

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2

**Author[s] Statement** ..... 3

**Editorial Team** ..... 4

**Article information** ..... 5

    Check this article update (crossmark) ..... 5

    Check this article impact ..... 5

    Cite this article ..... 5

**Title page** ..... 6

    Article Title ..... 6

    Author information ..... 6

    Abstract ..... 6

**Article content** ..... 8

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **Exploring Challenges in Maternal and Child Health Services through Qualitative Analysis**

*Mengeksplorasi Tantangan dalam Layanan Kesehatan Ibu dan Anak  
melalui Analisis Kualitatif*

**Lailul Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Lailatul Khilmi, lkhilmiatus@gmail.com, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### **Abstract**

This study investigates the quality of Maternal and Child Health (MCH) services at Prambon Health Center in Sidoarjo Regency and identifies inhibiting factors. Using qualitative methods, data was gathered through interviews, observation, and documentation. Findings reveal satisfactory levels of responsiveness, guarantees, and empathy, but deficiencies in reliability and physical evidence due to incomplete ultrasound equipment and a shortage of health workers. Addressing these issues is crucial for enhancing MCH service quality and improving health outcomes in the community.

#### **Highlight:**

**Reliability Shortcomings:** Health worker reliability affects patient appointment fulfillment.

**Incomplete Equipment:** Lack of complete ultrasound equipment hampers service provision.

**Addressing Shortages:** Resolving workforce and equipment deficiencies crucial for service enhancement

**Keyword:** MCH services, Prambon Health Center, service quality, inhibiting factors, qualitative study

Published date: 2024-05-17 00:00:00

## Pendahuluan

Deklarasi tentang pembangunan kesehatan di Asia Tenggara untuk abad21 yang diselenggarakan pada tahun 1997, menghasilkan kesepakatan bahwa kesehatan merupakan inti atau pusat pembangunan dan kesejahteraan. Kesepakatan tersebut berangkat dari adanya hubungan yang erat antara kemiskinan dengan kesakitan. Sehingga pemenuhan kebutuhan kesehatan menjadi tindakan prioritas guna meningkatkan tingkat kesejahteraan penduduk miskin. Selain itu kesehatan mempunyai keterikatan dan keterkaitan ke berbagai aspek. Oleh karena itu, pemantuan perkembangan kesehatan penduduk di suatu negara atau wilayah perlu dilakukan, tak terkecuali di Indonesia. (Profil Kesehatan Ibu dan Anak, 2018). [1]

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menjelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Atas dasar tersebut, pemerintah Indonesia melahirkan undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Kondisi kesehatan di Indonesia sendiri mempunyai permasalahan yang harus diprioritaskan yaitu angka kesakitan dan kematian yang tinggi terhadap timbulnya penyakit pada bayi, anak balita dan ibu hamil. (Depkes RI, 2010). [2]. Hasil sensus pada tahun 2010 menunjukkan bahwa angka kematian bayi adalah 54 per seribu kelahiran hidup, dengan kondisi 40 % kematian neonatal [3]. Persentase tersebut adalah persentase dengan jumlah kematian terbesar dibandingkan dengan kategori kematian yang lainnya. Oleh karena itu usaha untuk melakukan penurunan angka kematian bayi dan angka kematian ibu penting dijalankan mengingat bayi maupun ibu memiliki nilai strategis bagi masa depan bangsa, sebab kualitas hidup generasi akan banyak dipengaruhi oleh tingkat kesehatan yang mereka miliki [4].

Berdasarkan kondisi tersebut, Presiden Indonesia yaitu Bapak Joko Widodo menginstruksikan dalam Instruksi Presiden nomor 8 Tahun 2017 bahwa pihak pemerintah dan swasta melakukan suatu upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan [5]. Dalam hal ini yang dilakukan oleh pemerintah adalah melahirkan suatu program kesehatan. Salah satunya adalah program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Program tersebut diharapkan mampu menurunkan angka kematian bayi dan angka kematian ibu dengan cara melakukan pemeliharaan kesehatan ibu pada saat hamil. Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) diselenggarakan dengan difasilitasi fasilitas kesehatan baik dari Pemerintah ataupun swasta [6]. Kabupaten Sidoarjo selaku Kabupaten yang menerapkan program ini diketahui bahwa jumlah kematian bayi di Tahun 2015 sebanyak 226 bayi, dan di Tahun 2016 angka kematian bayi tersebut turun dengan jumlah 154 bayi. Namun di Tahun 2017 kematian bayi meningkat dengan jumlah kematian sebanyak 198 bayi. Tahun 2018 mengalami penurunan dengan jumlah angka kematian pada bayi sebanyak 180 bayi. Tahun 2019 sebanyak 163 bayi dan di tahun 2020 sebanyak 162 kematian pada bayi [7].

No.	Tahun	Jumlah
1.	2015	226
2.	2016	154
3.4.5.6.	2017201820192020	198180163162
Jumlah		1.083

**Table 1.** *Ten angka kematian pada bayi tahun 2015-2020*

Sumber: Pusat Data Statistik Kabupaten Sidoarjo

Menjadikan Kabupaten Sidoarjo harus lebih serius dalam menerapkan Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Program ini diharapkan mampu menekan jumlah kematian ibu maupun anak di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, Program Kesehatan Ibu dan Anak diterapkan pada unit-unit pelayanan kesehatan, seperti di Puskesmas yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Sidoarjo, contohnya Kecamatan Prambon. Puskesmas sebagai ujung tombak bereperan penting sebagai institusi pelaksanaan teknis yang dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap program ini. Namun terdapat permasalahan kompleks yang terjadi dalam penerapan program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas. Puskesmas yang menerapkan program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) salah satunya adalah Puskesmas Prambon [8].

Observasi awal menemukan bahwa Puskesmas Prambon dalam rangka menerapkan program dan memberikan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan pasien ibu hamil yang memperlumahkan antrian loket di Puskesmas Prambon. Untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan, Puskesmas Prambon mempunyai mesin tiket antrian. Namun mesin antrian tersebut tidak dapat digunakan, hal tersebut dikarenakan mesin rusak dan belum diperbaiki. Kondisi mesin yang rusak ini sudah lama terjadi, sehingga petugas memberikan tiket antrian secara manual. Dengan banyaknya jumlah pasien menyebabkan kursi tunggu pun terlihat penuh [9].

Permasalahan lain terkait pelayanan di Puskesmas Prambon yaitu kriteria jumlah petugas. Hal inilah yang menyebabkan pasien yang berobat tidak terlayani dengan baik. Padahal visi dari Puskesmas Prambon adalah



mewujudkan masyarakat yang sehat di Kecamatan Prambon. Maka berdasarkan permasalahan dan penjelasan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo”[10].

## Metode

Metode penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan data dengan mempunyai tujuan dan kegunaan yang tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu penelitian ini harus menekankan pada ciri-ciri keilmuan, penelitian harus bersifat rasional, penelitian harus mempunyai data yang empiris dan penelitian harus dikerjakan secara sistematis (Sugiyono,2011) [11].

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan proses induktif berdasarkan pengamatan obyek di lapangan yang bersifat ilmiah. Pendekatan yang digunakan deskriptif berfokus pada permasalahan yang ada, fakta di lapangan maupun temuan-temuan baru sesuai dengan kondisi nyata di lapangan [12]. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak (kia) di puskesmas prambon kabupaten sidoarjo. Fokus penelitian ini berdasarkan pada lima tahapan diantaranya adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik [13].

Penelitian ini menggunakan teknik purposive dalam pengambilan dan pemilihan informan. Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang terdiri dari satu kepala Puskesmas Prambon, petugas (bidan ) pelayanan KIA dua orang pemilik dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dan data sekunder dengan menganalisis data melalui beberapa tahap yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [14].

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari pembahasan dan uraian di atas mengenai kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, maka diperoleh kesimpulan lima variabel yang dikemukakan oleh Parasuraman (2014), yang mampu mempengaruhi implementasi kebijakan [15], ialah Kualitas pelayanan program kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut: Pada tingkat kehandalan petugas kesehatan masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat kekurangan dalam hal penilaian pemenuhan janji kepada pasien.

Pada tingkat bukti fisik yang ditawarkan oleh puskesmas Prambon masih kurang. Hal tersebut dikarenakan tidak lengkapnya alat USG yang berguna dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Prambon yang lebih optimal.

Pada tingkat bukti fisik yang ditawarkan oleh puskesmas Prambon masih kurang. Hal tersebut dikarenakan tidak lengkapnya alat USG yang berguna dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Prambon yang lebih optimal.

Pada tingkat daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan pelayanan KIA di Puskesmas Prambon sudah bagus. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya sikap tidak membiarkan pasien menunggu dengan alasan yang tidak jelas.

Pada tingkat pemberian jaminan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Prambon sudah dapat dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah terjamin. Hal tersebut ditunjukkan oleh petugas kesehatan pelayanan KIA di Puskesmas Prambon yang memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari pasien.

Pada tingkat empati di puskesmas Prambon juga terpenuhi. Hal tersebut dikarenakan petugas pelayanan kesehatan KIA puskesmas Prambon mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Selain itu petugas mampu membantu keluhan dan kebutuhan pasien yang dibutuhkan.

## Simpulan

Kualitas pelayanan program kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut pada tingkat kehandalan petugas kesehatan masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat kekurangan dalam hal penilaian pemenuhan janji kepada pasien. Pada tingkat bukti fisik yang ditawarkan oleh puskesmas Prambon masih kurang. Hal tersebut dikarenakan tidak lengkapnya alat USG yang berguna dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Prambon yang lebih optimal. Pada tingkat daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan pelayanan KIA di Puskesmas Prambon sudah bagus. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya sikap tidak membiarkan pasien menunggu dengan alasan yang tidak jelas. Pada tingkat pemberian jaminan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Prambon sudah dapat dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah terjamin. Hal tersebut ditunjukkan oleh petugas kesehatan pelayanan KIA di

Puskesmas Prambon yang memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari pasien. Pada tingkat empati di puskesmas Prambon juga terpenuhi. Hal tersebut dikarenakan petugas pelayanan kesehatan KIA Puskesmas Prambon mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Selain itu petugas mampu membantu keluhan dan kebutuhan pasien yang dibutuhkan.

## References

1. Ministry of Health, "Maternal and Child Health Profile, 2018."
2. Republic of Indonesia, "Law of the Republic of Indonesia Number 36 Year 2009 concerning health."
3. Republic of Indonesia, "Law of the Republic of Indonesia Number 23 Year 1992 concerning Health."
4. Republic of Indonesia, "Law of the Republic of Indonesia Number 25 Year 2009 concerning Public Services."
5. Ministry of Health, Republic of Indonesia, 2010.
6. President's Instruction Number 8 Year 2017.
7. Sidoarjo Statistical Data Center, "Infant Mortality Percentage."
8. Prambon Subdistrict in Figures, 2019.
9. Ministry of Health, Republic of Indonesia, "Maternal and Child Health Book Catalog." [Online]. Available: <https://gizi.kemkes.go.id/katalog/buku-kia>
10. Prambon Health Center. [Online]. Available: <http://puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id/>
11. B. Sugiyono, 2011.
12. L. J. Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
13. M. B. Hubberman, "Analisis Data Kualitatif." Jakarta: UII Press.
14. S. Widodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan." Vol. 10, No. 2.
15. Parasuraman, "The Behavioral Consequences of Service Quality." New Jersey: Prentice Hall, 2014.
16. Basuki, "Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris." Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2018.
17. F. Tjiptono and G. Chandra, "Service, Quality, dan Satisfaction." 4th ed. Yogyakarta: Andi, 2015.