



Gambaran Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat

Pricilia Hansun¹, Marnex W. Berhimpong^{2*}, Agusteivi A. J. Telew³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan masyarakat, Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

Email: hansunprisilia17@gmail.com

Abstract

This study aims to provide an overview of maternal and child healthcare services available at the Ratahan Subdistrict Health Center (Puskesmas) in Southeast Minahasa Regency. The background of this research is the persistently high maternal and infant mortality rates in the region, which indicate that the quality of existing healthcare services has not yet met optimal standards. A descriptive method with a qualitative approach was employed, with data collected through interviews and direct observations at the local health center. The findings reveal that the maternal and child healthcare services at Ratahan Health Center continue to face several challenges. These include inefficiencies in service delivery time, healthcare costs that are not fully affordable for the community, and limited supporting facilities and infrastructure. Community complaints regarding long waiting times and a shortage of medical personnel also contribute to the decline in service quality. The results of this study are expected to serve as input for improving maternal and child healthcare services at the community health center level and to contribute to the advancement of public health science.

Keywords: Healthcare Services, Maternal and Child Health, Community Health Center

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai layanan kesehatan bagi ibu dan anak yang tersedia di Puskesmas Kecamatan Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara. Latar belakang studi ini berkaitan dengan masih tingginya angka kematian ibu dan bayi di wilayah tersebut, yang mencerminkan bahwa mutu layanan kesehatan yang tersedia belum mencapai standar optimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana data diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian, yakni Puskesmas setempat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya mencakup ketidakefisienan dalam waktu pelayanan, biaya yang belum sepenuhnya terjangkau oleh masyarakat, serta keterbatasan fasilitas dan infrastruktur pendukung. Keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu tunggu dan kekurangan tenaga medis juga menjadi faktor yang memperburuk mutu pelayanan. Diharapkan hasil studi ini dapat menjadi masukan bagi perbaikan sistem layanan kesehatan ibu dan anak di tingkat Puskesmas, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Kesehatan, Kesehatan Ibu dan Anak, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Setiap individu, dalam setiap tahap kehidupannya, akan selalu membutuhkan bentuk pelayanan tertentu. Menurut Sinambela (2018), tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari kewajiban negara terhadap warganya. Dalam konteks ini, pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Widanti, 2022).

Budiman Rusli, sebagaimana dikutip dalam Sinambela (2006), menyatakan bahwa kebutuhan manusia terhadap pelayanan bersifat dinamis dan mengikuti siklus kehidupan. Mengacu pada teori siklus kehidupan kepemimpinan (*life cycle theory of leadership*), pada masa awal kehidupan seperti bayi, kebutuhan terhadap pelayanan fisik sangat tinggi. Namun, seiring dengan pertambahan usia, jenis dan intensitas pelayanan yang dibutuhkan akan mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran vital dalam setiap fase kehidupan manusia.

Secara normatif, definisi dan pelaksanaan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, baik itu lembaga pemerintahan, korporasi, lembaga independen, maupun badan hukum yang didirikan khusus untuk melaksanakan pelayanan publik. Dalam kerangka ini, seluruh warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas sebagai amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan publik merupakan hal yang mutlak dan perlu dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan.

Namun demikian, menurut Mahsyar (2019), tuntutan publik terhadap peningkatan kualitas pelayanan seringkali tidak sejalan dengan kenyataan yang ada. Secara empiris, pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai persoalan klasik seperti prosedur yang rumit, pelayanan yang lamban, biaya yang tinggi, serta ketidakpastian dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kerap diposisikan sebagai pihak yang harus melayani, bukan sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, tantangan utama dalam reformasi pelayanan publik saat ini terletak pada upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Puskesmas Ratahan menjalankan berbagai program kesehatan, baik program wajib, program pengembangan, maupun program penunjang, sebagai bagian dari upaya mendukung pemerataan pembangunan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia, di mana setiap kecamatan minimal memiliki satu unit Puskesmas. Keberadaan Puskesmas tersebut memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan status kesehatan masyarakat, yang tercermin dari penurunan angka kematian dan kesakitan secara signifikan. Dalam pelaksanaan fungsinya, Puskesmas Ratahan membina jaringan pelayanan kesehatan tingkat desa yang meliputi Puskesmas Pembantu (Pustu), Posyandu, dan Poskesdes, yang tersebar di seluruh wilayah Kecamatan Ratahan, dengan fokus utama pada pelayanan kesehatan ibu dan anak sebagai salah satu prioritas strategis dalam agenda pembangunan kesehatan nasional. Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan terdiri dari empat tahapan utama, yaitu pendaftaran, pemeriksaan awal, pemberian pelayanan medis, serta edukasi kesehatan. Kejelasan prosedur dalam proses pelayanan menjadi aspek penting dalam menjamin efisiensi serta meningkatkan kepuasan pasien. Namun

demikian, ditemukan bahwa dalam praktiknya, sejumlah Puskesmas masih menghadapi kendala dalam menerapkan prosedur pelayanan yang standar, yang berdampak pada munculnya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat. Meskipun struktur prosedural telah dirancang dengan baik, pelaksanaannya di Puskesmas Ratahan masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak diharapkan dapat terus dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kejelasan dalam prosedur, waktu, biaya, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Standar pelayanan publik tersebut perlu dipahami oleh seluruh penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna, agar terdapat kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak serta menjadi pedoman dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari subjek penelitian serta perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif para informan dalam konteks tertentu. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Kecamatan Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu pemilihan informan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan sekunder, dengan informan yang terdiri dari Kepala UPTD Puskesmas, Kepala Bidan KIA/KB, serta masyarakat setempat, dengan total informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, yaitu dari bulan Oktober hingga November 2024, dengan lokasi penelitian di Puskesmas Kecamatan Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara.

HASIL

Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Ratahan Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas kesehatan di Puskesmas Ratahan, prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak terdiri atas beberapa tahapan utama, yaitu, Pasien yang datang terlebih dahulu melakukan pendaftaran di bagian administrasi, di mana data pribadi dan informasi kesehatan dasar dicatat. Setelah proses pendaftaran, pasien menjalani pemeriksaan awal oleh tenaga medis untuk menilai kondisi kesehatannya secara umum. Berdasarkan hasil pemeriksaan, pasien akan memperoleh layanan yang sesuai, seperti konsultasi, pemeriksaan lanjutan, atau tindakan medis tertentu. Setelah menerima layanan medis, pasien diberikan edukasi dan informasi mengenai kesehatan ibu dan anak guna meningkatkan pengetahuan dan kesadaran kesehatan. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Ratahan bersifat bervariasi. Rata-rata waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan berkisar antara 1 hingga 2 jam. Namun, pada saat-saat tertentu, terutama menjelang hari libur atau ketika terdapat program kesehatan khusus, waktu tunggu dapat meningkat hingga 3 jam. Panjangnya waktu tunggu ini sering menjadi keluhan dari pasien dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan yang diberikan. Biaya Pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan umumnya diberikan secara gratis bagi pasien yang telah terdaftar dalam program

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, bagi pasien yang belum terdaftar, biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis layanan yang diterima, dengan kisaran antara Rp 50.000 hingga Rp 150.000. Biaya tersebut dapat menjadi beban bagi masyarakat dengan kondisi ekonomi terbatas, sehingga mencerminkan adanya kesenjangan akses layanan kesehatan. Fasilitas dan sarana penunjang di Puskesmas Ratahan masih belum memadai. Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan bahwa beberapa peralatan medis tidak berfungsi dengan optimal, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan. Selain itu, jumlah tenaga medis dan staf administrasi masih terbatas, sehingga menyebabkan antrian panjang dan pelayanan yang tidak maksimal. Kondisi ini menurunkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Kategori Hasil Prosedur Pelayanan Terdiri dari empat tahap utama: pendaftaran, pemeriksaan, pelayanan medis, dan pendidikan kesehatan. Waktu Penyelesaian Rata-rata waktu tunggu 1–2 jam; dapat mencapai 3 jam pada waktu puncak. Biaya Pelayanan Gratis bagi peserta JKN; pasien umum dikenakan biaya Rp 50.000–Rp 150.000. Fasilitas Beberapa alat medis tidak berfungsi; keterbatasan tenaga medis dan staf administrasi. Kesimpulan penyajian data yang diperoleh memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan. Meskipun prosedur pelayanan telah disusun secara sistematis, masih terdapat berbagai kendala yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan fasilitas, dan biaya bagi pasien non-JKN. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Hasil Penelitian serupa seperti dikutip Lumowa, F., Wetik, S., & Rakinaung, N. (2022). Analisis Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Tondano Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Manado (JIKMA)*, 1(3). Penelitian ini mengevaluasi tahapan pelayanan KIA—termasuk pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, dan edukasi—dan menemukan kendala yang sangat mirip, seperti kekurangan tenaga bidan dan keterbatasan sarana prasarana, yang juga berdampak pada kualitas serta kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan menunjukkan adanya empat langkah utama, yaitu pendaftaran, pemeriksaan, pelayanan medis, dan pendidikan kesehatan. Prosedur yang jelas dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa Puskesmas masih menghadapi kendala dalam mengimplementasikan prosedur baku, yang berdampak pada munculnya ketidakpuasan di kalangan pasien. Pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan dengan baik, pelaksanaannya masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia serta fasilitas yang belum memadai. Berdasarkan pengamatan, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak konsisten turut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketidakpuasan tersebut umumnya disebabkan oleh antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak terprediksi, mencerminkan permasalahan umum dalam pelayanan publik yang masih cenderung lambat dan berbelit-belit.

Waktu tunggu rata-rata di Puskesmas Ratahan berkisar antara 1–2 jam, dan dapat mencapai hingga 3 jam pada waktu-waktu puncak. Fenomena ini serupa dengan kondisi pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan lainnya. Antrian panjang terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga medis serta fasilitas yang belum memadai, yang

menunjukkan bahwa masalah waktu tunggu bukan hanya bersifat lokal, melainkan merupakan tantangan nasional dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam aspek pembiayaan, meskipun Puskesmas berupaya menyediakan layanan gratis bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), masih terdapat kendala bagi masyarakat yang belum terdaftar. Hal ini menegaskan perlunya sosialisasi yang lebih intensif terkait program JKN agar lebih banyak warga memperoleh akses layanan kesehatan tanpa biaya. Biaya pelayanan bagi pasien umum berkisar antara Rp 50.000 hingga Rp 150.000. Meskipun kebijakan JKN telah meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan, kenyataan bahwa masih banyak masyarakat belum terdaftar mengakibatkan adanya kesenjangan dalam akses layanan yang perlu segera diatasi. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Ratahan masih belum memadai. Beberapa peralatan medis tidak berfungsi dengan baik, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto (2005) merekomendasikan adanya peningkatan investasi dalam infrastruktur kesehatan, terutama di daerah dengan tingkat kematian ibu dan anak yang tinggi. Keterbatasan alat medis dan tenaga kerja menjadi kendala signifikan yang secara langsung memengaruhi mutu pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan investasi dalam fasilitas kesehatan guna menjamin keberlangsungan dan efektivitas program kesehatan ibu dan anak. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu dan kualitas pelayanan. Penelitian oleh Isna Septia Rusdi (2016) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas sangat bergantung pada kecepatan dan efisiensi pelayanan. Dalam penelitian ini, ketidakpuasan pasien sebagian besar disebabkan oleh panjangnya antrian dan waktu tunggu yang tidak konsisten. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi waktu dan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun Puskesmas Ratahan telah menerapkan prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dengan cukup baik, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu segera diatasi, seperti lamanya waktu tunggu, fasilitas yang belum memadai, serta kesenjangan akses pelayanan bagi pasien non-JKN. Penelitian ini menegaskan perlunya perhatian lebih dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna menurunkan angka kematian ibu dan bayi serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang tersedia. Dengan temuan ini, diharapkan Puskesmas Ratahan dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui penguatan sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, serta optimalisasi prosedur pelayanan. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan program dan kebijakan kesehatan yang lebih baik di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Ratahan telah disusun secara terstruktur, mencakup tahapan pendaftaran, pemeriksaan awal, pelayanan medis, serta edukasi kesehatan. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan. Rata-rata waktu tunggu pasien berkisar antara 1 hingga 2 jam, dan dapat meningkat pada periode-periode tertentu, seperti saat tingginya jumlah kunjungan, yang berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan ibu dan anak memang diberikan secara gratis bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), namun masih terdapat hambatan akses bagi masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta, sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mewujudkan pemerataan pelayanan. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Ratahan belum sepenuhnya memadai, ditandai dengan tidak berfungsinya sebagian alat medis dan keterbatasan jumlah tenaga kesehatan. Hal ini menyebabkan

terjadinya antrean panjang serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Puskesmas Ratahan melakukan penambahan tenaga medis dan staf administrasi guna mengurangi beban kerja serta meningkatkan kecepatan pelayanan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia perlu menjadi agenda berkelanjutan. Pemerintah daerah juga diharapkan meningkatkan alokasi investasi dalam pengadaan dan perbaikan sarana prasarana kesehatan, termasuk peralatan medis, guna mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar. 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. (<http://journal.Unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/articledetail/view/22>) Diakses pada tanggal 25 Juli 2018.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep, dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*.
- Aswar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faich Carissa Fauziah. 2012. *Monitoring Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak* (<http://98467-ID-monitoring-pelayanan-keehatan-ibu-dan-a.pdf>) Di akses pada tanggal 25 Maret 2018.
- Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2020). *Implementasi kebijakan fungsi puskesmas selama pandemi COVID 19 di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung*. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 3(4), 223-239.
- Ipa, A., Pratama, R., Hasan, Z. A., & Husniyah, H. (2020). Penguatan kemitraan dengan kader kesehatan dalam pencapaian standar pelayanan minimal program kesehatan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak di wilayah desa binaan. *Media Implementasi Riset Kesehatan*, 1(1).
- Lumowa, F., Wetik, S., & Rakinaung, N. (2022). *Analisis pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Tondano Selatan*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Manado (JIKMA)*, 1(3). Retrieved from <https://jurnal.jikma.net/index.php/jikma/article/view/45>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Wahyu Hidayat. 2015. *Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser*. (<http://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id>).pdf Di akses pada tanggal 20 juni 2018.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur*. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).