alat yang dimaksud alat disini ialah tensi dan stetoskop, timbangan berat badan, spuit 3cc, kapas injeksi, vaksin TT dalam termos es,
2. Perlunya persiapan pasien yang dimaksud ialah memperkenalkan diri, memberitahu tujuan prosedur, serta menyiapkan lingkungan.
3. Penatalaksanaan yaitu mencuci tangan sebelum dan sesudah mengerjakan tindakan, membawa alat-alat kedekat pasien, dan menyiapkan pasien :
  - a. Timbang berat badan
  - b. Tekanan darah diperiksa
  - c. Nilai status gizi (ukur lingkar lengan atas)

- d. Ukur tinggi fundus uteri
- e. Tentukan presentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ)
- f. Skrining Status Imunisasi Tetanus dan berikan Imunisasi Tetanus Toxoid ( TT ) bila diperlukan.
- g. Beri Tablet tambah darah ( Fe )
- h. Periksa laboratorium( rutin & khusus )
- i. Tatalaksana / penanganan kasus
- j. Temu wicara ( konseling ).

Kegiatan ini dilakukan sesuai prosedur serta pengawasan atau pengelolaan ibu hamil, agar ibu dan bayi sehat selama kehamilan, persalinan dan masa nifas. Kunjungan antenatal (k4) ini adalah ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal sebanyak 4 kali selama periode kehamilan (K4) dengan ketentuan : satu kali pada trimester pertama, satu kali pada trimester kedua, dua kali pada trimester ketiga.

#### 4.1.4.1. BAGAN ALUR PELAYANAN ANTENATAL



Berdasarkan wawancara dengan ibu Efi Efrida Yanti S.Tr. Keb, menyatakan dalam melakukan pelaksanaan program *antenatal care* tentunya masih ada terdapat kendala sehingga membuat belum terealisasikannya program tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimal, adapun beberapa kendala yang di temukan salah satunya sarana dan prasarana Sarana dan Prasarana. Sebagai usaha dalam mencapai tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan sebuah program, selain manusia yang merupakan komponen utama juga harus menggunakan materi sebagai salah satu sarana. Manusia dan materi tidak dapat dipisahkan, karena tanpa materi, manusia sulit untuk mencapai apa yang diinginkan. Segala materi yang berfungsi sebagai penunjang manajerial harus tersedia baik dari segi kuantitas dan juga kualitas. Menurut hasil penelitian, sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah tersedia, namun masih dianggap kurang jika mengacu pada SOP yang semakin mengingot. Untuk kelayakannya, dapat dinilai layak namun jarang dilakukan standarisasi ulang alat-alat tersebut. Kendala yang dihadapi yaitu jumlah yang masih kurang dan masih terdapat alat yang belum sesuai dengan Permenkes RI no. 75 tahun 2014 karena hanya memiliki alat dengan standar minimal.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Nur Asiyah Br. Limbong, S.KM. selaku tenaga medis mengatakan program antenatal ini sangat penting sekali di ikuti oleh ibu yang hamil maka dalam pelaksanaannya tenaga medis harus menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan minimal sehingga bisa mencapai SPM tersebut, program tersebut tidak terlepas dari adanya pelaksanaan serta pengawasan. . Dalam pelaksanaan ANC terpadu di UPTD Puskesmas Suro

Makmur sebagai upaya pencegahan KEK pada ibu hamil juga dilakukan pemberian PMT kepada ibu hamil dengan tujuan memperbaiki gizi ibu hamil yang kemungkinan berisiko mengalami KEK. Dikatakan bahwa dengan memberikan PMT kepada ibu hamil kebanyakan dapat memperbaiki kondisi gizi ibu hamil sehingga ibu hamil yang berisiko mengalami KEK dapat terlepas dari risiko tersebut.

Pengawasan yang dilakukan dalam program ANC terpadu di UPTD Puskesmas Suro Makmur diketahui dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Hal ini disampaikan oleh Ibu yang mengatakan bahwa terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Singkil setiap 6 bulan sekali di UPTD Puskesmas Suro Makmur. Diketahui bahwa pengawasan dilakukan dengan cara pihak Dinkes Kabupaten Aceh Singkil mendatangi puskesmas untuk memeriksa pencapaian target dari program ANC terpadu di Puskesmas Suro Makmur. Dalam pelaksanaannya tentu masih ditemukan kendala yaitu :

1. Kemampuan mengambil keputusan.

Ibu sering kali tidak berhak memutuskan sesuatu, karena hal itu adalah hak suami dan mertua, sementara mereka tidak mengetahui perlunya memeriksakan kehamilan dan hanya mengandalkan cara-cara tradisional.

2. Fasilitas kesehatan

Fasilitas untuk pelayanan ANC tidak memadai, tidak berfungsi sebagaimana mestinya, tidak memungkinkan kerahasiaannya, harus

menunggu lama atau perlakuan petugas kesehatan yang kurang memuaskan.

### 3. Pengetahuan

Beberapa ibu hamil tidak mengetahui tentang program *antenatal care* (ANC) jadi mereka tidak mengetahui harus memeriksakan kehamilannya, maka ibu hamil tidak melakukan pemeriksaan kehamilan,

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 juli 2022 dengan ibu Siti Aminah selaku pasien menyatakan dalam program *antenatal care* tersebut UPTD Puskesmas Suro Makmur memang sudah melakukan program tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan , beliau menyatakan bahwa pelaksanaan program ANC terpadu di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah berjalan dengan lancar. Dari hasil wawancara diketahui telah melaksanakan pelayanan 7T, menurut Permenkes no. 97 tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, pelayanan ANC terpadu terdiri dari 10T. Untuk pelayanan yang diberikan di 7T merupakan pelayanan standar minimal untuk pelayanan ANC terpadu di UPTD Puskesmas Suro Makmur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Anggraini Sihotang yang menyatakan bahwa di UPTD Puskesmas Suro Makmur dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik, tetapi dalam pelaksanaan program tersebut terdapat masih memiliki sarana prasarana yang belum maksimal untuk dilakukan pelayanan ANC terpadu sesuai standar yaitu dikarenakan ruangan yang kurang luas dan digabung dengan pelayanan KB. Beliau menyatakan dengan kurangnya fasilitas di tempat pelayanan ANC terpadu dapat memotivasi ibu hamil untuk

berkunjung memeriksakan kehamilannya dan mempengaruhi tingkat kepuasan. Kemudian selain itu masih kurang banyak yang mengetahui program ANC tersebut sehingga banyak ibu hamil yang tidak mengikuti program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan di atas adanya tindakan dalam pelaksanaan program *antenatal care (ANC)* di UPTD Puskesmas Suro Makmur maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program ini sangat penting bagi ibu hamil agar program tersebut dapat berjalan dengan lancar maka harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dimana antenatal terpadu ini harus dilakukan dengan pelaksanaan 10T, namun program tersebut tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya pelaksanaan serta pengawasan dan didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang memadai, serta harus dilakukannya penyuluhan pada setiap desa terkhusus pada ibu hamil sehingga bisa memotivasi pasien agar mengikuti program tersebut.

#### **4.1.5. Adanya Kemampuan (*ability*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur**

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 8 agustus 2022 dengan ibu Asponiati A.md. Kep. Selaku kepala puskesmas menyatakan bahwa setiap tenaga medis harus memiliki kemampuan serta pengetahuan yang cukup sesuai tingkat kerjanya masing-masing. Kemudian sebagai seorang tenaga medis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien, memiliki

pengetahuan yang cukup di bidang kerjanya, memahami SOP dasar untuk menangani keluhan pasien, dan memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan prima. Sebuah program akan berjalan dengan lancar apabila antara tenaga medis dengan pasien mampu menciptakan komunikasi dengan baik sehingga pasien pun tidak sungkan mengatakan keluhan yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Yanti Selamet S.Tr. Keb, menyatakan adanya kemampuan petugas dalam mengembangkan motivasi sangat wajib dan di perlukan hal ini tentunya bisa mendorong pasien maupun masyarakat agar ikut melakukan pelaksanaan program antenatal care. Kemampuan Selalu diupayakan agar petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan kemampuan pelayanan yang tersedia dalam jumlah dan jenis yang cukup. Serta kemampuan dalam Penanganan proses pelayanan sedapat mungkin dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, mampu terampil dan professional sesuai spesifikasi tugasnya. Setiap pelaksanaan pemberian pelayanan dan hasilnya harus dapat menjamin perlindungan hukum dan dapat dijadikan alat bukti yang sah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Efrida Yanti S.Tr. Keb. Yang menyatakan tenaga medis harus mampu dalam memberikan arahan ataupun melakukan pengarahan kepada pasien selama berjalannya program *antenatal care*, mampu mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam maupun keluar organisasi, mampu Selalu mengupayakan

untuk menciptakan pola pelayanan yang tepat sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya .

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nur Asiyah Limbong S.KM, mengatakan bahwa tenaga medis itu harus mampu dalam melakukan pengawasan karena pengawasan itu sangat perlu agar suatu program berjalan dengan lancar. Keterampilan dalam mengawasi situasi pelayanan menilai hasil pengamatan dan mengambil keputusan dalam menghadapi situasi keperawatan, mampu membantu dokter dalam pengobatan, mampu merencanakan dan melaksanakan pelayanan asuhan keperawatan terhadap pasien. Berhasrat mengembangkan diri secara profesional. Selain itu tenaga medis juga harus memiliki Soft skill. Soft skill ini juga berperan penting karena merupakan kemampuan tenaga medis dalam beradaptasi, berkomunikasi, bekerjasama, memecahkan masalah, percaya diri, disiplin dan teliti.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Siti Aminah yang mengatakan tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah memiliki kemampuan serta pengetahuan yang baik sesuai bidang kerjanya masing-masing sehingga tidak diragukan lagi dalam memberikan penanganan maupun pelayanan, tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur juga sudah mampu dalam berkomunikasi dengan pasien, mampu melakukan pengawasan serta melakukan pengarahan yang baik sehingga dalam menjalankan program antenatal care pasien merasa adanya kenyamanan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Anggraini Sihotang, beliau mengatakan dalam pelaksanaan program ANC tersebut sebagai pasien merasa sudah puas karena para tenaga medis sudah mempunyai keterampilan yang baik . Pengalaman kerja yang dimiliki oleh tenaga medis menjadi salah satu bekal tenaga medis dalam menyesuaikan diri. Menjadi seorang tenaga medis sudah mampu memberikan perhatian dan memanjakan pasien tanpa berharap apa pun (pengabdian). Berikan perhatian yang nyaman sehingga membuat pasien merasa senang untuk dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien, maka tenaga medis harus memiliki kemampuan serta pengetahuan dalam berkomunikasi, melakukan pengawasan, memberi pengarahan, serta mempunyai keterampilan, bertanggung jawab dibidang kerjanya masing-masing serta dapat dipercaya, bisa Hadirkan sikap empati yang mendalam ketika berhadapan dengan seorang pasien dan keluarga pasien. Tindakan menolong menggunakan empati dengan asal menolong akan sangat berbeda. Dengan adanya kemampuan maupun pengetahuan yang dimiliki seorang tenaga medis maka akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien tanpa harus membuat pasien merasa cemas, khawatir dan gelisah. Gunakan suara yang lembut, ramah dan murah senyum kepada semua orang yang ada di rumah sakit khususnya pasien dan keluarga pasien. Dengan memiliki ketrampilan seperti itu maka suatu program akan berjalan dengan lancar dan sesuai tujuan yang ingin dicapai.

#### **4.1.6. Adanya Tanggung Jawab (*accountability*) dalam Pelaksanaan Program *Antental Care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur.**

Pengertian tanggung jawab adalah bentuk sikap manusia terhadap segala tingkah laku dan perbuatannya. Tanggung jawab adalah bentuk kesanggupan untuk memikul risiko perbuatan. Wujud dari tanggung jawab yaitu dapat dibuktikan dengan konsistensi perbuatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Agustus 2022 dengan ibu Asponiati A.md. Kep. Menyatakan adanya tanggung jawab yang harus dimiliki tenaga medis sikap keberpihakan kepada pasien sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian (*care*). Adapun tanggung jawab yang diberikan tenaga medis yaitu melakukan program tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimal dan SOP yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan yang baik, dengan sikap yang ramah dan sopan, dapat dipercaya, serta memberikan perhatian terhadap pasien, dengan begitu maka hal ini bisa dikatakan pelayanan yang prima. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalisir terjadinya ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Yanti Selamat, S.Tr. Keb, mengatakan tanggung jawab itu suatu tolak ukur kepercayaan masyarakat, sebagai tenaga medis tentu banyak sekali kewajiban dan tanggung jawab yang diterima demi meningkatkan kepuasan pasien, adapun tanggung jawab itu seperti tanggung jawab etis yang merupakan kewajiban umum, kewajiban terhadap profesi, kewajiban terhadap pasien, kewajiban terhadap diri sendiri. Kemudian tanggung jawab yang dilihat dari hukum yang merupakan tanggung

jawab hukum perdata, tanggung jawab hukum pidana, dan tanggung jawab hukum administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Efi Efrida Yanti, S.Tr. Keb, mengatakan Peran dan fungsi tenaga kesehatan ialah sebagai seorang "penyembuh". Tenaga kesehatan, mereka dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah kesehatan baik dalam keluhan hal hal yang mendasar sampai dengan hal hal yang bersifat komplikasi ditanyakan kepada mereka yaitu tenaga medis. Karena program ini salah satu solusi efektif dalam menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) adalah dengan cara meningkatkan pertolongan persalinan yang dilakukan oleh tenaga medis terlatih yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Di samping itu, dibutuhkan partisipasi serta kesadaran ibu terhadap pentingnya pemeriksaan kehamilan di fasilitas pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan. Dengan begitu harus dilaksanakannya program tersebut sesuai capaian SPM yang di tetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nur Asiyah Limbong S.KM., menyatakan bahwa tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur dalam pelaksanaan program *antenatal care* bisa dikatakan sudah bertanggung jawab terhadap tugas yg dikerjakan berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan, selain daripada itu dilihat dari kedisiplinan para tenaga medis dalam melayani, disiplin dalam bekerja, disiplin dalam waktu. Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dengan kebijakan sumber daya manusia dalam mengemban tugas kerjanya. Disiplin kerja sangat dibutuhkan

oleh setiap tenaga medis, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Siti Aminah yang menyatakan dalam pelaksanaan program antenatal tersebut sebagai pasien sudah merasa dilayani dengan baik menurut beliau kewajiban yang dilakukan para tenaga medisnya selama menjalankan program tersebut sudah terlaksana. selain itu wawancara yang dilakukan dengan ibu Anggraini Sihotang juga menyatakan kewajiban yang diberikan tenaga medis terhadap program sudah mencapai standart dari 10T yg di tetapkan, meskipun yang terlaksana dalam UPTD Puskesmas Suro Makmur masih 7T menurut beliau itu sudah cukup mencapai standart, apalagi disertai dengan kedisiplinan para tenaga medis yg membuat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan di atas, maka kesimpulannya tanggung jawab sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan siap menanggung segala risiko dan perbuatan. Dengan dimilikinya sifat tanggung jawab disebuah instansi maupun para tenaga medis maka segala kegiatan akan bisa berjalan dengan lancar karena tanggung jawab ini merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap pasien. Sebagai program antenatal yang terpadu maka tanggung jawab tenaga medis harus sesuai SOP dan standart pelayanan minimal serta sesuai Permenkes no. 97 tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan.

## 4.2.Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Suro Makmur jumlah ibu hamil 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 sebanyak 110 ibu dari jumlah tersebut pasien yang mengikuti program antenatal care di UPTD Puskesmas Suro Makmur hanya 55 ibu. Pada tahun 2020 jumlah ibu hamil sebanyak 118 ibu dan dari jumlah tersebut yang mengikuti program antenatal hanya 72 ibu. Selanjutnya pada tahun 2021 jumlah ibu hamil sebanyak 128 ibu dan yang mengikuti program tersebut hanya 93 ibu. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua ibu hamil di wilayah puskesmas tersebut belum seluruhnya mengikuti program tersebut.

**Gambar. 4.1.3. Jumlah Ibu Hamil 3 Tahun Terakhir Berdasarkan Usia**

Tahun	Jumlah ibu hamil berdasarkan usia				Jumlah
	18-25	26-33	34-41	42-50	
2019	45	38	18	9	110
2020	52	25	20	10	117
2021	48	30	25	15	128

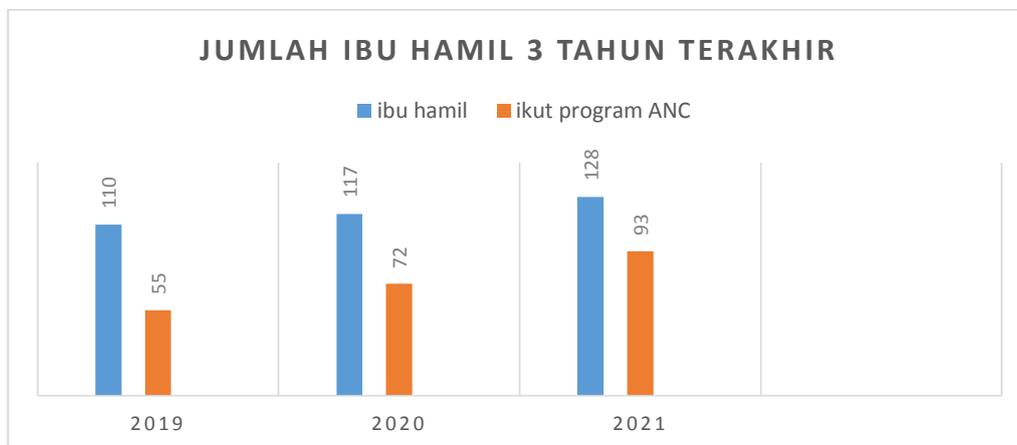
*Sumber : UPTD Puskesmas Suro Makmu*

**Gambar.4.1.4. Jumlah Ibu hamil yang Ikut Program ANC**

Tahun	Ibu Hamil yang Ikut Program ANC	Jumlah
2019	55	55
2020	72	72
2021	93	93

*Sumber : UPTD Puskesmas Suro Makmur*

**Gambar.4.1.5. Jumlah Ibu hamil 3 Tahun Terakhir di UPTD Puskesmas Suro Makmur**



Sumber : UPTD Puskesmas Suro Makmur

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pasien yang mengikuti program antenatal care disetiap tahunnya. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan tenaga medis sudah prima berdasarkan kategorisasi.

#### **4.2.1. Adanya Sikap (*attitude*) dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care**

Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang yang secara konsisten menyukai atau tidak menyukai suatu objek atau gagasan (Kotler : 2007). Kiat-kiat dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu bersikap baik dan menunjukkan citra positif dalam melakukan pelayanan prima sebagai berikut : 1). Berpikirlah positif 2). Selalu siap mendengarkan pasien atau pelanggan 3). Perlakukan pelanggan sebagai orang penting 4). Berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan (Firmansyah : 2017).

Adanya Sikap (*attitude*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care* untuk mencapai tujuan tenaga medis dalam rangka memotivasi keaktifan pasien ibu hamil di UPTD Puskesmas Suro Makmur agar senantiasa mengikuti program ANC tersebut. Orientasi untuk mendorong pasien ibu hamil dalam hal ini merupakan bagian dari pelaksanaan program umum UPTD Puskesmas Suro Makmur yang sudah tentu di arahkan sesuai dengan standar pelayanan minimal guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Hersey dan blanchard pelaksanaan (*actuating*) atau motivasi adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi yang secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang ada dalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan (Sudjana, 2015). Pergerakan dalam berorganisasi adalah usaha atau tindakan dari pimpinan dalam rangka menimbulkan kemauan yang membuat bawahan tahu pekerjaannya sehingga sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yg telah di tetapkan. Adapun tindakan pergerakan ini mencakup ke dalam 4 tindakan yaitu memberi motivasi, pemberian bimbingan, memberi pengarahan, dan melakukan pengawasan.

Relevan dengan pandangan tersebut prioritas UPTD Puskesmas Suro Makmur untuk meningkatkan keaktifan kunjungan *antenatal care* pada ibu hamil yakni seluruh tenaga medis harus lebih sering melakukan penyuluhan di setiap desa terutama terhadap ibu hamil karena dengan begitu maka akan bertambahnya pengetahuan ibu hamil mengenai

program tersebut dan menjadi faktor pendorong agar setiap ibu yang hamil memeriksa kehamilannya sesuai dengan program tersebut serta sesuai aturan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Disamping hal tersebut UPTD Puskesmas Suro Makmur juga menekankan untuk seluruh tenaga medis sebagai pemberi pelayanan harus memiliki sikap yang baik terhadap pasien karena hal ini akan menyangkut dengan kepuasan pasien. Sikap baik tersebut sangat dibutuhkan sehingga bisa dikategorikan sebagai pelayanan yang prima.

Dengan demikian tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur dalam memberi pelayanan yang prima untuk mencapai kepuasan pasien tenaga medis harus melayani pasien sebaik mungkin melayani dengan sikap penuh sopan, dan santun, harus ramah terlebih lagi dalam pelaksanaan program *antenal care* tenaga medis harus siap dan siaga dalam melayani salah satunya yang harus diperhatikan ialah kepastian waktu layanan tidak mengantri lama tanpa kejelasan, pelayanan berkeadilan antara satu pasien dengan pasien yang lain.

Hal ini sependapat bahwa pelayanan prima (*Excellent service*) merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan akan menjadi baik apabila memenuhi standar kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Dengan demikian adanya sikap tenaga medis dalam pemberi pelayanan prima sangat signifikan terhadap pelaksanaan program *Antenatal care*, sehingga dengan adanya sikap tenaga medis dapat memberi motivasi terhadap pelaksanaan program *antenatal care* agar dapat dipahami masyarakat dan keterlibatan masyarakat. Terkhusus pada pelayanan antenatal ini karena program ini sangat berpengaruh untuk mengurangi angka kematian ibu dan anak di Indonesia. Maka tenaga medis dalam menjalankan atau memberi layanan harus baik sebagaimana dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dari penjelasan di atas maka di tarik kesimpulan dengan adanya sikap atau perilaku dalam pelaksanaan program *antenatal care* maka suatu program akan berjalan dengan lancar apabila tenaga medis memberikan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sesuai dengan standar kualitas pelayanan memiliki sikap peduli, penuh sopan santun dan ramah sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

#### **4.2.2. Adanya Perhatian (*attention*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care***

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015).

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan yang penting dalam memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan sehingga menunjukkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Pelayanan prima pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan yang tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab, (Rangkuti, 2018).

Dengan demikian tenaga medis dalam memberi pelayanan prima harus dengan sikap adanya perhatian serta kepedulian tenaga medis dalam pelaksanaan program *antenatal care*. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang tenaga medis haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pasien dengan penuh empati. Menanyakan keluhan pasien dengan bahasa yang sopan. Mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan pasien dengan penuh pengertian dan empati. Dengan cepat melayani keperluan dan kebutuhan pasien tersebut, tetapi dalam sikap yang ramah. Dahulukan apa yang menjadi keperluan atau kebutuhan pasien. Sehingga pasien akan senantiasa aktif mengikuti program ANC tersebut.

Hal ini sependapat dengan (Slameto, 2015), yang menyatakan bahwa perhatian merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang dalam hubungannya dengan pemilih rangsangan yang datang dari lingkungannya. Adanya perhatian tenaga medis sangat berpengaruh dalam pelaksanaan program *antenatal care* sehingga tenaga medis bisa melakukan komunikasi dalam pelaksanaan program *antenatal care*

Berdasarkan paparan yang dijelaskan maka dapat disimpulkan dengan adanya perhatian serta kepedulian seorang tenaga medis dalam memberikan pelayanan maka ini sangat berpengaruh untuk mendorong kenyamanan serta kepedulian pasien, sikap itu salah satu menuju berjalannya suatu kegiatan yang direncanakan, sebagai pusat kesehatan masyarakat yang terdekat maka harus memberikan pelayanan yang prima.

#### **4.2.3. Adanya Tindakan (*action*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care***

Menurut Robert Y. Kwick menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati bahkan dipelajari. Tindakan merupakan suatu perbuatan, perilaku, atau aksi yang dilakukan dengan tanggung jawab guna mencapai suatu tujuan tertentu. Yaitu terlaksananya program ANC dengan baik dan memenuhi standar pelayanan minimal.

*Antenatal Care (ANC)* merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada ibu hamil, seperti pemantauan kesehatan secara fisik, psikologis, termasuk pertumbuhan dan perkembangan janin serta

mempersiapkan proses persalinan dan kelahiran supaya siap menghadapi peran baru sebagai orang tua (Wagiyo, Ns, 2016).

Dalam hal ini karena program *antenatal care* ini salah satu program yang menurunkan angka kematian ibu dan anak maka sangat diperlukannya tindakan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 juli 2022 dengan Ibu Asponiati A.md. Kep, menyatakan tenaga medis harus mencapai standar pelayanan minimal dalam pelaksanaan program *antenatal care*.

Hal ini sesuai dengan peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 10 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal kesehatan. Selain itu kegiatan tersebut dilakukan pula berdasarkan standar pelayanan minimal dan SOP pelayanan antenatal terpadu ibu hamil yaitu dimana yang dimaksud dengan 10T. Kegiatan ini dilakukan sesuai prosedur serta pengawasan atau pengelolaan ibu hamil, agar ibu dan bayi sehat selama kehamilan, persalinan dan masa nifas. Kunjungan antenatal (k4) ini adalah ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal sebanyak 4 kali selama periode kehamilan (K4) dengan ketentuan.

Meskipun tindakan tersebut sudah dilaksanakan tentunya masih ada terdapat kendala dalam pelaksanaan tersebut. Kendala adalah menghambat, rintangan, atau sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran yang diinginkan, (Pius Abdillah dan Danu Prasetya : 2008). Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat beberapa kendala

dalam pelaksanaan program ANC adapun yang dimaksud kendala yaitu sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Suro Makmur sudah tersedia, namun masih dianggap kurang jika mengacu pada SOP yang semakin mengingat. Untuk kelayakannya, dapat dinilai layak namun jarang dilakukan standarisasi ulang alat-alat tersebut. Kendala yang dihadapi yaitu jumlah yang masih kurang dan masih terdapat alat yang belum sesuai dengan Permenkes RI no. 75 tahun 2014 karena hanya memiliki alat dengan standar minimal. Selanjutnya pengetahuan beberapa ibu hamil tidak mengetahui tentang program *antenatal care (ANC)* jadi mereka tidak mengetahui harus memeriksakan kehamilannya, ini juga memungkinkan masih kurangnya penyuluhan tentang program *antenatal care* tersebut.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program ANC di UPTD Puskesmas Suro Makmur belum dikatakan berjalan sesuai dengan standar kesehatan minimal maupun SOP kehamilan ibu, hal ini dikarenakan masih ditemukannya beberapa kendala yang menjadi penghambat sehingga belum terealisasikannya secara baik.

#### **4.2.4. Adanya Kemampuan (*ability*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care***

Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Yang dimaksud kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara

fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman, (Soehardi, 2003).

Berdasarkan hal tersebut di UPTD Puskesmas Suro Makmur mewajibkan setiap tenaga medis haruslah mempunyai kemampuan dalam bidang kerjanya masing-masing. Berdasarkan hasil penelitian di UPTD Puskesmas Suro Makmur adapun kemampuan yang harus dimilikinya seorang tenaga medis adalah sebagai berikut :

1. Seorang tenaga medis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien,
2. Memiliki pengetahuan yang cukup di bidang kerjanya, memahami SOP dasar untuk menangani keluhan pasien,
3. Memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan prima.
4. Memiliki kemampuan untuk mengarahkan pasien.

Hal ini sependapat dengan tingkat kinerja individu akan sangat tergantung pada faktor kemampuan individu itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula, (Robbins, 2003).

Dengan demikian tenaga medis dalam pemberi pelayanan prima harus mempunyai kemampuan terhadap pelaksanaan program *antenatal care* sehingga tenaga medis mampu melakukan pengarahan dalam pelaksanaan program *antenatal care*, serta memiliki kemampuan dan

pengeahuan yang cukup dibidang kerjanya masing-masing, selain itu tenaga medis juga mampu berkomunikasi dengan pasien.

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja sangat mengutamakan kinerja individu dalam sebuah organisasi salah satunya di UPTD Puskesmas Suro Makmur sebuah program akan berjalan dengan lancar apabila antara tenaga medis dengan pasien mampu menciptakan komunikasi dengan baik. Keberhasilan dan ketepatan pelaksanaan pekerjaan dalam sebuah organisasi sangat bergantung pada kinerja individunya sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

#### **4.2.5. Adanya Tanggung Jawab (*accountability*) dalam Pelaksanaan Program *Antenatal Care***

Tanggung jawab merupakan salah satu nilai karakter yang perlu ditanamkan di dalam pribadi setiap manusia, supaya menjadi manusia yang memiliki kepribadian baik. Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan, (Mustari, 2011)

Dalam pelaksanaan program *antenatal care* UPTD Puskesmas Suro Makmur tentu memiliki tanggung jawab yang menjadi kewajiban dalam pemberi pelayanan. Pelaksanaan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang

diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya, (Westra, P., 2011).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan informan tanggung jawab dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur yaitu tanggung jawab itu seperti tanggung jawab etis yang merupakan kewajiban umum, kewajiban terhadap profesi, kewajiban terhadap pasien, kewajiban terhadap diri sendiri. Kemudian tanggung jawab yang dilihat dari hukum yang merupakan tanggung jawab hukum perdata, tanggung jawab hukum pidana, dan tanggung jawab hukum administrasi.

Relevan dengan pendapat tersebut dalam program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur harus memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dimaksud sebagai berikut :

Standar pelayanan antenatal adalah pelayanan yang dilakukan kepada ibu hamil dengan memenuhi kriteria 10T yaitu :

- 1). Timbang berat badan dan ukur tinggi badan
- 2). Ukur tekanan darah
- 3). Nilai status gizi ( ukur lingkaran lengan atas/LILA)
- 4). Pemeriksaan puncak rahim ( tinggi fundus uteri )
- 5). Tentukan presentasi janin dan denyut janin ( DJJ )
- 6). Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi (TT)
- 7). Pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet
- 8) Tes laboratorium, tes kehamilan, pemeriksaan hemoglobin darah

9) Tatalaksana/penanganan kasus sesuai kewenangan.

10) Temu wicara ( konseling ) ( Permenkes,2016 ).

Pemeriksaan *Antenatal Care* terbaru sesuai dengan standar pelayanan yaitu minimal 6 kali pemeriksaan selama kehamilan,dan minimal 2 kali pemeriksaan oleh dokter pada trimester I dan III. 2 kali pada trimester pertama ( kehamilan hingga 12 minggu ) , 1 kali pada trimester kedua ( kehamilan diatas 12 minggu sampai 26 minggu) , 3 kali pada trimester ketiga ( kehamilan diatas 24 minggu sampai 40 minggu ).

Dengan demikian tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur harus memberikan pelayanan prima dengan di dasari adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan program *antenatal care*, tanggung jawab itu sangat dibutuhkan karena merupakan salah satu tolak ukur kepuasan pasien, sehingga adanya tanggung jawab tenaga medis dalam melakukan pengawasan terhadap program *antenatal care* saling berkaitan.

Hal ini sependapat dengan (Firmansyah, 2018), yang menyatakan bahwa sebagai pusat kesehatan masyarakat maka tanggung jawab ini sangat diperlukan dan menjadi tolak ukur untuk menjamin kepuasan pasien. Bukan hanya tanggung jawab saja yang diperhatikan dalam pemberi pelayanan sikap juga tidak kalah penting harus diperhatikan supaya suatu program yang dijalankan akan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang

diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Dari hasil penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan program antenatal care maka bisa mendorong berjalannya suatu program yang direncanakan, selain tanggung jawab sikap juga sangat diperlukan dalam melayani pasien karena pasien merupakan seorang raja yang harus dilayani dengan sepenuh hati, dengan begitu pelayanan tersebut akan dikatakan sebagai pelayanan yang prima.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada informan dan observasi pelayanan prima tenaga medis dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur Aceh Singkil, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil yang ada dapat dikatakan sudah dijalankan dengan baik yang tentunya dilaksanakan dengan sesuai standar pelayanan minimal serta SOP yang ditetapkan hal ini dibuktikan dengan adanya sikap, perhatian, tindakan, kemampuan serta tanggung jawab.
2. Tenaga medis telah memiliki kemampuan yang cukup mengenai standar pelayanan antenatal. Tenaga medis juga mengetahui tujuan dan manfaat dilakukannya pelayanan antenatal sesuai standar.
3. Belum semua pasien ibu hamil mengetahui perlunya mengikuti program tersebut, banyak masyarakat yang belum mengerti apa tujuan program antenatal care sehingga belum banyak ibu hamil yang aktif dalam program tersebut.
4. Masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai untuk melakukan pelayanan antenatal sesuai standar yaitu ruangan yang sempit dipakai bergabung dengan pelayanan KIA dan KB, dan masih terdapat alat

kesehatan yang kurang layak dapat dinilai layak namun jarang dilakukan standarisasi ulang alat-alat tersebut. dan masih terdapat alat yang belum sesuai dengan Permenkes RI no. 75 tahun 2014 karena hanya memiliki alat dengan standar minimal.

5. Tenaga medis dalam pemberi pelayanan atau dalam melayani pasien dapat dikatakan sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, yaitu melayani dengan sepenuh hati, ramah dan penuh sopan santun, bisa berkomunikasi baik dengan pasien, serta mendengarkan keluhan pasien.

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur Aceh Singkil, didapatkan bahwa masih ditemukannya kendala sehingga kegiatan tersebut belum dilaksanakan secara optimal diantaranya sarana dan prasarana yang belum memadai, alat-alat kesehatan yang tidak sesuai dengan Permenkes RI no. 75 tahun 2014 karena hanya memiliki alat dengan standar minimal. Kemudian masih ditemukannya pengetahuan yang kurang ibu hamil tentang program antenatal care tersebut.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelayanan prima dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil yang ada dapat dikatakan sudah dijalankan dengan baik yang tentunya dilaksanakan dengan sesuai standar pelayanan minimal serta SOP yang ditetapkan. Namun meskipun demikian UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil harus

lebih Mempertahankan upaya-upaya yang dilaksanakan untuk mempertahankan program ANC Terpadu.

2. Meskipun tenaga medis sudah memiliki kemampuan pengetahuan terhadap *antenatal care*, tapi ada baiknya Dinas kesehatan kabupaten lebih sering melakukan pelatihan antenatal care sesuai standar untuk seluruh bidan di puskesmas.
3. UPTD Puskesmas Suro Makmur harus lebih sering lagi melakukan penyuluhan disetiap desa-desa terutama untuk setiap ibu hamil agar bisa memotivasi aktif dalam program ANC tersebut.
4. UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil harus Melakukan standarisasi ulang terhadap alat-alat dalam mendukung pelaksanaan program ANC Terpadu serta memperhatikan sarana dan prasarananya.
5. Tenaga medis dalam pemberi pelayanan atau dalam melayani pasien dapat dikatakan sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, yaitu melayani dengan sepenuh hati, ramah dan penuh sopan santun, bisa berkomunikasi baik dengan pasien, serta mendengarkan keluhan pasien. Namun meskipun demikian masih terdapat pelayanan yang membuat pasien kurang nyaman yaitu waktu pelayanan yang lama sehingga membuat pasien merasa bosan, maka dari itu tenaga medis di UPTD Puskesmas Suro Makmur harus lebih memperhatikan lagi sikap dan rasa kepeduliannya lagi serta perhatian yang tinggi memiliki sikap empati yang lebih tinggi lagi sehingga memberikan pelayanan yang prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2013). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.
- Bari, S. A. (2001). *Buku Acuan Nasional, Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonata*. Bina Pustaka.
- Basuki, S. (2008). *Metode Penelitian*. Wedatama Widya Sastra.
- Bina, W. H. (2005). *Ilmu Kandungan. 3rd ed.* Wiknjosastro H. 2005. Ilmu Kandungan. 3rd ed. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Gaya Media.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bum.
- Fendi, T. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Feriyanto, A. dan E. S. T. (2015). *Pengantar Manajemen*. Mediaterra.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media.
- Hariandja, M. T. E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.
- Husein, U. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Manuaba. (2008). *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, dan KB*. EGC.
- Mustari, M. (2011). *Nilai Karakter*. Laksbang Pressindo.
- Pandit, P. L. (2008). *Perpustakaan Digital Dari A sampai Z*. Cita Karya Karsa Mandiri.
- Rangkuti, F. (2013). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. . (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pusataka

Pelajar.

- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.*
- Slameto. (2015). *Belajar dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya.* Rineka Cipta.
- Soehardi. (2003). *Esensi Perilaku Organisasional.* Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sudjana. (2015). *Metode Statistika.* Tarsito.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D.* Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif.* Remaja Rosdakarya.
- Sutopo dan Suryanto, A. (2009). *Pelayanan Prima.* Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care).* Unpublished.
- Terry, G. R. (2004). *Prinsip-prinsip Manajemen. Terjemahan J. Smith D. F. M.* Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran, Edisi 2, .* Andi.
- Wagiyo, Ns, P. (2016). *Asuhan Keperawatan Antenatal, Intranatal & bayi baru lahir fisiologis dan patologis.* Andi.
- Westra, P., D. (2011). *Ensiklopedi Administrasi.* Gunung Agung.
- Wibowo, A. (2006). *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).* Universitas Budi Luhur.

DAFTAR WAWANCARA

PENELITIAN :

PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM  
ANTENATAL CARE (ANC) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN  
ACEH SINGKIL

Inf acc Sm  
8/8 - 2022

a. Adanya sikap (*attitude*) dalam pelaksanaan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap petugas dalam memotivasi masyarakat agar tertarik mengikuti pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap petugas memperlakukan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang nyaman dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?

b. Adanya perhatian (*attention*) dalam pelaksanaan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepedulian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana petugas dapat memenuhi harapan tentang kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskemas Suro?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan petugas dalam mendengarkan kritik dan saran masyarakat dalam pelaksanaan program *anenatal care* sehingga dapat mengatur pelayanan sesuai standar pelayanan minimal di UPTD Puskesmas Suro?

Makmur

c. Adanya tindakan (*action*) dalam pelaksanaan

1. Menurut Bapak/ibu, bagaimana petugas mencapai standar pelayanan minimal dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana proses penyelenggaraan standar pelayanan minimal dilakukan dalam pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada kendala ketika melakukan pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?

**d. Adanya kemampuan (*ability*) dalam pelaksanaan**

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengetahuan yang harus dimiliki petugas dalam menjalankan pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan petugas dalam mengembangkan motivasi sehingga mendorong masyarakat agar ikut menjalankan pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi yang efektif terhadap masyarakat sehingga pelaksanaan program *antenatal care* berjalan dengan baik di UPTD Puskesmas Suro?

**e. Adanya tanggung jawab (*accountability*) dalam pelaksanaan**

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggung jawab petugas dalam melaksanakan standar pelayanan minimal dalam rangka pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas sudah melaksanakan tanggung jawab terhadap pelaksanaan program *antenatal care* sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kedisiplinan petugas dalam bekerja sesuai standar pelayanan minimal terhadap pelaksanaan program *antenatal care* di UPTD Puskesmas Suro?

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Susi Sarita Pohan  
 NPM : 1803100005  
 Tempat dan tanggal lahir : Lae Gambir, 24 April 1999  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Alamat : Desa Sirimomungkur, Kec.Suro Makmur, Kab.  
 Aceh Singkil  
 Anak Ke : 1 dari 5 bersaudara

### Nama Orang Tua

Nama Ayah : Sirin Pohan  
 Nama Ibu : Nurhani Cibro  
 Alamat : Desa Sirimomungkur, Kec.Suro Makmur, Kab.  
 Aceh Singkil

### Pendidikan Formal

1. SD Negeri 2 Siompin Tamat 2012
2. SMP Negeri 1 Siompin Tamat 2015
3. SMA Negeri 1 Suro Tamat 2018
4. Tahun 2018- 2022, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, September 2022

SUSI SARITA POHAN



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PEKERJAAN KEMAHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 88/SK/BE-AN/2019  
 Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📧 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedar](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu**  
**Ketua Program Studi .....**  
**FISIP UMSU**  
 di  
 Medan.

Medan, 14 Maret 2022.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SUSI SARITA POHAW  
 N P M : 1803100005  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Tabungan sks : ..... sks, IP Kumulatif

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis terhadap kepuasan Pasien Di Puskesmas SURO MAKMUR, KAB- ACEH SINGKIL	<u>Acc 14/3 2022</u>
2	Efektivitas Pengolahan Program RASKIN terhadap peningkatan kesehatan masyarakat di Desa Sirimomukhu, Aceh Singkil.	
3	Analisis dampak dana desa dalam pembangunan daerah tertinggal Di Desa Lae gambir, ACEH SINGKIL	

Bersama permohonan ini saya lampirkan

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan.
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
 Diteruskan kepada Dekan untuk  
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl 14 Maret 2022

Ketua,

(AWAUDA MAHARDIKA S.Sos.Msp)  
 NIDN: 0122118004

Pemohon

SUSI SARITA POHAW

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi

PB: NAHLI KHAIRIAH S.IP M.Pd.

NIDN: 0130116804



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
 DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 405/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2022**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 14 Maret 2022, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SUSI SARITA POHAN**  
 N P M : 1803100005  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2021/2022  
 Judul Skripsi : **PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANTENATAL CARE (ANC) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL**  
 Pembimbing : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 047.18.310 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 14 Maret 2023.**

Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 22 Dzul Hijjah 1443 H  
 21 Juli 2022 M



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 15 Juni 2022.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SUSI SARITA POHAN  
N P M : 1803100005  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Skripsi** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor... A.D.S./SK/II.3/UMSU-03/F/2022.. tanggal 14. Maret. 2022.. dengan judul sebagai berikut :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEJAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Menyetujui :

Pembimbing

(NALIL KHARIZAH, S.IP., M.Pd.)

Permohon,

(Susi Sarita Pohan)



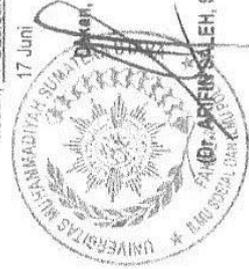
**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 877/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Senin, 20 Juni 2022  
 Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB  
 Tempat : Online/Daring  
 Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	SAIBA HATI SIREGAR	1803100044	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	EFEKTIVITAS GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA BARGOTTOPONG JAE
7	SUSI SARITA POHAN	1803100005	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL
8	PATRIA PARAMANUGRAHA	1803100033	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	STRATEGI PERENCANAAN PARTISIPATIF DINAS KESEHATAN DALAM PENANGGULANGAN WABAH COVID-19 DI KELURAHAN MARTUBUNG MEDAN LABUHAN
9	FITRIA MALINDA	1803100051	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	EFEKTIVITAS PENGAWASAN ATASAN LANGSUNG DINAS KESEHATAN DALAM PEMBERIAN VAKSIN BAGI SISWA SEKOLAH DASAR NEGERI 112224 DI KOTAPINANG
10					

Medan, 17 Dzulhaidah 1443 H  
17 Juni 2022 M



(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : SUSI SARITA POHAW  
NPM : 1803100005  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Prima Tenaga Medis Dalam Pelaksanaan Program Antenatal Care (ANC) Di UPTD Puskesmas Suro Makmur Kabupaten Aceh Singkil

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	19/04-2022	Perbaiki Latar Belakang, kerangka konsep, kategorisasi dan Sistematika Penulisan.	ct
2.	31/05-2022	Perbaiki Latar Belakang, kerangka konsep dan menambahkan uraian teori LPS	ct
3.	16/06-2022	Acc Seminar Proposal Skripsi	ct
4.	28/07-2022	Perbaiki Draft wawancara	ad
5.	8/08-2022	Acc Draft pedoman wawancara	ct
6.	04/09-2022	Perbaiki Hasil Penelitian	ct
7.	05/09-2022	Perbaiki Pembahasan Hasil Penelitian	ct
8.	07/09-2022	Penambahan data hasil penelitian	ct
9.	08/09-2022	Perbaiki Simpulan dan Saran	ct
10.	14/09-2022	Acc Sidang Skripsi	ct

Medan, 16 September 2022



Dekan  
Dr. Arifin Saleh S.Sos.MSP

Ketua Jurusan

(Aranda, Mahardika S.Sos.MSP)

Pembimbing,

(Nabil, Khairiah, S.IP.M-PL)



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 1164/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022  
 Lampiran : -,-  
 Hal : **Mohon Diberikan izin  
 Penelitian Mahasiswa**

Medan, 10 Muharram 1444 H  
 08 Agustus 2022 M

Kepada Yth : **Kepala UPTD Puskesmas Suro  
 Kabupaten Aceh Singkil**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **SUSI SARITA POHAN**  
 N P M : 1803100005  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2021/2022  
 Judul Skripsi : **PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN  
 PROGRAM ANTENATAL CARE (ANC) DI UPTD PUSKESMAS  
 SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



**DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
 NIDN. 0050017402



Cc : File.





**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS SURO**  
**JL. RAYA SUBULUSSALAM-SINGKIL KM.21 BULUSEMA SURO**  
**Email : puskesmassuro2018@yahoo.com**  
**Fb: Uptd Puskesmas Suro**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN**

Nomor : 445/137 /PKM-S/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ASPONIATI, AM. Kep**  
 NIP : 19851111 200904 2 008  
 Pangkat/Golongan : Penata ( III.c )  
 Jabatan : Kepala Puskesmas

Dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : **SUSI SARITA POHAN**  
 NPM : 1803100005  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
 Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara

Untuk melakukan penelitian tentang **“PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANTENATAL CARE ( ANC ) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL”**

Demikian surat izin penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1388/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 21 September 2022  
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Ruang Sidang FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
6	AINUN SERIDAH	1803100010	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI MANDAILING NATAL NOMOR 55 TAHUN 2016 TENTANG PENGEMBANGAN OBJEK WISATA SAMPURAGA DI DESA SIRAMBAS
7	FITRIA MALINDA	1803100051	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	EFEKTIVITAS PENGAWASAN ATASAN LANGSUNG DINAS KESEHATAN DALAM PELAKSANAAN PEMBERIAN VAKSIN BAGI SISWA SEKOLAH DASAR DI KECAMATAN KOTA PINANG
8	SAIBA HATI SIREGAR	1803100044	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	IDA MARTINELLY, SH., MM	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	EFEKTIVITAS GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA BARGOTTOPONG JAE PADANG LAWAS UTARA
9	SUSI SARITA POHAN	1803100005	IDA MARTINELLY, SH., MM	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PELAYANAN PRIMA TENAGA MEDIS DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANTEMATAL CARE (ANC) DI UPTD PUSKESMAS SURO MAKHMUR KABUPATEN ACEH SINGKIL
10	PUSPA MADALIN RANGKUTR	1603100075	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	PENGARUH KOORDINASI PIMPINAN TERHADAP REVITALISASI PASAR GAMBIR DI KOTA TEBING TINGGI

Notulis Sidang :

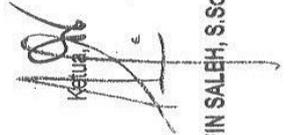
1.

Medan, 20 Shafar 1444 H  
17 September 2022 M

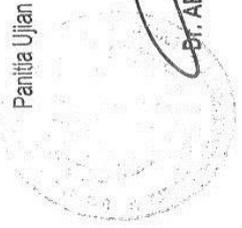
Ditetapkan oleh :



Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom