

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI
KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH:
HILDEGARDIS SERAN
NPM: 22180092

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN


**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI KECAMATAN
WEWIKU KABUPATEN MALAKA**


Disusun Oleh:

Nama : Hildegardis Seran
NPM : 22180092
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor
Disetujui Pada Tanggal : 28 April 2023


PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


Dr. A. P. Aplonia Pala, S.Sos., MM
NIP: 197311222021212002


Tri Anggraini S. IP., MPA
NIP. 199403162018032001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor


Dr. A. P. Aplonia Pala, S.Sos., MM
NIP: 197311222021212002

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI KECAMATAN
WEWIKU KABUPATEN MALAKA**

Disusun Oleh:

HILDEGARDIS SERAN

22180092

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada

Hari : Jumat
Tanggal : 28 April 2023
Tempat : AN 1
Waktu : 16.30-18.00

Susunan Dewan Penguji :

1. **Stefanus Bekun, S.Sos.,M.AP**
(Ketua)
2. **Tri Anggraini S.IP.,MPA**
(Sekretaris)
3. **Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM**
(Anggota)


.....

.....

Mengesahkan

**Ketua Program Studi Ilmu Administra Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Yoaqim Rembu, S.Sos.,M.AP
NIP. 19731122 202121 2 002

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, Mei 2023

Mahasiswa,



Nama : Hildegardis Seran
Npm : 22180092
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Wenseslaus Seran dan Mama Monika Luruk yang sudah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang, doa, perhatian, motivasi dan pengorbanan yang tiada henti selama menempuh masa pendidikan yang menjadi bekal masa depan saya.
2. Kakak adikku tersayang Kakak Frida, Kakak Even, Adik Robi dan Adik Sinta yang selalu mendukung saya selama masa perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan Marni, Vebi, Nelci dan Wita yang sudah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini, serta semua yang sudah memberikan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta Universitas Timor.

HALAMAN MOTTO

Akhir yang Indah, Tidak Semudah Itu

(Hilde Seran)

ABSTRAK

Nama: Hildegardis Seran, NPM: 22180092, Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka” di bawah bimbingan Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos, MM sebagai pembimbing pertama dan Tri Anggraini, S.Ip.,MPA sebagai pembimbing kedua. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknis analisis data bersifat analisis deskriptif dengan sumber informannya adalah kepala puskesmas, para medis dan pasien atau masyarakat, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka sudah di terapkan dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi keamanan, dimensi ketepatan waktu dan dimensi hubungan antarmanusia. Namun, dari ke empat dimensi tersebut masih terdapat beberapa hal didalamnya yang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu para petugas medis yang sering terlambat masuk kantor, kurang memberikan arahan atau penjelasan kepada pasien tentang pentingnya melakukan pemeriksaan, dan para pasien atau masyarakat yang belum memiliki kesadaran tentang pentingnya melakukan pemeriksaan ke puskesmas. Dari ke empat dimensi tersebut, dapat di ukur kualitas pelayanan KIA di Puskesmas Alkani sehingga dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka belum berjalan dengan baik sesuai dengan yang di inginkan, sehingga dari para medis perlu untuk meningkatkan terus kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

Name: Hildegardis Seran, NPM: 22180092, Thesis with the title Quality of Maternal and Child Health Services (MCH) at the Alkani Public Health Center, Wewiku District, Malaca District under the guidance of Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos, MM as the first supervisor and Tri Anggraini, S.Ip., MPA as the second supervisor. The purpose of this study was to describe the quality of maternal and child health services (MCH) at the Alkani Public Health Center, Wewiku District, Malaca District. The method used in this study is a qualitative method with data analysis techniques that are descriptive analysis with sources of informants the informants were the head of the puskesmas, paramedics and patients or the community, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. From the results of this study indicate that the quality of maternal and child health services (MCH) in the Alkani Public Health Center, Wewiku District, Malaca Regency has implemented the affordability or access dimension, security dimension, timeliness dimension and human relations dimension. However, from the four dimensions there are still a number of things in it that have not gone as expected, namely medical officers who do not provide direction or explanation to patients about the importance of carrying out examinations, and patients or the public who do not yet have awareness of the importance of checking into the puskesmas. From these four dimensions, the quality of MCH services at the Alkani Public Health Center can be measured it can be concluded that the quality of Maternal and Child Health (MCH) services at the Alkani Public Health Center Alkani, Wewiku District, Malaca Regency has not gone well as desired, so that it is necessary for doctors to continue to improve the quality of services provided to the community.

Keywords: Quality, Service, Health

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat serta rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA**”

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menjumpai banyak hambatan, namun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor
2. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Soaial dan Ilmu Politik serta Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, sekaligus sebagai pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

3. Ibu Tri Anggraini S.IP.,MPA selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP selaku Dosen Peguji yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai tata usaha program studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah membantu dalam pelayanan administrasi.
7. Ayah tercinta Wenseslaus Seran dan Ibu tersayang Monika Luruk serta kakak dan adik serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis baik secara materi atau finansial.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap dengan sangat semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kefamenanu, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
2.2 Pengertian Kehamilan	15
2.3 Perawatan Ibu Hamil	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Antenatal	18
2.3.2 Tujuan Pelayanan Antenatal	18
2.4 Ciri-Ciri Ibu dan Anak yang Sehat	19
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1.1 Keadaan Geografis	34
4.1.1.2 Keadaan Demografi	35
4.1.1.3 Tingkatan Pasien Berdasarkan Usia	35
4.1.1.4 Pelayanan Balita	36
4.1.1.5 Posyandu	37

4.1.1.6 Sarana dan Prasarana	38
4.1.1.7 Ketenagaan	38
4.1.1.8 Visi dan Misi Puskesmas Alkani	39
4.1.1.9 Struktur Organisasi Puskesmas Alkani	39
4.2 Penyajian Data Fokus	40
4.2.1 Dimensi Keterjangkaun atau Akses	40
4.2.2 Dimensi Keamanan	43
4.2.3 Dimensi Ketepatan Waktu	44
4.2.4 Dimensi Hubungan Antarmansia	46
4.3 Pembahasan	48
4.3.1 Dimensi Keterjangkaun atau Akses	48
4.3.2 Dimensi Keamanan	49
4.3.3 Dimensi Ketepatan Waktu	50
4.3.4 Dimensi Hubungan Antarmansia	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan KIA di Puskesmas Alkani Tahun 2022.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Alkani Tahun 2022.	35
Tabel 4.2 Tingkatan Pasien Berdasarkan Usia Tahun 2022	35
Tabel 4.3 Pelayanan Gizi	36
Tabel 4.4 Data Posyandu di Puskesmas Alkani Tahun 2022.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 3.1 Model Interaktif	33
Gambar 4.1 Ruang Pemeriksaan Pasien dan Persediaan Obat-Obatan	44
Gambar 4.2 Pasien Melakukan Pemeriksaan di Puskesmas	46
Gambar 4.3 Interaksi Antara Pemberi Layanan Kesehatan dengan Pasien	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 : Panduan Wawancara

Lampiran 4 : Identitas Informan

Lampiran 5 : Struktur Organisasi Puskesmas Alkani

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian