

## EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DI KABUPATEN GOWA

Sahriyani Syahriyani<sup>1\*</sup>, Mappamiring Mappamiring<sup>2</sup>, Nur Wahid<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The main problem in this research is how effective health services are for pregnant women and newborn babies at the Parigi District Health Center, Gowa Regency. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The results of the research show that 1) The quality of service is very effective because the service provided by medical personnel is always guided by the SOPs that have been established in the health services for pregnant women and newborns at the Parigi District Health Center, Gowa Regency, as well as the politeness and friendliness between nurses and patients. implemented well. 2) The quantity of services for pregnant women is very effective because pregnant women understand the importance of pregnancy checks. Meanwhile, the quantity of services for newborns is still less effective because some pregnant women choose to give birth in hospitals. 3) Patient service time is quite effective because it uses electronic queues.*

**Keywords:** *effectiveness, services, pregnant women, newborns*

### Abstrak

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan termasuk sangat efektif karena dimana pelayanan yang dilakukan tenaga medis selalu berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa serta kesopanan dan keramahan antara perawat dan pasien sudah diterapkan dengan baik. 2) Kuantitas pelayanan untuk pasien ibu hamil sudah sangat efektif karena ibu hamil telah memahami pentingnya pemeriksaan kehamilan. Sedangkan kuantitas pelayanan untuk bayi baru lahir masih kurang efektif karena beberapa ibu hamil memilih melahirkan di rumah sakit. 3) Waktu pelayanan pasien sudah termasuk cukup efektif karena menggunakan antrian elektronik.

**Kata kunci:** efektivitas, pelayanan, ibu hamil, bayi baru lahir

---

\* sahriyani@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal yang penting bagi manusia agar dapat hidup adil dan bermanfaat, maka dari itu penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya maupun kualitas.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa “setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan”. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk masyarakat desa dan kota yang penempatannya disetiap kecamatan. Setiap puskesmas mempunyai ciri pelayanan yang berbeda-beda. Proses pelayanan di puskesmas berhubungan dengan pemeliharaan, penyembuhan organ tubuh manusia serta diagnosis, dalam konteks operasionalnya dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, biomedik, kedokteran serta farmasi (Mujiarto et al., 2019).

Di Indonesia, upaya untuk lebih meningkatkan status kesehatan ibu dan anak adalah salah satu program yang perlu dilakukan. Hal ini dikarenakan kondisi kesehatan ibu dan anak masih menjadi salah satu masalah mendasar dalam kesehatan (Lestari, 2019).

Berdasarkan hasil observasi tanggal 16 Desember 2021 dengan salah satu pasien ibu hamil yang bernama ibu Serlinawati alamat Manimbahoi Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa. Puskesmas Kecamatan Parigi telah berupaya maksimal dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada ibu hamil dan bayi baru lahir tanpa melupakan kualitas pelayanan. Namun, beberapa keluhan yang disampaikan pasien Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa saat akan melakukan pemeriksaan kehamilan atau kandungan seperti antrian untuk melakukan pemeriksaan kehamilan dan dokter tersebut tidak selalu berada di Puskesmas atau tergantung dari kerjanya. Jadi apabila ada keluhan yang dirasakan ibu hamil diluar dari jadwal pemeriksaan maka pemeriksaan kehamilan akan dilakukan oleh bidan yang ada di Puskesmas.

Efektivitas yaitu sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dan efisiensi bagaimana

mencampur sumber daya yang ada secara tepat. Yusuf Hariyako, Yunuarius Dolfianto Jehaut (2021).

Menurut Madiasmo dalam Anas (2021) Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif.

Menurut Beni dalam Anas (2021) Efektivitas merupakan hubungan antara hasil dan tujuan dapat juga disebut sebagai ukuran seberapa jauh tingkat keberhasilan, strategi dan prosedur dari suatu organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkat kemajuan suatu kegiatan di sektor publik sehingga suatu kegiatan dianggap efektif jika kegiatan yang dilakukan tersebut mempunyai dampak besar pada kemampuan penyediaan layanan publik.

Menurut Lubis dan Husseini dalam Anas (2021) ada 3 pendekatan dalam mengukur efektivitas, yaitu: 1. Pendekatan sumber (*resorce approach*). Yaitu mengukur efektivitas berdasarkan informasi. Pendekatan ini menekankan kemajuan suatu organisasi dalam mendapatkan sumber daya atau aset, baik fisik maupun non-aktual sesuai dengan yang di butuhkan organisasi. 2. Pendekatan proses (*proses approach*). Yakni melihat seberapa jauh efektivitas

pelaksanaan program dari seluruh mekanisme di dalam organisasi. 3. Pendekatan sasaran (*goal approach*). Yakni pandangan terpusat di hasil, memperkirakan pencapaian yang akan dicapai sesuai rencana sebelumnya.

Hidayat dalam Haryono & Unisma (2020) untuk mengetahui efektivitas dapat dilihat atau di ukur melalui: 1. Kualitas pelayanan. 2. Kuantitas pelayanan. 3. Waktu pelayanan.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, didefinisikan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barangdan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri pemberdayagunaan aparatur sipil Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggra pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri pemberdayaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela dalam Anggi (2021) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk sejumlah individu yang memiliki setiap kegiatan yang berguna dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan pilihan keputusan meskipun hasilnya tidak benar-benar terkait dengan pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pasolong Harbani dalam Anggi (2021) pelayanan publik adalah pelayanan administrasi (melayani) keperluan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi itu sesuai dengan standar dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang bersifat umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan provinsi serta dilingkungan BUMN/BUMD sebagai tenaga kerja

barang dan jasa, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Anggi (2021).

Pelayanan publik adalah proses memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pengelola Negara. Pelayanan publik dibuat dengan alasan bahwa ada hal-hal yang tidak dapat dipenuhi. Dan ini merupakan tugas serta kewajiban pemerintah untuk memenuhi suatu kebutuhan melalui pelaksanaan pelayanan publik. Kebutuhan ini tidak hanya terbatas pada kebutuhan individu tetapi juga kebutuhan lain yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, kesehatan, bantuan pemerintah, keamanan, pendidikan dan kebutuhan umum lainnya.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan maksimal dan optimal menjadi acuan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kesenambungan tersebut adalah efek dari kepercayaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan asumsi bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan dasar sangat bergantung dari bagaimana

ia dilayani, seperti apa pelayanan itu dan bagaimana pelayanan itu diberikan.

Pelayanan tidak diuraikan secara eksklusif dengan pengaturan, namun harus dilakukan secara bermakna. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanan harus diselesaikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga kehadiran pemberi layanan dengan syarat dan ketentuan dapat diintegrasikan dalam struktur pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai kebutuhan masyarakat, pelayanan publik merupakan indikator penting dalam organisasi pemerintah dan menjadi dasar untuk menciptakan pelayanan yang baik. Hayat, S.AP. (2017).

Pelayanan publik (*public service*) oleh pejabat publik adalah salah satu tanda kemampuan aparat Negara sebagai abdi masyarakat dan Negara. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pejabat publik diharapkan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat atau penduduk suatu Negara sejahtera (*welfare state*). Diperlukan kualitas pelayanan yang dianggap baik serta memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Begitupun sebaliknya jika layanan/jasa yang diterima lebih rendah dari yang

diharapkan, maka kualitas dari layanan tersebut dianggap buruk.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah indikator yang ingin dicapai dari hasil pembentukan suatu organisasi pelayanan. Saat membahas mengenai pelayanan publik kita akan diarahkan pada posisi dan peran organisasi publik dan organisasi swasta. Pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melayani secara konsisten ke masyarakat, misalnya memberikan izin asuransi, pemeliharaan kantor, jaminan kesejahteraan dan keamanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena sifat pelayanan publik yang diberikan akan memastikan kepuasan dan kenyamanan masyarakat (Erika Revinda, 2021)

Dunn dalam Ulfatihmah (2020) mengatakan bahwa pelaksanaan suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian keputusan yang cukup banyak berkaitan (termasuk keputusan dalam bertindak) yang dibuat oleh organisasi/instansi dan otoritas pemerintah yang di bentuk pada bidang kesejahteraan, bantuan sosial pemerintah, ekonomi, administrasi dan sebagainya. pelayanan publik melibatkan akomodasi yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya sebanding dengan barang atau jasa.

Dalam praktiknya pada pemerintahan, Negara wajib melayani dengan artian memberikan pelayanan kepada setiap warga Negara untuk memenuhi kebebasan hak dan kebutuhan dasarnya.

Selain itu, pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pada dasarnya perlu lebih dulu mengetahui keinginan/kebutuhan yang akan dilayani. Sebagai wujud dari pelayanan publik yang baik, maka saat dalam memberikan pelayanan publik dengan prosedur yang sederhana, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memihak serta jujur dan terus terang (transparansi).

Efektivitas pelayanan kesehatan adalah suatu keadaan dimana terdapat tujuan yang telah ditetapkan dan ingin dicapai yaitu dalam hal meningkatkan kesehatan, pencegahan, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan yang diselenggarakan dengan tepat waktu serta memiliki manfaat yang nyata yang dapat dirasakan oleh individu maupun kelompok masyarakat.

Pelayanan *antenatal* adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (dokter spesialis kandungan atau bidan) kepada ibu hamil selama masa kehamilannya yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Kebidanan (SPK). Pelayanan *antenatal* yang sesuai dengan standar

meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik (umum dan kebidanan), pemeriksaan laboratorium rutin dan khusus, serta intervensi umum dan khusus (sesuai resiko yang ditemukan dalam pemeriksaan). Pelayanan kesehatan ibu hamil (*Antenatal*). Pemeriksaan laboratorium rutin meliputi pemeriksaann atau pengecekan golongan darah, hemoglobin, protein urine dan gula darah. Pemeriksaan khusus dilakukan untuk kelompok yang memiliki resiko dengan melakukan pemeriksaan hepatitis B, HIV, sifilis, malaria, TBC, kecacangan dan thalassemia.

Pelayanan *antenatal* akan lengkap jika dilakukan oleh tenaga kesehatan serta memenuhi standar. Frekuensi pelayanan *antenatal* minimal 4 kali selama masa kehamilan yaitu: minimal 1 kali pada trisemester pertama, 2 kali pada trisemester kedua dan 2 kali pada trisemester ketiga (Cookson & Stirk 2019).

Pelayanan kesehatan bayi baru lahir (Neonatus). Bayi yang berumur kurang dari satu bulan adalah golongan usia yang lemah kesehatannya dan rentan terkena penyakit. Upaya untuk pengurangan resiko tersebut dengan melalui: pelayanan kesehatan neonatus dilakukan beberapa kali yaitu dua kali pada usia 0-7 hari dan satu kali pada

usia 8-28 hari atau disebut KN lengkap. Pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya pelayanan neonatus dasar (tindakan pemulihan), pencegahan hipotermia, ASI eksklusif, pencegahan infeksi mata, tali pusar dan kulit, pemberian vitamin K, vaksinasi dan manajemen terpadu balita muda (MTBM) serta penyuluhan neonatus dirumah pada ibunya. Hasanuddin (2016).

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa nyata. Tipe penelitian ini menggunakan fenomenologi penelitian yang mencoba mempelajari dan mengungkapkan pentingnya ide atau pengalaman yang didasari oleh kesadaran pada individu.

Adapun informan yang benar-benar memberikan informasi yang sesuai dalam penelitian ini yaitu 5 orang terdiri dari Bidan, perawat, pasien ibu hamil dan orang tua dari bayi baru lahir. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan

data sekunder. Teknik pengumpulan data digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu, lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Puskesmas Kecamatan Parigi merupakan Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Parigi dan terletak di ibu kota Kecamatan yaitu Desa Majannang Kabupaten Gowa, dengan luas wilayah 132,76 Km<sup>2</sup> yang berjarak kurang lebih 70 Km dari ibu kota Kabupaten Gowa.

Visi yang berkembang di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa yaitu “Terdepan dalam pelayanan prima menuju masyarakat sehat dan mandiri”. Sementara Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa mengemban sebuah Misi yang terdiri dari sebagai berikut: 1) Meningkatkan kualitas SDM staf Puskesmas Kecamatan Parigi melalui pendidikan dan pelatihan, 2) Menerapkan nilai-nilai disiplin kepada seluruh staf Puskesmas, 3) Menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan lintas program dan lintas sector, 4) Memelihara dan meningkatkan



kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata di wilayah Puskesmas, 5) Berinovasi dalam layanan dan program Puskesmas. Selain Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa juga memegang motto yaitu: Profesional, Ramah, Inovatif, Mandiri, Adil (PRIMA).

Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parigi Tahun 2022 yaitu: Dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, sanitarian, gizi, laboratorium, apoteker, rekam medik, kesling dan administrasi. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik untuk ibu hamil dan bayi baru lahir maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Parigi. Berikut indikator yang diperlukan untuk mengukur efektivitas pelayanan kepada pasien yaitu:

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah hasil interaksi dari beberapa aspek yaitu, sistem pelayanan, SDM sebagai pemberi pelayanan, strategi serta pasien. Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian dari pelayanan dimana dikualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Perlu dilakukan pengawasan terus menerus

dalam proses pelayanan tersebut demi memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan dapat diperoleh dengan cara membandingkan pendapat pasien atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diberikan lebih besar dari yang pasien harapkan maka pelayanan dapat dikatakan bermutu begitupun dengan sebaliknya. Namun, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan disebut baik dan memuaskan.

Pelayanan adalah memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan individu atau kelompok masyarakat dengan memperhatikan SOP (Standar Oprasional Prosedur) yang ada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan dari teori diatas dan hasil wawancara dari semua informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan, bahwa kualitas pelayanan sudah termasuk sangat efektif karena pelayanan yang dilakukan tenaga medis



selalu berpedoman pada SOP yang telah di tetapkan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa serta dari segi kesopanan dan keramahan antara perawat dan pasien sudah diterapkan dengan baik.

### **Kuantitas Pelayanan**

Kuantitas Pelayanan adalah jumlah pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai atau tenaga kesehatan dalam suatu periode tertentu. Kuantitas pelayanan berkaitan dengan jumlah pengunjung atau pasien yang datang ke puskesmas atau suatu instansi. Kauntitas pelayanan bisa dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kurun waktu tertentu serta kemampuan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuantitas pelayanan adalah jumlah pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas kepada pesien yang datang. Berdasarkan teori Wungsu dan Brotoharsojo dalam Haryono & Unisma, (2020) mengatakan kuantitas merupakan berbagai bentuk ukuran yang berhubungan dengan berapa banyak pekerjaan yang dapat dijelaskan dalam ukuran angka atau persamaan angka lainnya.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara dengan informan mengenai kuantitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa dapat dikatakan bahwa kuantitas pelayanan pada pasien ibu hamil sudah termasuk sangat efektif dilihat dari jumlah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan dalam waktu satu bulan. Ibu hamil telah memahami akan pentingnya pemeriksaan selama masa kehamilan. Selain itu dengan tersedianya pustu dan posyandu di setiap desa dapat mempermudah ibu hamil untuk memperoleh pelayanan seperti imunisasi. Sedangkan untuk jumlah pelayanan bayi baru lahir masih kurang efektif itu disebabkan adanya rujukan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas kepada pasien yang tidak bisa melakukan persalinan secara normal dan sebagian dari kemauan pasien sendiri untuk memilih melakukan persalinan di rumah sakit.

### **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang digunakan dalam penyelesaian suatu pelayanan mulai dari melengkapi persyaratan teknis dan administrasi sampai selesainya proses pelayanan. Waktu pelayanan kesehatan merupakan waktu yang digunakan untuk konsultasi mengenai keluhan

yang di rasakan pasien kepada dokter atau petugas kesehatan.

Waktu pelayanan adalah salah satu elemen yang penting dalam menjamin kepuasan para pengguna layanan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan sangat di harapkan oleh para pengguna layanan. Masyarakat atau pasien yang menggunakan pelayanan pada suatu instansi mengharapkan waktu penyelesaian yang cepat atau tepat waktu sehingga tidak mengganggu aktivitas lainnya dan lebih menghemat tenaga dan biaya.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara dengan informan mengenai waktu pelayanan dalam pemeriksaan pasien ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa, pada indikator waktu pelayanan untuk pasien ibu hamil sudah bisa dikatakan efektif. Karena Puskesmas Parigi telah menggunakan sistem antrian elektronik, pasien yang datang akan langsung menuju tempat pendaftaran sehingga waktu pelayanan akan relatif cepat. Namun pasien akan tetap antri sesuai dengan keluhan dan jenis pelayanan. Begitupun dengan waktu pelayanan bayi baru lahir sudah efektif karena pelayanan dilakukan oleh bidan yang telah berpengalaman atau profesional sehingga waktu

pelayanannya cepat dan tetap mengutamakan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan tugas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan sudah termasuk sangat efektif, karena dimana pelayanan yang dilakukan tenaga medis selalu berpedoman pada SOP yang telah di tetapkan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa serta kesopanan dan keramahan antara perawat dan pasien sudah diterapkan dengan baik. Kuantitas pelayanan untuk pasien ibu hamil sudah sangat efektif karena ibu hamil telah memahami pentingnya pemeriksaan selama masa kehamilan agar ibu hamil dapat mengetahui perkembangan bayi dalam kandungannya serta resiko yang akan terjadi nanti. Sedangkan kuantitas pelayanan bayi baru lahir masih kurang efektif karena beberapa ibu hamil memilih untuk melahirkan di rumah sakit dari pada di Puskesmas. Waktu pelayanan pasien sudah termasuk cukup

efektif karena Puskesmas Kecamatan Parigi telah menggunakan antrian elektronik untuk pemeriksaan pasien ibu hamil dan pemeriksaan lainnya. Kemudian untuk waktu pelayanan bayi baru lahir juga sudah cukup efektif karena pelayanan dilakukan oleh bidan yang profesional.

## REFERENSI

- Anas, L. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Negeri Makassar, Makassar).
- Anggi. (2021). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram).
- Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Haryono & Unisma. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Respon Publik*, 14(2), pp. 24–34.
- Hasanuddin. (2016). Profil Kesehatan Kabupaten Gowa Tahun 2015. *Dinas Kesehatan Kabupaten Gowa*, pp. 1–265.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (F. I. Mandiri (Ed.); Ed. 1,- Ce). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lestari, T. R. P. (2019). Pencapaian Status Kesehatan Ibu dan Bayi Sebagai Salah Satu Perwujudan Keberhasilan Program Kesehatan Ibu dan Anak. *Kajian*, 25(1), pp. 75–89.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1), pp. 34–49.
- Ulfatihmah. (2020). *Implementasi Tabungan Baitullah iB Hasanah dan Variasi Akad Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru* (Laporan Akhir, UIN Suska Riau, Riau).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2).