

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN  
DESA (POSKEDES) DI DESA GUNUNG KESIANGAN  
KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*(Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Strata Satu  
Program Studi Administrasi Negara)*



**OLEH :**

**MEISRITIN WINGKI PRATAMA**

**NPM : 200411031**

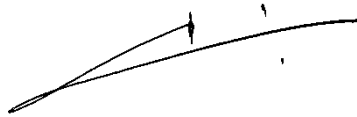
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS  
KESEHATAN DESA (POSKEDES) DI DESA  
GUNUNG KESIANGAN KECAMATAN BENAI  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
NAMA : MEISRITIN WINGKI PRATAMA  
NPM : 200411031  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si  
NIDN. 1030058402

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1002059002

## PENGESAHAN

Diperiksa dan diserahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 23

Bulan : Februari

Tahun : 2024

### Tim Penguji

Ketua



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN.1005108901

Sekretaris



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si  
NIDN.1022018302

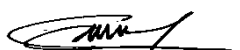
1. DESRIADI, S.Sos., M.Si

(  )

2. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si

(  )

3. SARJAN M, S.Sos., M.Si

(  )

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si  
NIDN.1030058402

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA ( POSKESDES ) DI DESA GUNUNG KESIANGAN KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**OLEH**

**MEISRITIN WINGKI PRATAMA**

**NPM : 200411031**

Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan Kuratif (pengobatan), Preventif (upaya pencegahan), Promotive (peningkatan kesehatan), dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan masyarakat yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. responden dalam penelitian ini adalah Bidan, Kader dan Masyarakat. Peneliti disini menggunakan teori Administrasi Negara, Manajemen, Pelayanan, Poskesdes. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa ( Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan. Peneliti menggunakan penelitian Kuantitatif dalam melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti disini menggunakan sampel sebanyak 42 orang. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik Koesioner, Observasi, dan Dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil dan kesimpulan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik.

**Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan**

## **ABSTRACT**

### ***ANALYSIS OF THE QUALITY OF VILLAGE HEALTH POST SERVICES (POSKESDES) IN GUNUNG KESIANGAN VILLAGE, BENAI DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY***

**BY :**

**MEISRITIN WINGKI PRATAMA  
NPM : 200411031**

*The Village Health Post (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village always strives to serve well in all care needs including Curative (treatment), Preventive (preventive efforts), Promotive (health improvement), and rehabilitation (health recovery) services with the hope that people who get health services feel satisfied. respondents in this study were Midwives, Cadres and Community. Researchers here use the theory of State Administration, Management, Service, Poskesdes. This study aims to describe and analyze the quality of Village Health Post (Poskesdes) services in Gunung Kesiangan Village. Researchers used Quantitative research in conducting research on Analysis of the Quality of Village Health Post Services (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. Researchers here used 42 sample. For data collection techniques, researchers use Questionnaire, Observation, and Documentation techniques. Based on research conducted by researchers, results and conclusions related to the Analysis of the Quality of Village Health Post Services (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency have been running well.*

***Keywords: Health Services***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Kesehatan ialah suatu keadaan sehat, baik itu secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak azasi sekaligus sebagai investasi, sehingga perlu diupayakan, diperjuangkan dan ditingkatkan oleh setiap individu dan seluruh bangsa, agar masyarakat bisa menikmati hidup sehat, dan akhirnya dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Hal ini perlu dilakukan karena kesehatan bukanlah tanggung jawab pemerintah saja, namun merupakan tanggung jawab bersama pemerintah, masyarakat dan swasta.

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomis. Selanjutnya, sebagai bentuk upaya mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan, maka perlu diselenggarakan upaya kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang berisi mengenai ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan

kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan, partisipasi masyarakat, pembinaan dan pengawasan, penyidikan, ketentuan pidana, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup.

Kondisi pembangunan kesehatan saat ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Melalui konsep Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM), masyarakat berperan aktif dalam penyelenggaraan upaya kesehatan. Bentuk UKBM antara lain Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pos Kesehatan Desa (Poskesdes), dan desa siaga aktif.

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, dan yang paling utama untuk memperoleh penurunan angka kematian ibu dan bayi. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, Posyandu memiliki 5 program prioritas yaitu kesehatan Ibu dan Anak (KIA), keluarga berencana (KB), imunisasi, gizi serta pencegahan dan penanggulangan diare.

Pos Kesehatan Desa atau biasa disebut dengan Poskesdes adalah upaya kesehatan bersumberdaya masyarakat yang berfungsi sebagai wadah bagi kesehatan masyarakat desa, Pelayanan Poskesdes meliputi upaya promotif,

preventif dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan (terutama bidan) dengan melibatkan kader atau tenaga sukarela lainnya.

Desa Siaga merupakan strategi baru pembangunan kesehatan, desa siaga merupakan bentuk reorientasi pelayanan kesehatan dari sebelumnya bersifat sentralistik dan Top down up. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengembangan Desa Siaga, desa siaga merupakan desa yang penduduknya memiliki kesiapan sumber daya dan kemampuan serta kemauan untuk mencegah dan mengatasi masalah-masalah kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif. Sehingga dengan demikian, menurut UU Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien/masyarakat desa dibanding kepentingan lainnya. Konsekuensi logis dari hal tersebut adalah bahwa penyelenggara upaya kesehatan lebih banyak berorientasi pada aspek social kemanusiaan sebagai sarana untuk pengabdian terhadap kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat dalam hal ini adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau.

Pelayanan yang kesehatan yang berkualitas tampak dari pengelolaan sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan dikelola oleh lembaga yang memiliki kredibilitas. Pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang baik, tidak hanya mengedepankan *business oriented* namun juga memperlihatkan aspek social dengan memperhatikan *corporate social responsibility (CSR)*, dengan



konsep pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang demikian. Maka sarana pelayanan kesehatan selalu berkomitmen tinggi memajukan dan mengembangkan sumber daya rumah sakit, seperti kualitas sumber daya manusia (SDM) pemberi pelayanan, sarana dan prasarana yang bermutu kepada masyarakat.

Poskesdes siap melayani segala keluhan masyarakat mengenai kesehatan desa sebelum penanganan lebih lanjut ke puskesmas lalu ke rumah sakit. Poskesdes berperan penting terhadap tingkat kesadaran masyarakat mengenai kesehatan yang mana untuk mencegah dan mengatasi masalah kesehatan, bencana, dan keadaan gawat darurat secara mandiri. Untuk obat-obatan yang ada di poskesdes diperoleh melalui operasional Puskesmas sesuai dengan kebutuhan Polindes. Alat komunikasi yang digunakan dengan Puskesmas dan masyarakat sebagian besar adalah tenaga kurir.

Selain itu untuk Peralatan dan logistik Poskesdes pengadaannya sejalan dengan pembangunan Poskesdes karena sampai pertengahan tahun ini pembangunan Poskesdes belum terlaksana, maka paket peralatan dan logistiknya juga belum ada. Untuk kelancaran pelayanan kesehatan di desa, peralatan yang dipakai oleh petugas Poskesdes masih standar Polindes dan untuk logistik seperti obat-obat masih diperoleh melalui operasional Puskesmas sesuai dengan kebutuhan Polindes. Alat komunikasi yang digunakan dengan Puskesmas dan masyarakat sebagian besar adalah tenaga kurir.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang perubahan keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Pos Kesehatan Desa, selanjutnya

disingkat dengan Poskesdes, adalah Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dibentuk di desa dalam rangka mendekatkan/menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa.

Kepuasan atau tidak kepuasan konsumen merupakan perbedaan antar harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi dalam arti luas pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia dengan mengoptimalkan potensi perkembangan anak yang dilakukan secara merata apabila sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti poskesdes dapat dilakukan secara efektif dan efisien dan dapat menjangkau ke semua sasaran yang membutuhkan layanan tumbuh kembang anak, ibu hamil dan ibu menyusui. Ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang perlu mendapatkan prioritas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, karena ibu dan anak merupakan kelompok yang paling rentan terhadap keadaan keluarga dan sekitarnya secara umum. Sehingga penilaian terhadap status kesehatan dan kinerja upaya kesehatan ibu dan anak penting untuk dilakukan.

Poskesdes adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Poskesdes merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan

terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Poskesdes merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotive, kuratif sampai dengan rehabilitative baik melalui upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Poskesdes dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Ruang lingkup poskesdes meliputi: upaya kesehatan yang menyeluruh mencakup upaya promotive, preventif, dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan terutama bidan dengan melibatkan kader dan tenaga sukarela. Memperoleh pelayanan kesehatan dasar yang dekat, dengan poskesdes permasalahan di desa dapat terdeteksi dini, sehingga bisa ditangani cepat dan diselesaikan, sesuai kondisi potensi dan kemampuan yang ada.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) meliputi pelayanan kuratif(pengobatan), preventif

(upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan).

Pelayanan Kesehatan Kuratif (pengobatan) yaitu serangkaian kegiatan pengobatan yang ditunjukkan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan.

Pelayanan Kesehatan Preventif (upaya pencegahan) yaitu suatu kesehatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan dan penyakit. Secara spesifik, kegiatan ini terkait dengan skrining riwayat kesehatan dan pelayanan penapisan atau skrining kesehatan tertentu.

Pelayanan Kesehatan Promotif (peningkatan kesehatan) yaitu serangkaian kegiatan pelayanan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Agar masyarakat lebih mengerti kesehatan diri mereka sendiri. Sasaran pelayanan promotif ialah kelompok orang sehat agar mampu menjaga kesehatan.

Rehabilitas (pemulihan kesehatan) adalah pelayanan kesehatan terhadap gangguan fisik dan fungsi yang diakibatkan oleh keadaan /kondisi pasien maka dilakukan rehabilitasi agar bisa dikembalikan lagi ke masyarakat.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan kesehatan secara nyata (konkret) yang bisa kita rasakan pelayanannya secara langsung yang diberikan oleh Poskesdes Desa Gunung Kesiangan Kepada masyarakat diantaranya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Biaya	Waktu/ Pelaksanaan	Keterangan
1.	Pendataan Penduduk	719	ADD	Januari	Tuntas
2.	Pelayanan Kesehatan Masyarakat	719	ADD	Setiap Hari	Tuntas
3.	Posyandu Balita	55	ADD	Setiap bulan	Tuntas
4.	Penempelan Stiker P4K	12	BLUD Puskesmas	Januari	Tuntas
5.	Sweeping Ibu Hamil dan Balita yang tidak hadir	5	BLUD Puskesmas	Setiap Bulan	Tuntas
6.	Posyandu Lansia	203	ADD	Setiap bulan	Tuntas
7.	Kunjungan Rumah Resti Lansia dan PTM	3	ADD	Setiap Bulan	Tuntas
8.	Skrening Usia Produktif	200	BLUD Puskesmas	Setiap Hari	Tuntas
9.	Kunjungan Ibu Nifas	14	BLUD Puskesmas	-	Tuntas
10.	Kunjungan Neonatus	14	BLUD Puskesmas	-	Tuntas
11.	Kunjungan BGM dan Gizi Kurang	0/1	BLUD Puskesmas	Setiap bulan	Tuntas
12.	Sweeping Vit. A	0	ADD	Februari	Tuntas
13.	Pemberian Obat Cacing anak SD	105	ADD	Maret	Tuntas
14.	Pemberian Obat Cacing anak TK dan Paud	17/13	ADD	Maret	Tuntas
15.	Kelas Ibu Hamil	6	BLUD Puskesmas	Setiap bulan	Tuntas
16.	Imunisasi Bias anak SD	20	ADD	Mei	Tuntas
17.	Imunisasi Bias anak TK dan Paud	17/13	ADD	Mei	Tuntas
18.	Pelacakan TB	1	BLUD Puskesmas	Setiap bulan	Tuntas
19.	Pelacakan OGDJ	2	BLUD Puskesmas	Setiap bulan	Tuntas
Total		2139			

Sumber : Poskesdes Desa Gunung Kesiangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat jenis pelayanan yang ada di pos kesehatan desa (poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi , berikut penjelasannya terkait jenis pelayanan yang ada di Poskesdes Desa Gunung Kesiangan.

1. Pendataan Penduduk yang dilakukan Bidan Desa bertujuan untuk mengetahui kualitas kesehatan masyarakat yang ada di Desa tersebut guna mewujudkan Indonesia Sehat yang merupakan Program Kementerian Kesehatan RI. Tujuan Pendataan ini untuk memastikan kesehatan masyarakat.
2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah upaya dan kegiatan yang dilakukan Bida untuk Pencegahan dan pengobatan penyakit bagi masyarakat desa.dengan melalui usaha-usaha Pencegahan, diagnosis, Cedera, serta Gangguan fisik dan Mental lainnya.
3. Posyandu Balita merupakan Pelayanan Kepada Balita dan Anak dengan melakukan penimbangan agar bisa di pantau pertumbuhan dan perkembangan Balita dan Anak. Manfaat Posyandu balita ialah memberikan layanan kesehatan anak, imunisasi, pemberian makanan tambahan, dan penyuluhan tentang kesehatan.
4. Penempelan Stiker P4K salah satu upaya terobosan untuk percepatan penurunan aki adalah Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi disetiap rumah Ibu Hamil dimaksudkan agar ibu hamil terdata, tercatat dan dilaporkan oleh Bidan dengan melibatkan peran aktif unsur-unsur masyarakat seperti Kader, Perangkat Desa dan Masyarakat.

5. Sweeping Ibu Hamil dan Balita adalah upaya untuk mengetahui ibu hamil dan balita yang tidak memeriksakan kehamilannya sama sekali di trimester pertama (kunjungan pertama) dan di trimester ketiga kehamilannya (kunjungan keempat). Kegiatan ini bertujuan agar kesehatan ibu hamil dan balita terdata.
6. Posyandu Lansia merupakan salah satu pelayanan bagi masyarakat lanjut usia yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mewujudkan masa tua yang bahagia, sehat, mandiri dan berdaya guna.
7. Kunjungan Rumah Resti Lansia dan PTM kegiatan ini untuk mengontrol kesehatan para lansia, terutama lansia-lansia yang disabilitas. Sehingga ia tidak mampu hadir di Posyandu lansia
8. Skrining Usia Produktif upaya kesehatan yang dilakukan Bidan untuk mendata masyarakat yang telah tergolong usia produktif dengan memberikan edukasi terkait usia produktif mulai dari usia 15 tahun sampai dengan 59 tahun, dan lainnya.
9. Kunjungan Ibu nifas adalah pemeriksaan yang dilakukan dimulai dari wawancara kondisi ibu nifas secara umum, mengukur tekanan darah, suhu tubuh, pernapasan, dan nadi, memeriksa lochia dan pendarahan, kondisi jalan lahir dan tanda infeksi, payudara, kontraksi Rahim, memberikan vitamin A, konseling, pelayanan kontrasepsi dan pemberian nasihat.
10. Kunjungan Neonatus bertujuan untuk meningkatkan akses neonates terhadap pelayanan kesehatan dasar, mengetahui sedini mungkin bila terdapat kelainan pada bayi atau mengalami masalah.

11. Kunjungan BGM dan Gizi kurang bertujuan untuk mendata balita yang termasuk dalam balita BGM dan gizi kurang. Setelah Bidan mengetahui data tersebut, selanjutnya Bidan melakukan pemeriksaan anak BGM dan gizi kurang dan memberikan vitamin serta obat serta akan selalu dipantau perkembangannya.
12. Sweeping vitamin A adalah program intervensi pemberian Kapsul vitamin A bagi anak usia 6-59 bulan dan ibu nifas yang bertujuan selain untuk mencegah kebutaan juga untuk menanggulangi kekurangan vitamin A (KVA) yang masih cukup tinggi pada balita
13. Pemberian Obat Cacing Anak SD adalah salah satu program pemerintah yang wajib dilaksanakan. Idealnya pemberian obat cacing dilakukan satu tahun 2 kali, atau enam bulan sekali, yang bertujuan untuk membebaskan atau menurunkan angka penyakit kecacingan pada anak, dan ini salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Bidan Desa kepada masyarakat yang ada dilingkungannya
14. Pemberian Obat Cacing Anak TK dan Paud adalah salah satu program pemerintah yang wajib dilaksanakan. Idealnya pemberian obat cacing dilakukan satu tahun 2 kali, atau enam bulan sekali, yang bertujuan untuk membebaskan atau menurunkan angka penyakit kecacingan pada anak.
15. Kelas Ibu Hamil adalah kelompok belajar bagi para calon ibu tentang kesehatan ibu hamil secara keseluruhan. Tujuan diadakannya kelas ini adalah mengedukasi ibu hamil agar dapat menjalani proses kehamilan dan persalinan



lancer, serta melalui fase awal kehidupan bayi dengan bekal pengetahuan dasar.

16. Pemberian imunisasi Bias Anak SD adalah pemberian imunisasi lanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan perlindungan terhadap penyakit campak, rubella, difteri, tetanus dan kanker serviks. Ini dilakukan Bidan Desa dalam rangka mencegah penyakit yang bisa datang kapan saja.
17. Pemberian imunisasi Bias Anak TK dan Paud adalah pemberian imunisasi lanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan perlindungan terhadap penyakit campak, rubella, difteri, tetanus dan kanker serviks.
18. Pelacakan TB bertujuan untuk menurunkan angka kesakitan dan angka kematian dengan cara memutuskan mata rantai penularan penyakit TB tidak lagi merupakan masalah kesehatan masyarakat.
19. Pelacakan OGDJ bertujuan memberikan penyuluhan kepada pasien dan keluarga mengenai masalah jiwa, menstimulus pasien dan keluarga agar mau berkonsultasi ke Puskesmas mengenai kesehatan jiwa.

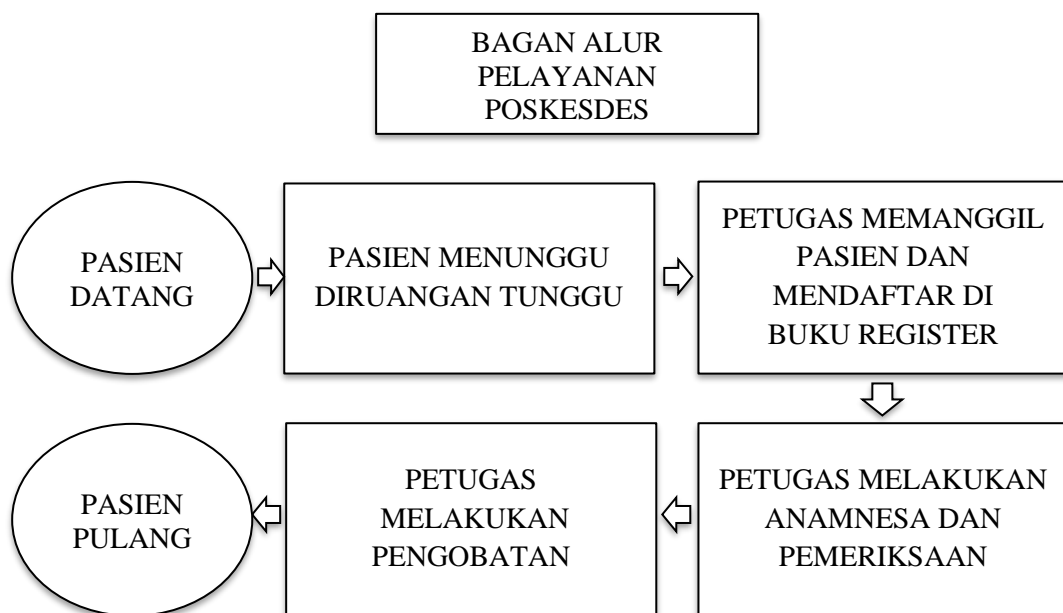
Mutu Pelayanan Kesehatan sangat melekat dengan faktor-faktor subjektivitas individu yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan, seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan, dan pemerintah daerah sehingga akan membentuk pandangan yang berbeda dalam definisi mutu pelayanan kesehatan. (Astari : 2020)

Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Poskesdes masyarakat harus mengikuti setiap alur pelayanannya, didalam suatu instansi baik itu pemerintah maupun swasta tentu memiliki langkah-langkah sebelum apa yang kita inginkan

itu tercapai sama halnya dengan alur pelayanan kesehatan diposkesdes Desa Gunung Kesiangan.

Alur Pelayanan pasien adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut dirumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku. (Rosidah : 2017)

**Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**



Sumber : Poskesdes Desa Gunung Kesiangan, Tahun 2023

1. Pasien Datang Sendiri ke Poskesdes atau diantar Keluarga
2. Petugas mempersilahkan Pasien menunggu diruangan tunggu
3. Petugas memanggil Pasien dan mendaftar dibuku register
4. Petugas melakukan anamnesa dan Pemeriksaan
5. Petugas melakukan pengobatan kepada Pasien

## 6. Setelah selesai Pasien diperbolehkan pulang

Poskesdes di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan, preventif (upaya pencegahan), promotive (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun, berdasarkan pengamatan penulis pada Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi masih terdapat permasalahan dalam aktivitas pelayanan kesehatan yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana seperti, minimnya bangunan poskesdes dalam menampung pasien (masyarakat) yang ingin berobat, tidak adanya pemeliharaan bangunan poskesdes seperti genteng yang bocor dan cat yang telah terkelupas, tidak adanya kursi diruang tunggu, yang ada hanya kursi pribadi milik bidan, kurangnya meja untuk kelancaran pelayanan poskesdes, kurangnya lemari untuk menyimpan arsip data poskesdes dan alat perlengkapan seperti tempat tidur pasien yang tidak layak lagi, serta kurangnya toilet untuk pasien (masyarakat). Sehingga kenyamanan masyarakat menjadi terganggu dalam kegiatan pelayanan kesehatan di Poskesdes Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam menyediakan pelayanan yang baik saat ini masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Masyarakat semakin pintar dan menuntut terciptanya tata kelola manajemen penyelenggaraan jasa kesehatan

yang baik yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi ,partisipasi,efisiensi,akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen baik dari aspek pelayanan maupun kompetensi sebuah penyelenggaraan jasa kesehatan.

Berdasarkan gambaran diatas, penelitian ini difokuskan untuk menjelaskan Analisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan demikian penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan Poskesdes yang semakin berkualitas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pos kesehatan desa (poskesdes) Di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan dan saran bagi bidan desa dan kader dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang lebih baik lagi.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi maka peneliti mengambil kesimpulan adalah sebanyak 10 responden berada pada kategori Sangat Baik, pada kategori Baik sebanyak 22 responden, sedangkan pada kategori Cukup Baik sebanyak 9 responden, dan pada kategori Kurang Baik sebanyak 1 responden, dan pada kategori Tidak Baik sebanyak 0 responden. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

#### **6.2 Saran**

Saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Desa/Pemerintah Terkait agar lebih memperhatikan Kondisi Bangunan dan Fasilitas Poskesdes Gunung Kesiangan agar proses pelayanan kesehatan berjalan dengan lancar dan maksimal.
2. Bagi Peneliti selanjutnya di sarankan agar lebih memperdalam penelitian ini dengan indikator berbeda dan metode penelitian yang berbeda juga.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ali, Faried. 2015a. *Teori dan Konsep Administrasi*. Four Edition. Jakarta Rajawali Pers.
- Astari, Yuni, Ruri. 2020. *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Majalengka: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA
- Banga, Wempy. 2018. *Kajian Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bangun, Wilson. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Erlangga.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta: Bandung
- Fahmi, Irhan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: PT RajaGrafindo Persada.
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV PUSTAKA SETIA.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Remaja.
- Pasolong, Harbani, dr 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Riyanto, Agus. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jakarta. EGC

Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua Kelompok Intrans Publishing.

Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2018. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

## **B. Jurnal**

Nurjayanti, W., Rusdi, A. J., Priskusanti, R. D., & Ikawati, F. R. (2022). "Telaah Pemberian Informasi dan Persetujuan Tindakan Medis Pasien Bedah Sectio Caesarea di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang". *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, **10**(2), 113-122.

Rahman, Y. A. (2020). "Manajemen sumber daya manusia". *Tsaqofah; Jurnal Pendidikan Islam*, **4**(2), 1-23.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengembangan Desa Siaga.

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Undang-undang Dasar 1945 Pasal 49 Tentang Toleransi Umat Beragama, Kerukunan Sosial, dan Saling Menghormati.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



#### **D. Internet**

([BN.2021/No.33,jdih.kemkes.go.id](#) : 7 hlm.), Accessed on October 05 2023

(<https://promkes.kemkes.go.id>), Accessed on October 05 2023

(<https://peraturan.bpk.go.id>), Accessed on October 08 2023

(<https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023#:~:text=UU%20ini%20berisi%20mengenai%20ketentuan,kesehatan%2C%20teknologi%20kesehatan%2C%20sistem%20informasi>), Accessed on October 08 2023

(<https://id.scribd.com>), Accessed on October 14 2023