BY NC ND

41509

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT WAJO KECAMATAN MURHUM KOTA BAUBAU

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

LA IYODA

NIM: 015977396

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

ABSTRACT

Analysis Of Health Services At Community Health Centers Wajo Sub City Murhum Baubau

La Iyoda
Open University UPBJJ Kendari
email laiyoda @ yahoo.co.id

Keywords: Health care that is both customer satisfaction.

One concern of public services and the public is a basic need of health services. The government should provide health services that are easily accessible, cheap or can be held for free and give satisfaction to the public. Purpose of this research was to identify the picture of public health services at the health center district Wajo Murhum Baubau the terms of the dimensions of tangibles, reliability dimensions, dimensions of responsiveness, assurance dimension and the dimension of empathy. This study used a descriptive design approach focuses on the discovery of the facts of how the health services in the health center Wajo terms of service expected by the facts. The results of this study were obtained through interviews with eight informants structural health service users and five informants Wajo public health services providers who indicated that the dimensions of tangibles still need to be added such as living-room health care, patient waiting room while the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy result declared enough.

Conclusion The results of a study of health services at the health center Wajo Baubau of informants eight users of health services and five providers in general informants stated enough, however, for the dimensions of tangibles still need to be improved or supplemented existing deficiencies. Suggestions include physical facilities as appropriate and while managing health center services Wajo to continue to increase the quality of service health for the realization of people's expectations to minimize the gap.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

UNIVRSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA

PERNYATAAN

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Kendari, November 2012
Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
EB3AEABF234083958
6000

La Iyoda
NIM.015977396

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER

(TAPM)

JUDUL TAPM : Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau

NAMA : LA IYODA

N I M : 015977396

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I

DR. GUNAWAN, M . SI

NIP. 196205181990031001

Pembimbing II

DR. Ir.NURUL HUDA, MA

NIP. 196307291987032001

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/Program M A P

FLORENTINA RATIH WULANDARI, S.IP, M.Si

NIP. 197106091998022001

Direktur Program Pascasarjana,

SUCIATI, M .Sc, Ph. D

NIP. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : La Iyoda
Nim : 015977396
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis/ 22 November 2012
W a k t u : Pukul 15.00 – 17.00

Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. Wawan Ruswanto, M.Si

Penguji Ahli : Prof. DR. Sri Suwitri, M.Si

Pembimbing I : DR. Gunawan, M.Si

Pembimbing II : DR.Ir. Nurul Huda, MA

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister dengan judul Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau.

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universita Terbuka.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penyusunan dan penulisan Tugas Akhir Program Magister ini, sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Kendari selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. DR.Gunawan, M.Si selaku pembimbing I dan DR.Ir. Nurul Huda, MA selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik selaku penanggung jawab Program Pascasarjana Bidang Minat Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
5. Laode Muh.Yusuf Hibali, S.Sos, M.Si selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Baubau yang telah memberikan izin penelitian;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

6. Waode Harisa, A.M.Keb. selaku Kepala Puskesmas Wajo yang banyak membantu saya dalam menyediakan data kebutuhan penelitian;
7. Teman-teman mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, yang namanya tidak disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam penyelesaian TAPM ini;
8. Isteri tercinta Maadia, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Pascasarjana dengan tepat waktu;

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT. membalas amal dan budi baiknya, Amiin.

Wassalam,

Kendari, November 2012

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Abstract..... ii
Lembar Pernyataan iii
Lembar Persetujuan TAPM iv
Lembar Pengesahan v
Lembar Perbaikan vi
Kata Pengantar vii
Daftar Isi ix
Daftar Bagan xi
Daftar Tabel xii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori.....9
1. Konsep Pelayanan.....9
2. Pengukuran Kepuasan Pelayanan.....11
a. Dimensi Tangibles.....12
b. Demensi Reliability.....13
c. Dimensi Responsiveness.....13
d. Dimensi Assurance..... 13
e. Dimensi Emphaty.....13
3. Konsep Pelayanan Puskesmas.....14
B. Penelitian Terdahulu.....16

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

C. Kerangka Penelitian.....18
D.Definisi Operasional.....19

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian.....22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....22
C. Proses Pemilihan Informan.....23
D. Tehnik Pengumpulan Data.....25
E. Analisa Data..... 26
F. Kabsahan Data..... 28
G. Etika Penulisan..... 29

BAB IV. GAMBARAN UMUM DAN PENGESAHAN
A. Gambaran Umum Puskesmas Wajo..... 31
1. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas..... 31
2. Gambaran Wilayah..... 33
3. Kepegawaian..... 35
4. Struktur Organisasi..... 38
5. Sarana dan Prasarana..... 39
6. Pelayanan Kesehatan..... 39
B. Hasil Penelitian..... 42
1. Gambaran Karakteristik Informan..... 43
2. Hasil Analisis Data..... 52
C. Pembahasan..... 83

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan..... 95
B. Saran..... 96
DAFTAR PUSTAKA 98

DAFTAR LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

DAFTAR BAGAN

Halaman

1. Diagram 4.1. Struktur Organisasi Puskesmas Wajo 38

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 4.1. Distribusi Jumlah RW dan RT di Kecamatan Murhum tahun 2011 33
2. Tabel 4.2. Distribusi Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Puskesmas Wajo tahun 2011 34
3. Tabel 4.3. Distribusi Sepuluh Penyakit di Puskesmas Wajo tahun 2010 35
4. Tabel 4.4. Tenaga PNS di Puskesmas Wajo tahun 2011 36
5. Tabel 4.5. Tenaga PTT/ Honorer di Puskesmas Wajo tahun 2011 37

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik di Indonesia kualitasnya masih rendah, demikian salah satu kesimpulan hasil penelitian *Governance and Decentralization Survey (GDS)* 2002 (Dwiyanto dkk: 2003).Salah satu pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat secara luas adalah masalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sifatnya mutlak dibutuhkan masyarakat, dan seharusnya pemerintah dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang baik, murah dan dapat diakses dengan mudah atau mungkin bisa diselenggarakan dengan gratis. Sehubungan dengan hal tersebut, Undang - Undang Dasar 1945 pada pasal 28 H juga menyebutkan dengan jelas bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia untuk memperolehnya.

Pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Wajo menjadi gambaran bagaimana pelayanan kesehatan di kota Baubau, oleh karena posisinya berada di tengah-tengah kota Baubau dan sebagai puskesmas yang melaksanakan rawat jalan dan juga rawat inap. Setiap pemerintah di daerah masing-masing memberi perhatian yang lebih dalam pelayanan publiknya. Namun demikian, masih ada berbagai keluhan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Wajo yang menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan kesehatan yang diberikan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal inilah yang menjadi perhatian pemerintah dimasa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagai acuan strategi dalam pelayanan publik dibidang kesehatan guna

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menciptakan citra pelayanan kesehatan masyarakat yang prima.

Salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menjadi gambaran bagaimana negara/ pemerintah benar-benar telah memperhatikan hak-hak warga negaranya untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dan selama ini pengguna layanan atau pengunjung Puskesmas adalah kebanyakan dari golongan masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah (Nasrul Effendy, 1998: 31).

Sejalan dengan semakin meningkatnya perekonomian masyarakat, maka tuntutan pelayanan yang lebih baik semakin besar. Hal ini berlaku terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas yang langsung dikelola oleh pemerintah. Tuntutan masyarakat ini lebih banyak berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan. Untuk itu pihak puskesmas harus merubah cara pandang dari pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan menjadi pemenuhan tuntutan dan keinginan masyarakat terhadap kebutuhan kesehatan mereka. Dewasa ini pelanggan sebagai konsumen pelayanan kesehatan sudah tidak puas lagi dengan suatu pelayanan yang tidak menghargai hak-haknya.

Konsumen sudah semakin terbiasa dengan pelayanan yang diberikan oleh pelaku dalam industri barang dan jasa dimana sudah menerapkan konsep *service excellent* (pelayanan unggul) yaitu suatu sikap atau cara melayani pelanggan secara memuaskan. Perubahan-perubahan yang terjadi ini merupakan keharusan untuk dipertimbangkan dan dianalisis oleh pihak puskesmas agar dapat memenuhi harapan masyarakat dalam pengelolaan pelayanan kesehatan yang baik. Untuk itu pengelola puskesmas perlu menyusun strategi yang tepat dalam menghadapi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perubahan yang terjadi sekarang ini dan dimasa mendatang terutama strategi dalam peningkatan mutu pelayanan yang didukung oleh peningkatan sumberdaya yang memadai. Berbagai isu masih sering penulis dengar, tentang mutu pelayanan diantaranya menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas wajo yang berhubungan dengan sarana dan prasarana (*tangibles*) dimana ruangan-ruangan pelayanan kesehatan seperti poliklinik umum hanya satu ruangan seharusnya lebih dari satu termasuk ruang tunggu pasien belum cukup, toilet untuk pasien belum ada, dan lain-lain, untuk itu sarana dan prasarana di puskesmas wajo belum cukup. Kemudian dari segi kehandalan (*reliability*) dimana petugas puskesmas yang ada masih banyak tingkat pendidikan mereka hanya perawat, seharusnya minimal diploma tiga keperawatan dan tenaga bidan yang ada berijazah diploma satu kebidanan, seharusnya minimal memiliki ijazah diploma tiga kebidanan, hal ini akan sangat mempengaruhi kemampuan petugas puskesmas wajo untuk melaksanakan tindakan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, untuk kehandalan petugas dapat dikatakan belum cukup. Dalam hal daya tanggap petugas (*responsiveness*) tentu pelanggan membutuhkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat, hal ini juga sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh petugas puskesmas wajo, oleh karena itu perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, untuk itu dapat dikatakan daya tanggap petugas belum cukup. Dari segi jaminan pelayanan kesehatan yang baik (*assurance*), hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas puskesmas wajo dalam melaksanakan tindakan berdasarkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas puskesmas wajo, untuk itu dengan melihat tenaga yang ada dikatakan belum memadai. Selanjutnya dari segi kemampuan petugas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memberikan perhatian dan kemudahan (*emphaty*) kepada pelanggan belum kelihatan secara kolektif berjalan dengan baik, hal ini juga dipengaruhi oleh faktor rendahnya tingkat pendidikan sebagian petugas puskesmas wajo.

Selama tahun 2008, tahun 2009 dan tahun 2010 Puskesmas Wajo telah melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang datang berobat dengan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang ada sesuai kebutuhan pelanggan. Berdasarkan data pelayanan puskesmas wajo tahun 2008, 2009 dan 2010 disebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Wajo meliputi ruangan loket pendaftaran, ruangan unit gawat darurat, ruangan poliklinik umum, ruang rawat inap, poliklinik KIA/ KB, ruang rawat inap kebidanan, poliklinik gizi, poliklinik gigi, ruang laboratorium, ruangan P2M, ruangan apotik, ruangan pengolahan data, ruangan klinik sanitasi, ruangan Kepala Puskesmas, ruangan aula/ ruang rapat. Dari keadaan fasilitas di atas, ada beberapa pelayanan kesehatan gratis (menggunakan JPK GAKIN), pelayanan kesehatan umum/ bayar serta pelayanan kesehatan yang menggunakan Askes.

Data kunjungan pengguna layanan Puskesmas Wajo Tahun 2008 berjumlah 40.896 kunjungan yang terdiri dari kunjungan lanjut usia: 4.260, pasien dewasa: 16.210, pasien anak: 20.426 kunjungan dengan rincian laki-laki: 18.474 dan perempuan : 22.422 kunjungan, sedangkan tahun 2009 berjumlah: 38.857 kunjungan terdiri dari lanjut usia: 3.420, kunjungan pasien dewasa: 15.885 kunjungan, dan pasien anak berjumlah : 19.552 kunjungan dengan uraian laki-laki : 18.848 kunjungan dan perempuan : 20.009 kunjungan dan untuk tahun 2010 berjumlah : 36.427 kunjungan yang terdiri dari usia lanjut : 2.880 sedangkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pasien dewasa: 15.225 kunjungan dan untuk pasien anak :18.322 kunjungan dengan uraian laki-laki : 16.217 kunjungan dan perempuan : 20.210 kunjungan.

Dengan melihat data-data selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2008, tahun 2009 dan tahun 2010 maka analisa sisi kuantitas terjadi penurunan jumlah kunjungan yang signifikan, namun analisa disisi lain bahwa gambaran pelayanan kesehatan di puskesmas wajo dapat dikatakan berhasil dengan asumsi dapat menurunkan jumlah kunjungan pasien. Hal ini juga kemungkinan disebabkan karena fasilitas fisik belum cukup, kemampuan memberikan pelayanan yang tepat masih kurang, keinginan memberikan daya tanggap, kesopanan petugas, jaminan pelayaaaanan yang baik serta kemampuan memberikan perhatian kenyamanan dan kemudahan pelayanan kesehatan bagi pengguna layanan perlu ditingkatkan.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 8 Maret 2011 pukul 10.30 dengan melakukan wawancara kepada beberapa orang pengguna layanan Puskesmas Wajo dan menyatakan bahwa pasien yang datang berobat cukup banyak. Selain itu, beberapa orang pengguna layanan puskesmas yang ditemui mengharapkan perhatian yang lebih baik dari dokter terhadap pasien seperti memberikan penjelasan tentang penyakit pasien sehingga mereka memahami tentang penyebab timbulnya penyakit yang dideritanya. Pengguna layanan kesehatan mengharapkan diagnosa dokter lebih akurat sehingga resep yang diberikan mampu menyembuhkan penyakit pasien. Petugas apotik juga diharapkan mempercepat layanan pemberian obat. Peningkatan keramahan,kesabaran, rasa empati, kemudahan pelayanan oleh dokter dan seluruh petugas Puskesmas Wajo menjadi harapan dari para pengguna layanan Puskesmas wajo pada khususnya dan masyarakat kota Baubau pada umumnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengguna layanan kesehatan memilih Puskesmas Wajo untuk memeriksakan diri, selain karena kedekatan jangkauan tempat tinggal dengan lokasi Puskesmas juga dengan alasan biaya yang murah dan mendapatkan pelayanan lebih cepat dari pada di rumah sakit umum daerah kota Baubau. Namun demikian pelayanan yang diberikan masih kurang, mereka berharap petugas puskesmas bisa memberikan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna layanan atau sesuai harapan dan kenyataan yang benar-benar terjadi.

Hasil observasi awal dan sesuai data kunjungan pasien menunjukkan bahwa pengguna layanan yang datang berobat di Puskesmas Wajo jauh lebih tinggi dari pada kunjungan Puskesmas lain di wilayah kota Baubau. Keadaan ini sesuai hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan penjejakan di Puskesmas Wajo.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fasilitas fisik yang ada pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau ?
2. Bagaimana kehandalan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat tanpa melakukan kesalahan ?
3. Bagaimana daya tanggap petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat?.
4. Bagaimana jaminan pelayanan kesehatan yang baik oleh petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo dengan mengutamakan keselamatan dalam proses penyembuhan pada masyarakat pengguna layanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Bagaimana kemampuan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo untuk memberikan perhatian yang baik dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna layanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi fasilitas fisik yang ada pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau.
2. Untuk mengidentifikasi kehandalan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat tanpa melakukan kesalahan.
3. Untuk mengidentifikasi daya tanggap petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat.
4. Untuk mengidentifikasi jaminan pelayanan kesehatan yang baik oleh petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dengan mengutamakan keselamatan dalam proses penyembuhan pada masyarakat pengguna layanan.
5. Untuk mengidentifikasi kemampuan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo untuk memberikan perhatian yang baik dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna layanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Dalam rangka mengembangkan konsep-konsep pelayanan kesehatan masyarakat menuju pada pelayanan yang diharapkan yaitu pelayanan prima sesuai kebutuhan masyarakat.

b. Hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan manfaat dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu administrasi publik dibidang pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Secara Praktis

a. Memberi gambaran terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum kota Baubau.

b. Memberi masukan untuk perbaikan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kota Baubau melalui instansi Dinas Kesehatan Kota Baubau khususnya terhadap pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat wajo.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan mutu jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan. Mutu atau pelayanan yang baik harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir juga pada persepsi pelanggan atau pengguna layanan (Kotler, 1994).

Menurut Yoeti (2000:36), kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performance pelayanan dilapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan (*expectations*) pelanggan, maka dimata mereka memberikan nilai tidak baik/ jelek. Selanjutnya Yoeti (2000:48) menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan seperti digambarkan sebuah persamaan dibawah ini :

Satisfaction =f [Performance – Expectation]

Persamaan ini akan menghasilkan tiga kemungkinan yang akan terjadi, yaitu :

1. Pertama : *Performance* < *Expectation*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Bila hal ini terjadi, maka pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanan kurang baik, belum memuaskan pelanggan.

2. Kedua : *Performance = Expectation*

   Bila keadaan ini terjadi, maka bagi pelanggan tidak ada yang istimewa. Pelayanan diberikan biasa-biasa saja, karena dianggap belum memuaskan pelanggan.

3. Ketiga : *Performance> Expectation*

   Bila keadaan ini tercapai, maka pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

Pelayanan yang baik diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayan yang diberikan kepada seorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, polotik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/penerima layanan (Ismail, 2003;3).

Sedangkan kualitas pelayanan diidentifikasikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997), misalnya dari segi: *product based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya; *user based*, dimana kualitas pelayanan ini adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan keinginan pelanggan; dan *value based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga (Yogi & Ikhsan, 2006;12).

2. Pengukuran Kepuasan Pelayanan

Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2002 : 54).

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000 : 148), ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Keluhan dan saran (*Complaints and Suggestions*)

   Bagi penyedia layanan yang berorientasi kepada pelanggan, perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, serta keluhan.

2. Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction survey*)

   Pada umumnya mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei baik melalui telepon, melalui pos maupun wawancara langsung.

   Dengan demikian penyedia layanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa instansi penyedia layanan menaruh perhatian terhadap para

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelanggannya. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan seperti ungkapan seberapa puas saudara pada pelayanan X pada skala berikut : sangat puas, puas, netral, tidak puas, sangat tidak puas.

3. Hantu belanja (*Ghost shopping*)

   Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk penyedia layanan dan pesaing.

   Gost shopper tersebut menyampaikan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk penyedia layanan dan pesaing berdasarkan pengalaman pelanggan.

4. Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

   Penyedia layanan/perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti sebagai pelanggan.Melalui metode ini diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut, sehingga bermanfaat bagi instansi penyedia layanan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Indikator pelayanan publik yang baik digagas oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990;26) adalah terdiri dari: dimensi *Tangibles,Reliability,Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

a. *Tangibles*

   Tangibles, merupakan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas lain seperti alat komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan (Puskesmas) dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. *Reliability*

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*)dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

c. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemauan atau keinginan para petugas puskesmas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Membiarkan penerima layanan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

d. *Assurance*

Assurance atau jaminan pelayanan yang baik berhubungan dengan kemampuan pengetahuan, kesopanan para petugas pusat kesehatan masyarakat wajo dalam memberikan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan kepada pengguna layanan atau masyarakat.

e. *Emphaty*

Emphaty atau empati merupakan kemampuan petugas pusat kesehatan masyarakat wajo memberikan perhatian yang baik kepada pengguna layanan secara individual yang meliputi sikap petugas untuk memahami kebutuhan penerima layanan, termasuk berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memberikan kemudahan mulai dari persiapan sampai dengan pelaksanaan tindakan-tindakan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

3. Konsep Pelayanan Puskesmas

Di Indonesia Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep Puskesmas dilahirkan pada tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) di Jakarta. Waktu itu rapat membahas upaya organisasi sistem pelayanan kesehatan , oleh karena pelayanan kesehatan pada waktu itu dirasakan kurang menguntungkan dan dari kegiatan- kegiatan seperti BKIA, BP, P4M dan sebagainya masih berjalan sendiri-sendiri dan tidak saling berhubungan. Melalui rakerkesnas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama kedalam suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas pada waktu itu dibedakan dalam tiga macam yaitu: *satu* Puskesmas tingkat desa, *kedua* : Puskesmas tingkat kecamatan, *ketiga* Puskesmas tingkat kabupaten.

Pada tahun 1979 mulai dirintis pembangunan Puskesmas di daerah-daerah tingkat kelurahan atau desa yang memiliki jumlah penduduk sekitar 30.000 jiwa. Kegiatan-kegiatan pelayanan kesehatan yang ada disuatu kecamatan, ditunjuk sebagai penanggung jawab adalah Puskesmas kecamatan atau disebut puskesmas Pembina, sedangkan yang ada di tingkat kelurahan atau desa disebut Puskesmas Pembantu atau Puskesmas Kelurahan.

Menurut Azrul Azwar (1981 : 161) pusat kesehatan masyarakat adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Menurut Departemen Kesehatan R I (1991) pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Definisi diatas dapat digali makna yang lebih mendalam yang menunjukan bahwa puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memelihara kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat.Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia diamanatkan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak azasi manusia, yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 28 H ayat (1); bahwa "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal dan mempunyai lingkungan hidup yang baik, sehat dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang baik".

Kegiatan-kegiatan pokok yang diselenggarakan oleh puskesmas disesuaikan dengan kemampuan yang ada dari tiap-tiap puskesmas baik dari segi tenaga, fasilitas dan biaya/ anggaran yang tersedia. Berdasarkan buku pedoman kerja Puskesmas ada dua puluh upaya pokok kesehatan yang dapat dilakukan oleh Puskesmas, hal ini sangat tergantung pada faktor tenaga, sarana dan prasarana , biaya yang tersedia serta kemampuan manajemen dari tiap-tiap puskesmas.

Dua puluh kegiatan pokok puskesmas menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia dalam Azrul Azwar (1991 : 24) adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Kesehatan ibu dan anak
b. Keluarga berencana
c. Peningkatan gizi
d. Kesehatan lingkungan
e. Pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
f. Pengobatan dan pelayanan gawat darurat karena kecelakaan
g. Penyuluhan kesehatan
h. Kesehatan sekolah
i. Kesehatan olah raga
j. Perawatan kesehatan masyarakat
k. Kesehatan kerja
l. Kesehatan gigi dan mulut
m. Kesehatan jiwa
n. Kesehatan mata
o. Laboratorium sederhana
p. Kesehatan usia lanjut
q. Pembinaan pengobatan tradisional
r. Kesehatan remaja
s. Upaya dana sehat
t. Pencatatan dan pelaporan/ system informasi kesehatan.

Pembangunan kesehatan masyarakat merupakan rangkaian kegiatan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar gotong royong dan swadaya dalam rangka menolong diri sendiri untuk memecahkan masalah kesehatan agar mampu mencapai derajat kesehatan yang optimal. Adapun tema dalam konsep pelayanan kesehatan adalah " Kemandirian tata hidup sehat merupakan wujud kekuatan bangsa" (Nasrul Effendi, 1998:263). Oleh karena itu maka pelayanan kesehatan yang baik (prima) yang diterapkan dalam prilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) mutlak menjadi hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu Johan Yustisiyanto (2009) yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema yang diteliti *(state of the art)* berhasil dihimpun dan dijadikan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada mengenai analisis pelayanan kesehatan sekaligus menjadi acuan dalam butir-butir pertanyaan yang disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan.
Hasil analisis pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Gambir Jakarta Pusat berdasarkan penilaian lima dimensi yang meliputi *tangibles,*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

reliability, responsiveness, assurance, dan *emphaty* rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelayanan mencapai diatas enam puluh persen atau cukup.

Pada tesis Entis Sutisna dalam Johan Yustisiyanto (2008) berjudul Analisis pelayanan kesehatan masyarakat pada pusat kesehatan masyarakat kecamatan Cakung Jakarta Timur. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemberian pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas Cakung Jakarta Timur belum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini berdasarkan dari persepsi dan harapan masyarakat pengguna jasa kesehatan yang menunjukkan nilai kesenjangan dengan skor negatif dari keseluruhan dimensi *tangibles, ,reliability, responsiveness, assurance,* maupun *emphaty*. Pelayanan kesehatan yang diberikan selama ini mengacu pada prosedur serta pola pikir dari petugas yang merasa bahwa pasienlah yang membutuhkan padahal dalam era servqual sekarang ini justru sebaliknya bahwa organisasi publiklah yang harus membutuhkan masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Tesis Toto Bondan dalam Johan Yustisiyanto (2007) yang berjudul Analisis pelayanan kartu penduduk kepada masyarakat di kantor lurah sekota madya Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui gambaran seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kartu penduduk kepada masyarakat di kantor-kantor lurah sekota madya Jakarta Timur ditinjau dari dimensi *tangibles, reliability, responsveness, assurance* dan *emphaty*.

Hasil penelitiannya menyatakan dari kelima dimensi yang diukur diperoleh hasil tingkat kepuasan secara berurutan *emphaty, responsiveness, assurance, reliability* dan *tangible*. Namun kelima dimensi tersebut masih memiliki nilai kepuasan yang negatif demikian juga tingkat kepuasan indikator variabel, semuanya memiliki tingkat kepuasan negatif atau kualitas pelayanan masyarakat di kantor lurah sewilayah kota madia Jakarta Timur belum memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan.

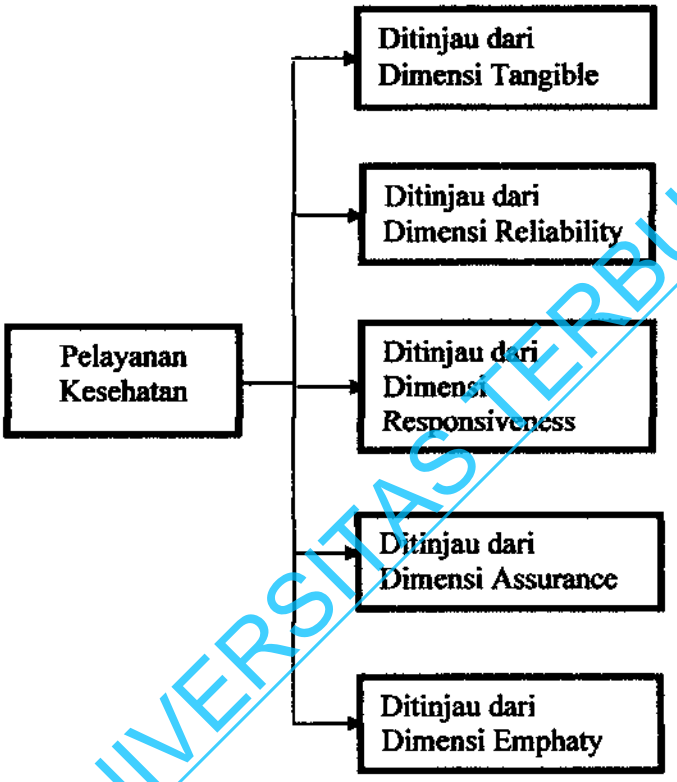
Tesis Detje Rossa dalam Johan Yustisiyanto (2008) yang berjudul Analisis Pelayanan Imigrasi kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan. Bagi para pengguna jasa keimigrasian *(End User)* ditinjau dari konsep *servqual* bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan di kantor imigrasi kelas I Jakarta Selatan ditinjau dari dimensi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles* dengan menggunakan konsep *importat performance,* analisis *serviskuality* dan menganalisis tingkat kesenjangan atau perbedaan antara harapan yang diterima dengan kinerja yang telah dicapai oleh kantor imigrasi kelas I Jakarta Selatan serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan dapat diasumsikan bahwa pelanggan menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari dimensi-dimensi seperti dibawah ini :



UNIVERSITAS TERBUKA

1. Pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan praktek profesional kesehatan yang dilaksanakan untuk sasaran individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat sesuai dengan kebutuhan-kebutuhannya.
2. Dimensi *Tangibles* adalah suatu penilaian pelayanan kesehatan masyarakat yang ditinjau dari ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyedia layanan/ Puskesmas Wajo.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Dimensi *Reliability* adalah berkaitan dengan kehandalan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Wajo.
4. Dimensi *Responsiveness* adalah kemampuan daya tanggap petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pelanggan.
5. Dimensi *Assurance* adalah kepastian jaminan pelayanan kesehatan yang baik, sopan, ramah serta mengutamakan keselamatan pelanggan.
6. Dimensi *Emphaty* adalah berkaitan dengan kemampuan perhatian serta selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan kesehatan.

D. Definisi Operasional

Merupakan penjabaran yang dituangkan secara operasional, spesifik untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wajo terhadap persepsi pelanggan.

Adapun operasionalisasi konsep yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan adalah suatu pendekatan praktis untuk melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat baik untuk individu,keluarga dan komuniti/ masyarakat dalam bentuk yang dapat diterima dan sesuai dengan kebutuhan.
2. *Tangibles* adalah keadaan dengan ketersediaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dengan kemampuan sumber daya manusianya termasuk fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan/ Puskesmas untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik.
3. *Reliability* adalah kehandalan memberikan pelayanan yang dilaksanakan dengan tepat *(accurately)* dan kemampuan untuk dipercaya*(dependably)*,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan tanpa melakukan kesalahan.

4. *Responsiveness* adalah kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Membiarkan penerima layanan menunggu terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
5. *Assurance* adalah suatu jaminan pelayanan kesehatan yang baik, hal ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, seperti antara lain petugas selalu sabar menghadapi keluhan pasien, menunjukkan keramahan kepada pelanggan, petugas dengan sabar selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien dan selalu disertai senyum petugas pada saat memberikan pelayanan.
6. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual meliputi sikap kontak petugas untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan penerima layanan, perhatian yang baik serta terjadi kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Selain itu petugas/dokter selalu mengingat keluhan yang lalu/ sebelumnya dari pasien, mendengarkan dengan seksama keluhan pasien saat ini termasuk bila ada kesalahan atau keterlambatan pelayanan, maka penyedia layanan dengan segera menyampaikan permintaan maaf atas kejadian tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut Wibowo (1996 ; 18), tingkat kepuasan pelanggan pada kisaran posisi delapan puluh persen, ini merupakan posisi kritis, oleh karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterimahnya memang adalah haknya. Dengan demikian, apabila tingkat kepuasan berada dibawah delapan puluh persen, keadaan ini cenderung akan menimbulkan ketidak percayaan pengguna jasa layanan kepada pihak penyedia layanan.Oleh karena itu maka kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat harus dapat diseimbangkan antara harapan pengguna layanan dan kenyataan yang dirasakan dalam pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif untuk mendapatkan gambaran tentang analisis pelayanan kesehatan yang ada dipuskemas wajo. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh jawaban atau informasi yang mendalam tentang pendapat dan perasaan pengguna layanan terhadap pelayanan kesehatan dipusat kesehatan masyarakat wajo kota Baubau. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah berfokus pada penemuan fakta bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan petugas Puskesmas Wajo ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya. Dalam metode kualitatif cenderung bersifat *deskriptif*, naturalistik dan berhubungan dengan sifat data yang murni kualitatif (Irawan 2006;52). Dengan metode wawancara mendalam menjadi alat untuk mengumpulkan data karena seluruh informasi yang diperlukan berada di dalam benak partisipan (informan), selain itu digunakan juga metode evaluasi yang mampu memberi penjelasan terhadap analisis pelayanan kesehatan masyarakat dari sisi manajemen puskesmas.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau dengan pertimbangan bahwa kunjungan pengguna jasa layanan di Puskesmas ini cukup banyak mulai dari wilayah kerja Puskesmas Wajo dan dari wilayah kerja puskesmas lain seperti Puskesmas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Betoambari, Puskesmas Meo-Meo, Puskesmas Bataraguru, Puskesmas Wolio, Puskesmas Katobengke, Puskesmas Bungi dan lain-lain.

Puskesmas Wajo melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat dengan rawat jalan dan rawat inap, berada ditengah-tengah kota Baubau yaitu di jalan Dr.Wahidin No.137 dengan waktu tempuh 15 menit dari pelabuhan Murhum dan 20 menit dari bandara udara Betoambari Baubau.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2011.Waktu yang digunakan adalah untuk kegiatan penelusuran data sekunder, pengambilan data primer, pengolahan dan analisa data serta penyusunan hasil penelitian.

C. Proses Pemilihan Informan/ Partisipan

Informan merupakan seseorang sebagai sumber informasi yang dapat membantu peneliti untuk mendapatkan data-data fakta terhadap pelayanan kesehatan masyarakat secara mendalam dari pengguna layanan. Adapun teknik pengambilan partisipan (penarikan sampel) dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *snow ball sampling* yang merupakan teknik pengambilan data nonrandom dimana sampel diperoleh pertama dengan menghubungi seseorang atau sekelompok pengguna layanan kesehatan pada puskesmas wajo, lalu meminta mereka untuk memberikan saran tentang orang-orang yang dianggap memiliki informasi penting dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian (Murti Bhisma, 2010).

Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah : pasien atau masyarakat pengguna layanan dan pihak Puskesmas atau pengelola layanan yang dapat memberikan informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas wajo terdiri dari :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Pengguna layanan rawat inap, dimana pasien terdiri penyakit-penyakit umum dan pasien khusus kebidanan atau persalinan. Pertimbangan memilih pasien rawat inap oleh karena membutuhkan langkah-langkah atau tindakan kompleks juga membutuhkan observasi secara langsung oleh penyedia layanan untuk mengevaluasi kemajuan atau perkembangan yang menuju proses penyembuhan. Pelayanan kunjungan rawat inap, lama perawatan tidak dapat dijamin atau ditentukan, hal ini sangat tergantung pada kasus atau penyakit yang diderita termasuk kemampuan sumber daya manusia kesehatan yang ada atau penyedia layanan di Puskesmas Wajo.

b. Pengguna layanan rawat jalan, juga terdiri dari pasien umum dan juga pasien khusus kebidanan. Pertimbangannya adalah bahwa pengguna layanan rawat jalan tidak dilaksanakan observasi setiap waktu sebagaimana pasien rawat inap, akan tetapi selalu diberikan anjuran-anjuran yang berhubungan dengan masalah kesehatannya oleh penyedia atau pengelola layanan.

c. Pihak pelaksana pelayanan kesehatan (Puskesmas), yang terdiri dari kepala puskesmas, penanggung jawab poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik KIA/KB, dan penanggung jawab ruangan pendaftaran/ loket.

Fokus penelitian ini adalah pada kedalaman informasi dan proses memperoleh data sehingga hanya melibatkan sejumlah informan. Jumlah informan yang relatif, umumnya digunakan pada penelitian yang lebih memberikan perhatian pada kedalaman penghayatan subyek. Penentuan jumlah informan dianggap telah memadai apabila sudah sampai pada taraf saturasi (jenuh), artinya bahwa dengan menggunakan informan selanjutnya boleh dikatakan tidak ada lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti atau mengulang data yang sudah ada.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Teknik Pengumpulan Data

Upaya untuk mendapatkan informasi yang obyektif, maka diperlukan beberapa tehnik pengumpulan data dalam penelitian yaitu :

1. Data sekunder :

   Pengumpulan data dilakukan mulai mencari data sekunder dengan mengumpulkan informasi dan dokumen dari Puskesmas Wajo serta data-data lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

2. Data Primer

   Pengumpulan data primer, dengan cara peneliti datang kepuskesmas wajo, pemilihan *informan*, membuat jadwal dan setelah itu melakukan wawancara mendalam untuk memperoleh jawaban-jawaban yang bersifat fakta dari delapan *informan* pengguna layanan kesehatan terdiri dari empat informan rawat inap dan empat *informan* rawat jalan serta lima *informan* dari pengelola layanan puskesmas wajo. Proses pengumpulan data penelitian ini berdasarkan pedoman wawancara dan pengamatan langsung yang pelaksanaannya menggunakan alat bantu tulis, kamera dan alat perekam suara (media player 3).

   a. Wawancara :

      Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh pada saat penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dimana untuk memperoleh keterangan sesuai tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka langsung antara peneliti dengan informan untuk mendapatkan tanggapan terhadap analisa

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan kesehatan kepada delapan informan unsur pengguna layanan kesehatan dan lima informan pengelola pelayanan di Puskesmas Wajo. Melakukan wawancara mendalam kepada beberapa informan sampai tidak didapatkan lagi informasi baru, dan merasa informasi yang diperoleh sudah memadai. Pelaksanaan pengumpulan data ini peneliti juga membuat catatan lapangan *(field note)* yang berisikan tanggal, waktu dan informasi dasar tentang suasana saat wawancara serta interaksi sosial antara peneliti dengan pengguna layanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas Wajo).

b. Pengamatan (Observasi) :

Pengamatan dilakukan dengan cara peneliti berada di lokasi penelitian yaitu puskesmas wajo untuk jelasnya ditempat pelayanan rawat inap, rawat jalan dan ruangan-ruangan tertentu serta mencatat dan mengamati hal-hal atau kejadian yang sesuai dengan masalah penelitian. Bentuk pengamatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi *(participant observation)* dimana pengumpulan data mengggunakan wawancara untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Sugiono; 2007:64).

UNIVERSITAS TERBUKA

E. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif. Analisis data kualitatif berkaitan dengan reduksi data dan interprestasi data. Reduksi data merupakan kegiatan memilah-milah data yang tidak beraturan menjadi potongan-potongan yang lebih teratur dengan mengkoding, menyusunnya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menjadi kategori dan merangkumnya menjadi pola dan susunan yang sederhana sehingga bermakna dan lebih ringkas. Interpretasi data merupakan kegiatan mendapatkan makna dan pemahaman terhadap data dengan memunculkan konsep dan teori berdasarkan generalisasi yang menjelaskan temuan kemudian mengkomunikasikan makna dalam temuan melalui laporan tertulis. Analisis data dilakukan mulai dari lokasi penelitian yaitu diawali proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, membuat catatan lapangan *(field notes)*, hasil pengamatan dan bahan-bahan lain dengan membuat kode agar sumber data tetap dapat ditelusuri, mengumpulkan informasi, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat indeks, mencari makna dan menemukan pola dalam analisis pelayanan kesehatan masyarakat dan selanjutnya menentukan apa yang dapat ditulis peneliti dan menyajikan temuannya dalam hasil penelitian ini.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema. Penganalisasian data dilakukan dengan analisa kualitatif berdasarkan data-data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam kepada tiga belas informan dan kemudian dibandingkan dengan teori, kepustakaan maupun asumsi yang ada. Analisis data dilakukan setiap kali wawancara dilaksanakan dan dibandingkan dengan hasil wawancara sebelumnya untuk mengkaji tingkat kematangan data (triangulasi) dan validasi baik sumber, metode maupun data. Sedangkan penyajian data penelitian ini adalah berupa kata-kata/ narasi yang merupakan hasil penelitian, yang ditampilkan dalam bentuk kuotasi. Kuotasi adalah kutipan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pernyataan responden dalam bentuk aslinya (kalimat atau dialog), yang dapat disajikan sebagai bagian dari kalimat atau terpisah dalam paragraf tersendiri, sedangkan bentuk tabel adalah tabulasi dalam penelitian kualitatif berisi kata atau kalimat, dan bukan dalam bentuk angka.

F. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif umumnya melakukan verifikasi data kepada partisipan merupakan salah satu cara untuk memvalidasi dan memperoleh keabsahan data (*trustworthiness*). Menurut Gubba dan Lincoln, 1994 (dalam Streubert & Carpenter, 2003) terdapat empat kriteria untuk memperoleh keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu: derajat keparcayaan (*credibility),* keteralihan *(transverability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability).*

Credibility merupakan berbagai aktifitas yang dapat meningkatkan kepercayaan terhadap penemuan yang dicapai (Moleong, 2007). *Credibility* hasil penelitian ini dapat dicapai melalui upaya peneliti dalam mengklarifikasi hasil – hasil temuan dari partisipan. Pada penelitian ini peneliti melakukan dengan cara merekam hasil wawancara dan mendengarkan secara berulang kali hasil wawamcara tersebut dan hasil rekaman menjadi bukti keabsahan data yang diteliti. Wawancara sebagai upaya untuk mengkontruksikan kejadian yang dialami partisipan, dengan melakukan observasi memungkinkan upaya untuk memperoleh keyakinan tentang keabsahan data peneliti tercapai.

Transverability merupakan cara membangun keteralihan untuk menilai keabsahan data peneliti kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menguraikan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

secara rinci hasil temuan yang didapat dan kemudian dibuat penjelasan tentang hasil wawancara dalam bentuk narasi yang menceritakan rekaman wawancara dan catatan lapangan kemudian dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian menggunakan literatur dan jurnal yang sesuai dengan topik penelitian (Moleong, 2007).

Dependability merupakan suatu kestabilan data atau proses penelitian dari waktu kewaktu untuk menjamin keabsahan hasil penelitian.

Comvirmability merupakan kegiatan pengobyektifan dan netralisasi hasil interpretasi data, dan tercapai kesepakatan tentang hubungan dan arti kata diantara dua orang atau lebih (Polit& Hungler, 2001). *Comvirmability* dilakukan oleh peneliti pada saat melaksanakan wawancara yang kedua kepada partisipan untuk mengkonfirmasi tema-tema sementara yang telah dibuat dalam deskripsi tekstural agar lebih menambah keakuratan atau ketepatan data penelitian (Streubert & Carpenter: 2003).

UNIVERSITAS TERBUKA

G. Etika Penulisan

Menurut Moleong (2007) bahwa dalam melakukan penelitian agar tidak mendapat persoalan masalah etik maka peneliti harus mempersiapkan antara lain :

1. Meminta izin pada penguasa setempat dimana penelitian akan dilaksanakan sekaligus memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan penelitian.
2. Menempatkan orang-orang yang diteliti bukan sebagai objek melainkan sebagai seseorang yang derajatnya sama dengan peneliti.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Memghargai, menghormati, dan patuh semua peraturan, norma, nilai masyarakat, kepercayaan, adat istiadat, dan kebudayaan yang hidup dalam masyarakat tempat penelitian dilakukan.
4. Memegang segala rahasia yang berkaitan dengan informasi yang diberikan.
5. Informasi tentang subjek tidak dipublikasikan bila subjek tidak menghendaki, termasuk nama subjek tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian.
6. Peneliti dalam merekrut partisipan terlebih dahulu, memberikan *Informed Consent*, yaitu memberitahu sejara jujur maksud dan tujuan terkait penelitian pada sampel dengan sejelas-jelasnya.
7. Selama dan sesudah penelitian *privacy* tetap dijaga, semua partisipan diperlakukan sama, nama partisipan diganti dengan nomor (*anonimity*), peneliti akan menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan dan hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.
8. Selama pengambilan data peneliti memberi kenyamanan pada partisipan dengan mengambil tempat wawancara di ruang rawat inap pasien bagi pasien rawat inap dan di ruang tunggu bagi pasien rawat jalan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum

1. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas

Berdasarkan pada surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9/ Menkes/ SK/ III/ 1982 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional.Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah telah menyelenggarakan berbagai upaya salah satunya adalah pembangunan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merata dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota Baubau mempunyai tugas pokok antara lain melaksanakan pelayanan kesehatan, pembinaan, pengendalian Puskesmas pembantu, pengembangan upaya kesehatan, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Wajo meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap seperti penyuluhan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*pereventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitation*). Disamping itu dilaksanakan pula perluasan jangkauan pelayanan kesehatan yang lebih sederhana seperti Puskesmas Keliling yang dilakukan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

karena kegiatan puskesmas belum mencakup seluruh masyarakat di wilayah kerja yang telah ditentukan. Upaya tersebut diatas dapat mewujudkan visi Puskesmas Wajo yaitu terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau yang pada akhirnya dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit (*kuratif*), pemulihan (*rehabilitation*) yang dilakukan melalui kunjungan rawat jalan maupun rawat inap termasuk upaya-upaya pencegahan (*preventif*) dan peningkatan kesehatan (*promotif*) serta melaksanakan pemberdayaan puskesmas kelurahan/ pembantu dalam wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum mempunyai fungsi sebagai berikut (Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas) :

1. Penyusunan rencana kerja dan anggaran Puskesmas wilayah.
2. Pelaksanaan rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan.
3. Pelaksanaan pelayanan kesehatan perorangan.
4. *Penyelenggaraan pelayanan medis umum.*
5. Penyelenggaraan asuhan keperawatan.
6. Penyelenggaraan pemeriksaan ibu hamil.
7. Penyelenggaraan pelayanan persalinan.
8. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
9. Penyelenggaraan rawat nginap terbatas.
10. *Pelayanan penunjang medis seperti laboratorium, gizi, dan farmasi.*
11. Penyelenggaraan pelayanan ambulan rujukan.
12. Penyelenggaraan pelayanan keluarga berencana.
13. Penyelenggaraan pelayanan imunisasi.
14. Penyelenggaraan pelayanan 24 jam.
15. Penyelenggaraan pelayanan rujukan.
16. Penyelenggaraan pemberdayaan puskesmas kelurahan/ pembantu.
17. Penyelenggaraan pencatatan medis'.
18. Penyelenggaraan kegiatan pos pelayanan terpadu (posyandu).
19. Penyelenggaraan pemeliharaan peralatan kedokteran, keperawatan, alat-alat perkantoran.
20. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, surat menyurat dan kearsipan serta keamanan, kebersihan dan keindahan puskesmas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

21. Pengumpulan dan pengelolaan data seluruh hasil pelaksanaan tugas dan fungsi puskesmas kelurahan/ pembantu.
22. Pengelolaan data secara keseluruhan hasil pelaksanaan tugas dan fungsi dalam satu wilayah kerja puskesmas wajo.
23. Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi puskesmas secara berkala dari mulai setiap bulan sekali, tiap tiga bulan, tiap enam bulan dan laporan tahunan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau, yang selanjutnya kemudian dilaporkan kepada wali kota Baubau.

2. Gambaran Wilayah

Puskesmas Wajo merupakan salah satu puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Murhum, terletak di Kelurahan Wajo, Jalan Dr.Wahidin No.137, berada ditengah-tengah kota Baubau dengan jangkauan sekitar lima belas menit dari pelabuhan Murhum dan dua puluh menit dari bandara udara Betoambari. Puskesmas Wajo kecamatan Murhum memiliki luas wilayah 95.400 ha,yang terdiri dari Kelurahan Wajo, Kelurahan Lamangga, Kelurahan Tanganapada dan terdapat 16 RW serta 50 RT. Puskesmas Wajo adalah pemekaran wilayah Puskesmas Betoambari yang dibangun pada tahun anggaran 1991/1992 dan menjadi status Puskesmas wilayah terhitung mulai 2 Januari 1993 sampai sekarang. Adapun perincian secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.Distribusi jumlah RW dan RT Per-Kelurahan di Kecamatan Murhum Tahun 2011

No	Kelurahan	RT	RW
1	Kelurahan Wajo	13	4
2	Kelurahan Lamangga	21	7
3	Kelurahan Tanganapada	16	5
	Total	50	16

Sumber data dari kecamatan Murhum 2011

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Batas-batas wilayah Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum adalah sebagai berikut :

Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Meo-Meo,

Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Katobengke,

Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Batauga,

Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Bataraguru dan wilayah puskesmas Sorawolio.

Dalam wilayah puskesmas Wajo Kecamatan Murhum mempunyai 1 (satu) Puskesmas Kelurahan/ Pembantu yaitu Puskesmas Pembantu Lamangga Wajo.

Jumlah penduduk wilayah Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum pada tahun 2010 mencapai 12.963 orang yang terdiri dari laki-laki : 6.323 orang dan perempuan 6.640 orang. Dengan rincian jumlah penduduk per kelurahan dalam wilayah Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.2. Distribusi Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Puskesmas Wajo

Periode Desember 2011

No	Kelurahan	Jumlah KK	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah
1	Kelurahan Wajo	905	4.073	22.500 Ha
2	Kelurahan Lamangga	1.294	4.947	38.500 Ha
3	Kel.Tanganapada	906	3.943	34.400 Ha
	Total	3.105	12.963	95.400 Ha

Sumber data dari kecamatan Murhum 2011

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selanjutnya dibawah ini akan disajikan urutan sepuluh besar penyakit yang ada di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum tahun 2010 seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3.Distribusi Sepuluh Penyakit Terbanyak di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum Tahun 2010

No	Penyakit	Jumlah	Persen
1.	Ispa/ Influenza	10.650	29,24
2.	Dermatitis	7.102	19,50
3.	Diare	6.013	16,51
4.	Tukak Lambung	2.025	5,56
5.	Naso Faringitis	1.933	5,31
6.	Hipertensi	1.902	5,22
7.	Fulva/ Gimul	910	2,50
8.	Diabetes Melitus	633	1,74
9.	Rematisme	550	1,51
10.	Abses/ Frunkel	498	1,37
	Jumlah	32.216	88,44
	Lain – lain	4.211	11,56
	Total	**36.427**	**100%**

Sumber data Puskesmas Wajo tahun 2011

UNIVERSITAS TERBUKA

3. Kepegawaian

Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum saat ini memiliki tiga puluh dua tenaga pegawai negeri sipil (PNS) dan empat belas tenaga honorer/ PTT yang tersebar di seluruh bagian pelayanan kesehatan puskesmas Wajo, baik pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap termasuk pelayanan kesehatan di luar gedung Puskesmas dengan berbagai tingkat pendidikan dan kompetensi dalam bidangnya. Distribusi pegawai negeri sipil dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.4. Tenaga PNS di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum Tahun 2011

	PENDIDIKAN		JUMLAH
TENAGA KESEHATAN	S1	Dokter Umum	2
		Dokter Gigi	1
		Apoteker	2
		Kesmas	1
	D3	Keperawatan	6
		Kebidanan	3
		Gizi	3
		Kesehatan Lingkungan	3
	D1	Kebidanan	3
	PERAWAT	Perawat Umum	2
		Perawat Gigi	1
		Analis Laboratorium	2
TENAGA NON KESEHATAN	S 1	Sarjana Sosial	1
	SLA	SMA	2
TOTAL			32

Sumber data Puskesmas Wajo 2011

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.5. Tenaga PTT/ Honorer Puskesmas Wajo Tahun 2011

	PENDIDIKAN		JUMLAH
TENAGA KESEHATAN	S1	Dokter Umum	1
		Apoteker	2
		Kesmas	1
	D3	Keperawatan	5
		Farmasi	1
		Gizi	1
		Tekinik Gigi	1
		Kesehatan Lingkungan	1
TENAGA NON KESEHATAN	D3	Komputer	1
TOTAL			14

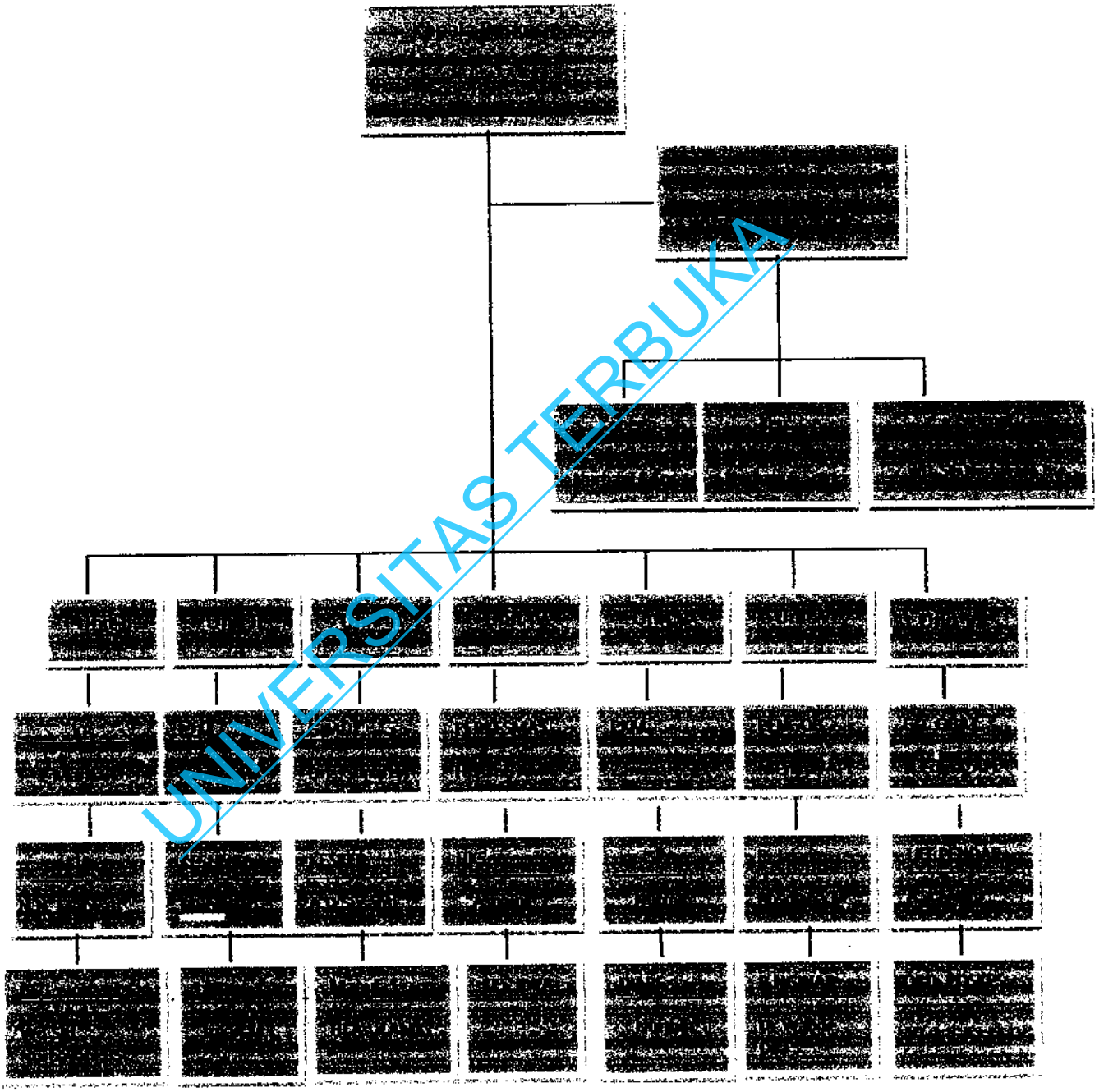
Sumber data Puskesmas Wajo 2011

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Diagram 4.1. Struktur Organisasi Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum

Tahun 2011



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Sarana dan Prasarana

a. Gedung

Bangunan Puskesmas Wajo berdiri diatas tanah yang luasnya 1.357 m^2 dengan luas bangunan 1.130 m^2, yang terdiri dari ruang puskesmas siaga 24 jam (UGD), ruangan loket pendaftaran, ruangan poliklinik umum, ruangan rawat inap umum, ruangan poliklinik KIA/KB, ruang rawat inap kebidanan, ruangan gizi, ruangan gigi, ruangan laboratorium, ruang TB paru, ruang apotik, ruangan P2M, ruang program komputer/ ruangan tata usaha, ruangan kepala Puskesmas dan aula/ ruangan rapat.

5. Pelayanan Kesehatan

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dapat dibagi dua yaitu *pertama* pelayanan dalam gedung puskesmas seperti pemeriksaan oleh dokter, pemeriksaan oleh bidan, pemeriksaan laboratorium, pelayanan gawat darurat, pelayanan rujukkan ke rumah sakit, pelayanan pemeriksaan ibu hamil, pelayanan persalinan, pelayanan keperawatan, pelayanan obat-obatan dan lain-lain, *kedua* pelayanan di luar gedung seperti posyandu, pelayanan KB, penimbangan balita, pemberian makanan tambahan, penyuluhan kesehatan, pelayanan imunisasi bayi, pelayanan imunisasi pada anak SD, pelayanan kesehatan gigi anak sekoiah, penyemprotan sarang nyamuk pada tempat-tempat kumuh atau daerah pemukiman. Puskesmas Wajo dalam melaksanakan program selalu mengacu pada prinsip-prinsip yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yaitu :

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan kepastian

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Keamanan
- Keterbukaan
- Efisiensi
- Ekonomi
- Ketepatan pelayanan
- Ketepatan waktu.

Tempat-tempat pelayanan kesehatan di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum meliputi : loket pendaftaran, poliklinik umum, klinik KIA dan keluarga berencana, poliklinik gigi dan mulut, poliklinik kebidanan dan persalinan, klinik gizi, siaga 24 jam(UGD), laboratorium, farmasi, komunitas dan lain-lain. Kegiatan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di luar gedung puskesmas wajo ditunjang dengan kendaraan operasional terdiri dari: satu unit mobil ambulance, dan dua belas unit kendaraan roda dua.

Pelaksanaan tugas-tugas Puskesmas selain memberikan pelayanan langsung terhadap pengguna layanan yang berkunjung ke puskesmas Wajo Kecamatan Murhum juga mengadakan kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat diluar gedung sebagai berikut :

a. Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) dimana melaksanakan kegiatan preventif dan kuratif terhadap gigi pada murid sekolah dasar dalam wilayah kerja Puskesmas Wajo dilakukan secara berkala.
b. Pencegahan dan penanggulangan penyakit malaria meliputi, penyelidikan epidemiologi (PE), pemberantasan sarang nyamuk melalui penyemprotan dan pembagian kelambu untuk menghindari gigitan nyamuk.
c. Peningkatan gizi masyarakat yaitu melaksanakan kegiatan penimbangan bulanan pada balita di lima belas posyandu dalam wilayah kerja puskesmas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

wajo, melaksanakan imunisasi, pemberian vit A pada bayi dan balita di bulan februari dan agustus 2010, distribusi tablet Fe bagi ibu hamil dan ibu meneteki, kegiatan penyuluhan kesehatan masyarakat dan lain-lain. Pemantauan pertumbuhan balita, dilakukan melalui penimbangan setiap bulan sehingga dapat dideteksi secara dini pada balita-balita yang mengalami hambatan pertumbuhan yang dikenal dengan balita yang berat badannya disebut BGM (bawah garis merah). Jika ditemukan berat badan balita di bawah garis merah harus ditangani secara serius dengan pemberian makanan tambahan secara langsung oleh petugas di tempat-tempat pelaksanaan posyandu dan di puskesmas bila dibutuhkan. Pemberian tablet tambah darah (Fe) ibu hamil, ibu menyusui dan ibu nifas serta pemberian kapsul vitamin A pada ibu nifas. Akselarasi vitamin A balita bertujuan untuk meningkatkan cakupan vitamin A pada balita yang meliputi pelaksanaan bulan vitamin A februari dan agustus dan swiping pada bulan maret dan september bagi balita yang belum mendapatkan vitamin A pada bulan sebelumnya. Pemberian makanan tambahan pemulihan (PMT-P) bagi balita dengan gizi di bawah garis merah. Posyandu lansia di setiap kelurahan dalam wilayah kerja dengan kegiatan menimbang berat badan, pemeriksaan tekanan darah dan pemberian makanan tambahan. Pengobatan lansia melalui puskesmas keliling,kegiatan ini dilakukan dengan pengobatan gratis bagi lansia dan keluarga miskin.

d. Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas), merupakan suatu upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu, kelompok atau keluarga dan masyarakat yang dilaksanakan oleh perawat dengan partisipasi masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

serta tim kesehatan lain untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

e. Peningkatan Peran Serta Masyarakat (PSM) dimana keberhasilan pelaksanaan program kesehatan yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sangat dipengaruhi oleh peran serta masyarakat setempat. Bentuk dari peran serta masyarakat adalah upaya kesehatan bersumber daya masyarakat yaitu antara lain posyandu, toga dan RW siaga. Posyandu meliputi lima program prioritas (Kesejahteraan Ibu dan Anak, Pelayanan Keluarga Berencana, Perbaikan Gizi, Imunisasi dan Penanggulangan Diare). Pemanfaatan halaman/ tanaman toga di wilayah kerja puskesmas wajo, belum dilaksanakan secara merata, hal ini disebabkan karena kesadaran masyarakat tentang manfaat toga masih kurang, disamping itu disebabkan karena pekarangan rumah warga yang kurang atau tidak memadai.

f. Peningkatan kesehatan lingkungan, terdiri dari penyehatan lingkungan pemukiman, penyehatan makanan dan minuman, penyehatan air dan industri serta penyehatan tempat-tempat umum.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menjelaskan analisis pelayanan kesehatan yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum kota Baubau berdasarkan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama membahas secara singkat gambaran karakteristik informan dan bagian kedua membahas hasil analisis data.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. **Gambaran Karakteristik Informan**

   a. **Karakteristik Informan**

Dalam penelitian ini mengambil responden sebanyak tiga belas orang, yang terdiri dari: delapan orang dari pengguna layanan kesehatan yaitu empat orang pasien rawat jalan dan empat orang pasien rawat inap, dimana informan perempuan sebanyak tujuh orang dan informan laki-laki satu orang. Sedangkan responden dari unsur pengelola pelayanan (Puskesmas) berjumlah lima orang dengan uraian : satu orang kepala Puskesmas dengan tugas mengatur manajemen pelayanan, satu orang dokter penanggung jawab poliklinik umum dengan tugas melaksanakan pemeriksaan kepada pasien dan menentukan pengobatan, satu orang penanggung jawab poliklinik KIA/ KB dengan tugas untuk pemeriksaan ibu hamil serta menolong persalinan dan melaksanakan tindakan keluarga berencana, satu orang penanggung jawab poliklinik gigi dengan tugas melaksanakan pencabutan gigi serta menambal gigi dan pengobatannya, satu orang penanggung jawab loket pendaftaran/ kartu berobat dengan tugas sebagai petugas pendaftaran yang selanjutnya untuk mendapatkan tindakan atau pemeriksaan oleh dokter atau tenaga lain sesuai bidang ilmunya. Delapan informan/ pasien yang bersedia berpartisipasi, dimana sebanyak enam informan adalah masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan yang beralamat diluar wilayah kerja puskesmas dan hanya dua informan yang beralamat dalam wilayah kerja puskesmas wajo. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di puskesmas wajo didominasi oleh penggunjung dari luar wilayah kerja. Alasan pengguna layanan memilih puskesmas wajo dari

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pada ke rumah sakit daerah kota Baubau, karena puskesmas wajo berada ditengah-tengah kota dimana jangkauan lebih dekat, kemudian mendapat pelayanan yang dibutuhkan lebih cepat dan biaya di puskesmas relatif lebih murah dari pada di rumah sakit umum daerah kota Baubau yang sudah ditetapkan dengan peraturan daerah untuk setiap tindakan –tindakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Adapun karakteristik informan pennguna layanan/ pasien dan pengelola pelayanan/ Puskesmas wajo adalah sebagai berikut :

1. Umur informan

   Karakter umur sesuai data-data yang ada bahwa dari delapan informan pengguna layanan umur antara 20-30 tahun sebanyak lima orang, umur 30-40 tahun sebanyak dua orang dan untuk lebih 40 tahun satu orang. Sedangkan karakter umur pengelola layanan kesehatan/ puskesmas dari lima informan umur antara 20-30 tahun adalah satu orang dan untuk umur lebih 40 tahun berjumlah empat orang.

2. Pendidikan informan

   Dilihat dari latar belakang pendidikan, bahwa dari delapan informan pengguna layanan/ pasien terdapat pendidikan sarjana tiga orang, sekolah menengah atas (SMA) sebanyak empat orang dan sekolah menengah pertama (SMP) satu orang. Sedangkan dari unsur pengelola pelayanan/ petugas Puskesmas yaitu berpendidikan sarjana satu orang, diploma III sebanyak tiga orang dan diploma I hanya satu orang.

3. Pekerjaan informan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan jenis pekerjaan, bahwa dari delapan informan pengguna layanan kesehatan terdapat pegawai negeri sipil sebanyak tiga orang, wiraswasta satu orang, ibu rumah tangga sebanyak tiga orang dan mahasiswa satu orang, sedangkan dari unsur pengelola pelayanan/ Puskesmas terdapat empat orang pegawai negeri sipil dan satu orang berstatus pegawai PTT.

4. Jenis kelamin informan

Untuk jenis kelamin, bahwa dari delapan informan pengguna layanan terdapat satu orang laki-laki dan sebanyak tujuh orang perempuan. Sedangkan dari unsur pengelola/ Puskesmas dengan jumlah lima orang, semuanya adalah perempuan, hal ini menggambarkan bahwa pegawai negeri sipil di puskesmas wajo didominasi oleh perempuan.

5. Alamat informan

Sesuai data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara bahwa, dari sebanyak delapan orang informan pengguna layanan ternyata yang berasal dari dalam wilayah kerja puskesmas wajo sebanyak dua orang dan sebanyak enam orang berasal dari luar wilayah kerja puskesmas wajo. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan kesehatan di puskesmas ini lebih banyak dari wilayah lain, seperti wilayah kerja puskesmas Wolio, wilayah kerja puskesmas Bataraguru, wilayah kerja puskesmas Betoambari,wilayah kerja puskesmas Meo-Meo. Sedangkan untuk informan pengelola layanan yang beralamat dalam wilayah kerja Puskesmas Wajo sebanyak tiga orang dan di luar wilayah kerja sebanyak dua orang.

b. Profil Informan

***Informan* 1. Pak Wah (Pengguna layanan)**

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Seorang pasien laki-laki berkulit sawo matang dengan tinggi badan sekitar 160 cm yang sementara dirawat inap dengan keluhan panas tinggi dan menggigil berinisial Wah, umur 23 tahun, pekerjaan belum ada, pendidikan SMA, dan saat ini sebagai mahasiswa FKIP Unidayan Baubau, alamat Jalan Hayam Wuruk No 198 Kelurahan Bone-bone kecamatan Betoambari.

Pada hari senin 13 Juni 2011 pukul 09.30 pagi, peneliti mendatangi ruangan perawatan pasien Wah untuk meminta kesediaan menjadi informan dan saat itu juga pasien bersedia meluangkan waktunya menerima peneliti untuk melaksanakan wawancara. Pada waktu peneliti memasuki ruangan, pasien sementara istirahat berbaring di atas tempat tidur. Oleh karena kondisi pasien tidak memungkinkan untuk wawancara dengan posisi duduk maka wawancara tersebut dilaksanakan dengan posisi pasien berbaring.

***Informan* 2.Bu AKF (Pengguna layanan)**

Seorang pasien perempuan berkulit putih dengan tinggi badan sekitar 155 cm yang sementara dirawat inap dengan keluhan muntah dan sering buang air besar berinisial AKF, berumur 22 tahun, pekerjaan PNS, pendidikan SMA dan sementara melanjutkan pendidikan S_1 di UT, alamat Jalan Kelapa No 7B Kelurahan Wangkanapi Kecamatan Wolio Kota Baubau.

Selanjutnya peneliti mendekati pasien pada tanggal 13 juni 2011 pukul 11.00 wita untuk menawarkan menjadi informan penelitian dan ternyata pasien bersedia. Pasien berinisial AKF ini pada saat melakukan wawancara kondisinya lemah, sehingga jalannya wawancara mendalam berlangsung lambat, namun pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik walaupun

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pasien yang bersangkutan baru pertama kali di rawat di Puskesmas Wajo. Pada saat AKF terbaring di ruang perawatan pasien ditemani oleh ibunya.

***Informan* 3. Bu Lai (Pengguna layanan)**

Seorang pasien perempuan berinisial ibu Lai, kulit sawo matang dengan tinggi badan sekitar 165 cm yang sementara dirawat nginap dengan keluhan pasien post partum, berumur 26 tahun, pekerjaan ibu rumah tangga, pendidikan terakhir SMA, alamat kelurahan Batulo Kecamatan Wolio.

Ibu Lai datang ke puskesmas dengan umur kehamilan sembilan bulan tiga hari, saat itu juga bidan memeriksa keadaan kehamilan dan menyatakan bu Lai langsung dirawat dan menunggu saat melahirkan bayinya.Tidak lama kemudian, jelasnya pada tanggal 13 Juni pukul 01.20 wita lahirlah seorang bayi perempuan dengan persalinan normal. Pada saat itu ibu Lai tampak senang dan setelah peneliti mendekati dan menanyakakan kesediaan untuk menjadi informan ternyata ibu Lai menyatakan bersedia dan akhirnya melaksanakan wawancara mendalam dengan baik dan berjalan dengan lancar.

***Informan* 4. Bu Ul (Pengguna layanan)**

Seorang ibu berinisial ibu Ul dengan postur tubuh gemuk, kulit sawo matang, tinggi badan 155 cm, pendidikan terakhir sarjana, pekerjaan wiraswasta, alamat kelurahan Kaobula kecamatan Murhum adalah seorang pengguna layanan di puskesmas Wajo dan yang sakit saat ini adalah anaknya bernama Vera berumur dua tahun dengan keluhan panas, batuk, dan sesak napas. Pada waktu itu penulis mencoba mendekati dan menawarkan untuk menjadi informan, dengan perasaan senang langsung ibu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Ul bersedia untuk meluangkan waktu menjadi informan dan akhirnya wawancara dapat dilaksanakan dengan baik.

***Informan* 5. Bu Iza (Pengguna layanan)**

Seorang pengguna layanan puskesmas berinisial ibu Iza dengan postur tubuh sedang, tinggi badan 160 cm, kulit kuning langsat, pendidikan terakhir SMA, alamat kelurahan Bataraguru kecamatan Wolio, beragama islam dan memakai jilbab, ciri khas mudah bergaul dan suka senyum kepada siapapun. Pada waktu menunggu pelayanan untuk mendapatkan obat, peneliti mencoba datang mendekati bu Iza, langsung menyapa dengan salam dan menawarkan untuk menjadi informan. Hal ini secara spontan bu Iza menyatakan bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan. Beberapa saat menyiapkan perlengkapan peneliti dan ibu Iza akhirnya melaksanakan wawancara mendalam yang berjalan dengan baik.

***Informan* 6. Bu Sar (Pengguna layanan)**

Seorang perempuan pengguna layanan rawat jalan di puskesmas wajo dengan inisial ibu Sar, dengan postur tubuh sedang, tinggi badan 160 cm, warna kulit putih, pendidikan terakhir sarjana, pekerjaan guru SD, beralamat di jalan Gajah Mada kelurahan Lipu kecamatan Betoambari/ di luar wilayah kerja puskesmas, ciri khas ibu Sar suka bergaul dan murah senyum. Disela waktu menunggu pelayanan obat di apotik, peneliti mencoba mendekati pasien dan langsung menyapa dengan ucapan salam lalu menawarkan kepada ibu Sar.untuk menjadi informan, dan penawaran ini ditanggapi positif atau bersedia meluangkan waktu dan selanjutnya langsung

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melakukan wawancara mendalam dan observasi kepada ibu Sar dengan lancar selama lebih kurang sembilan puluh menit.

***Informan* 7. Bu Sun (Pengguna layanan)**

Waktu menunjukkan pukul 12.30 Wita tampak seorang ibu berinisial ibu Sun, umur 38 tahun dengan postur tubuh sedang, tinggi badan 155 cm, warna kulit kuning langsat, pendidikan terakhir sarjana,pekerjaan pegawai negeri sipil, agama islam dan memakai jilbab, alamat Kelurahan Tanganapada Kecamatan Murhum Kota Baubau. Selanjutnya peneliti mencoba mendekati ibu Sun dengan menyapa dan mengucapkan salam di tempat antrian menunggu obat dan selanjutnya menawarkan kepada ibu Sun untuk menjadi informan respon pasien menyatakan bersedia untuk menjadi informan seiring senyum yang menunjukkan rasa senang dan penerimaan kepada peneliti dan akhirnya wawancara mendalam dan observasi dapat dilaksanakan dengan baik atau sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditentukan.

***Informan* 8. Bu Mya (Pengguna layanan)**

Berinisial ibu Mya adalah seorang pengguna layanan rawat inap di puskesmas wajo dengan postur tubuh sedang, tinggi badan 150 cm, pendidikan terakhir SMP, berkulit sawo matang, alamat kelurahan Lamangga kecamatan Murhum dimana yang bersangkutan masuk ke Puskesmas Wajo dengan keluhan panas, menggigil disertai sering muntah-muntah. Tepatnya pukul 11.00 Wita peneliti masuk ruangan pasien mendekati bu Mya lalu menyapa dengan salam dan juga dijawab dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

salam. Peneliti langsung memperkenalkan diri bahwa saya adalah mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka yang sedang melaksanakan penelitian di puskesmas wajo, kemudian menawarkan kesediaan ibu Mya untuk menjadi informan dan ternyata bersedia meluangkan waktu menjadi informan. Setelah itu langsung melakukan wawancara mendalam dengan lancar sampai selesai dengan baik.

***Informan* 9. Wd. Har (Pengelola Pelayanan Puskesmas Wajo)**

Berinisial Wd.Har, seorang dengan latar belakang ijazah D.III Kebidanan dimana beliau sebagai Kepala Puskesmas Wajo, ciri-ciri postur tubuh gemuk, tinggi badan 160 cm, kulit sawo matang, agama islam, memakai jilbab, beralamat di Kelurahan Waneo Kecamatan Murhum. Pada tanggal 28 Juni 2011 sekitar pukul 10.00 pagi peneliti menemui Wd.Har diruang kerjanya lalu kemudian menawarkan kesediaan untuk menjadi informan penelitian dari unsur pengelola pelayanan/ Puskesmas dan ternyata beliau bersedia, setelah itu langsung melaksanakan wawancara mendalam dengan lancar sampai selesai dengan baik.

***Informan* 10. Bu dr. Wati (Pengelola Pelayanan Puskesmas Wajo)**

Seorang petugas Puskesmas berinisial dr. Wati, umur 25 tahun beliau adalah dokter penanggung jawab diruang poliklinik umum dengan tugas melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan di puskesmas wajo dengan ciri-ciri postur tubuh sedang, tinggi badan 156 cm, kulit putih, agama islam, memakai jilbab, beralamat di kelurahan wajo kecamatan Murhum. Pada tanggal 23 juni 2011 sekitar pukul 12.30 wita peneliti menemui dr. Wati, kemudian menawarkan kesediaan untuk menjadi informan penelitian dari

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

unsur pengelola Puskesmas dan ternyata beliau menyatakan bersedia, setelah itu langsung melaksanakan wawancara mendalam sampai selesai.

***Informan* 11. Bu Mar (Pengelola Pelayanan Puskesmas Wajo)**

Petugas Puskesmas Wajo berinisial ibu Mar, umur 48 tahun, pendidikan terakhir D.III kebidanan, beliau adalah bidan koordinator Puskesmas dan sebagai penanggung jawab polik KIA/ KB, postur tubuh gemuk,tinggi badan 154 cm,kulit putih,agama hindu, alamat Kelurahan Kadolomoko, Kecamatan Kokalukuna. Pada tanggal 30 juni 2011 pukul 09.30 wita, peneliti menemui bu Mar, lalu kemudian menawarkan kesediaan untuk menjadi informan penelitian dari unsur pengelola Puskesmas dan beliau menyatakan bersedia, tidak lama kemudian langsung melaksanakan wawancara mendalam sampai selesai dengan baik.

***Informan* 12. Bu As (Pengelola Pelayanan Puskesmas Wajo)**

Seorang petugas Puskesmas Wajo berinisial ibu As, umur 50 tahun, pendidikan terakhir Perawat gigi, bertugas sebagai penanggung jawab di ruang poliklinik gigi ciri-ciri postur tubuh gemuk, tinggi badan 160 cm, kulit sawo matang, agama islam, memakai jilbab, alamat Kelurahan Nganganaumala Kecamatan Murhum Kota Baubau. Pada tanggal 30 juni 2011 sekitar pukul 11.00 wita peneliti menemui bu As, lalu kemudian menawarkan kesediaan untuk menjadi informan penelitian, ibu As menanggapi hal ini dan menyatakan bersedia, tidak lama kemudian langsung melaksanakan wawancara mendalam dengan baik sampai selesai.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

***Informan* 13. Bu Nia (Pengelola Pelayanan Puskesmas Wajo)**

Petugas Puskesmas Wajo berinisial bu Nia, umur 35 tahun, pendidikan terakhir Diploma I/ Pekarya Kesehatan, dengan tugas sebagai penanggung jawab loket pendaftaran/ kartu pengobatan, dengan ciri-ciri postur tubuh sedang, tinggi badan 155 cm, warna kulit sawo matang, agama islam, memakai jilbab, alamat Kelurahan Wangkanapi Kecamatan Wolio Kota Baubau. Pada tanggal 30 juni 2011 sekitar pukul 12.30 wita, peneliti menemui bu Nia, kemudian menawarkan kesediaan untuk menjadi informan penelitian, dalam hal ini ibu Nia menyatakan bersedia dan tidak lama setelah itu langsung melaksanakan wawancara mendalam dan observasi dengan lancar dan baik sampai selesai.

2. Hasil Analisis Data

Hasil analisis data dalam penelitian ini disusun sesuai tujuan penelitian yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* pada Puskesmas Wajo seperti diuraikan berikut ini :

a. Mengidentifikasi fasilitas fisik yang ada pada Puskesmas Wajo

Perlengkapan fasilitas fisik di Puskesmas Wajo sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna layanan seperti ruangan pelayanan, alat-alat kesehatan, jumlah petugas dan pendukung lainnya untuk mempercepat serta mempermudah tindakan yang akan dilakukan. Selainhal itu kelengkapan fasilitas fisik yang cukup akan menimbulkan rasa nyaman dan penuh kesungguhan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kesehatan yang baik, cepat, dan tidak berbelit-belit kepada pasien atau siapapun yang datang mencari pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari delapan informan unsur pengguna layanan dan lima informan dari penyedia layanan sebagian besar menyatakan bahwa fasilitas fisik cukup artinya semua fasilitas yang digunakan tersedia seperti ruangan pelayanan, peralatan, jumlah petugas dan ruang tunggu pasien, namun demikian masih ada sebagian kecil informan menyatakan bahwa fasilitas fisik masih perlu ditambah atau ditingkatkan lagi seperti hasil wawancara berikut ini :

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 1 (Pengguna Layanan) pada tanggal, 13 juni 2011, pukul 09.30 wita :

> Menurut saya fasilitas fisik yang ada di puskesmas ini cukup, namun *demikian kedepan harus lebih baik. Khususnya untuk kebutuhan* pengguna layanan rawat inap masih perlu ditambah atau ditingkatkan lagi ruangan-ruangan perawatan yang terdiri dari perawatan pasien dewasa laki-laki dan perempuan termasuk perawatan pasien anak dan dibagi dalam dua klasifikasi yaitu perawatan penyakit menular dan penyakit tidak menular, jadi untuk itu kebutuhan tersebut perlu *ditambah sebagaimana mestinya dan untuk petugas yang ada cukup* artinya semua ruangan pelayanan tersedia dengan petugasnya.

Observasi :

Ruangan rawat inap masih digabung laki-laki dan perempuan.
Tempat tidur yang digunakan masih terbuat dari kayu.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 2 (Pengguna Layanan) pada tanggal 13 Juni 2011, pukul 11.00 wita :

> Menurut saya untuk fasilitas ruangan-ruangan pelayanan kesehatan yang ada belum cukup khususnya ruang rawat inap termasuk ruang tunggu pasien dari masing-masing ruangan pelayanan, jadi kalau boleh hal ini dilengkapi supaya pasien tidak menunggu pelayanan kesehatan dalam keadaan berdiri.

Observasi :

Tampak dalam satu ruangan rawat inap terdapat satu orang pasien anak dan dua orang pasien dewasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kelengkapan dalam ruangan perawatan masih perlu ditambah seperti lemari kecil untuk kebutuhan menyimpan pakaian pasien.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 3 (Pengguna Layanan) pada tanggal 13 juni 2011, pukul 12.30 wita :

Kalau menurut saya bahwa fasilitas fisik yang ada di puskesmas ini khususnya pasien ibu hamil , dimulai dari pelayanan awal yaitu di loket pendaftaran, ruangan pelayanan, peralatan di poliklinik KIA/ kebidanan dan juga tenaga bidan sudah bertugas dengan baik karena saya sebagai pengguna layanan ruang rawat inap pasca persalinan.

Observasi :

Ruang rawat inap persalinan satu kamar ditempati satu orang, kelengkapan tempat tidur bayi dan alat-alat lain tersedia dalam ruangan perawatan kebidanan.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 4 (Pengguna Layanan) pada tanggal 20 juni 2011, pukul 10.30 wita :

Menurut saya fasilitas fisik puskesmas yang terdiri dari bermacam-macam ruangan pelayanan kesehatan cukup dan sebaiknya ditambah seperti ruang pemeriksaan pasien/poliklinik umum masih tergolong kecil dan perlu ditambah jumlahnya, ruang apotek masih tergolong kecil serta penambahan ruang tunggu dari masing-masing ruangan pelayanan, untuk fasilitas tenaga yang ada ditempat-tempat pelayanan untuk jangka panjang masih perlu ditambah agar pelayanan kesehatan lancar serta memberi kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Observasi :

Ibu mengatakan sebaiknya fasilitas fisik puskesmas ditingkatkan karena dianggap belum memadai.
Pengguna layanan kesehatan adalah anaknya bernama vera, umur dua tahun sehingga yang diwawancarai adalah orang tuanya.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 5 (Pengguna Layanan) pada tanggal 20 juni 2011, pukul 12.00 wita :

Menurut saya sebagai pengguna layanan rawat jalan yang tinggal di luar wilayah kerja puskesmas bahwa untuk fasilitas fisik puskesmas cukup, namun perlu ditambah seperti ruangan laboratorium didalamnya dilengkapi dengan lemari tempat alat-alat secukupnya termasuk alat berbagai macam pemeriksaan laboratorium harus

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dilengkapi, begitu juga ruangan pelayanan kesehatan yang lain secara keseluruhan agar dibenahi sesuai kebutuhan masing-masing ruangan.

Observasi :

Ruang laboratorium khususnya tempat atau lemari alat belum cukup. Penempatan alat-alat laboratorium belum rapi.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 6 (Pengguna Layanan) pada tanggal 21 juni 2011, pukul 10.30 wita :

Mengenai kelengkapan fasilitas fisik puskesmas wajo menurut saya cukup, hanya masih perlu ditingkatkan seperti ruang tunggu pasien disemua ruangan pelayanan kesehatan dan ruangan pemeriksaan pasien atau poliklinik umum dan poliklinik kebidanan belum memadai/ masih perlu ditambah besar ruangan maupun jumlahnya.

Observasi :

Waktu saya berada di ruangan poliklinik umum melihat keadaan ruangan masih sempit, perlu diperluas ruangannya.
Ruang tunggu di poliknik umum perlu diperluas karena melihat kondisi antirian yang padat.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 7 (Pengguna Layanan) pada tanggal 21 juni 2011, pukul 12.00 wita :

Kalau menurut saya mengenai kelengkapan fisik puskesmas untuk sementara keadaannya cukup dan kedepan diharapkan lebih lengkap lagi, sehingga kebutuhan ruangan-ruangan pelayanan kesehatan dapat dikatakan memadai, tindakan maupun pemeriksaan pasien lancar dengan demikian akan berakibat baik terhadap kepuasan pengguna layanan.

Observasi :

Ruangan loket atau pendaftaran belum memadai jadi ruangan perlu diperluas dan dilengkapi dengan sistem informasi kesehatan.
Ruangan apotik perlu diperbesar karena melihat kondisi ruangan yang sempit sehingga petugas kurang leluasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 8 (Pengguna layanan) pada tanggal 22 juni, pukul 10.00 wita :

Menurut saya bahwa ruangan/ fasilitas fisik puskesmas belum memadai. Hal ini terlihat di tempat ruang rawat inap pasien belum dipisahkan antara laki-laki dan perempuan, pasien dewasa dan anak-anak masih bergabung dalam satu ruangan yang sama. Sebaiknya rungan rawat inap ditingkatkan sebagaimana mestinya agar pengguna layanan kesehatan dapat merasakan kepuasan selama dirawat.

Observasi :

Perlengkapan dalam ruang rawat inap belum cukup, seperti lemari tempat pakaian pasien dan lain-lain.
Alat-alat lain yang dibutuhkan diruang perawatan seperti urinal, pis pot itu belum disediakan oleh pengelola pelayanan puskesmas wajo.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 9 (Pengelola Pelayanan) pada tanggal 22 juni 2011, pukul 11.30 wita :

Menurut saya fasilitas fisik sudah cukup baik, walaupun kita masih terus membenahi pelayanan disemua lini, karena setiap hari *mood* masing-masing orang kadang berbeda-beda. Menurut saya secara *keseluruhan sudah baik dibandingkan dengan Puskesmas-puskesmas* yang belum baik. Jelasnya untuk kebutuhan pelayanan kesehatan menjadi sangat penting saya perhatikan pengadaannya misalnya alat-alat/ bahan habis pakai di unit gawat darurat seperti benang jahit luka, ferband besar dan kecil, kain kasa steril, plester, kapas, betadin, dispesibel, sarung tangan dan lain-lain sudah tersedia masing-masing *pada tempatnya.*

Observasi :

Diunit gawat darurat tampak cukup alat-alat habis pakai seperti dispesibel, obat-obat anastesi, betadin, alkohol 90 %, plester, ferband, kapas tersedia, sehingga pelayanan kesehatan berjalan lancar.
Diruangan-ruangan tempat pelayanan tersedia bahan-bahan habis pakai dalam tempatnya, dan hal ini dapat mempercepat tindakan.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 10 (Pengelola pelayanan) pada tanggal 23 juni 2011, pukul 12.30 wita :

Menurut saya fasilitas fisik seperti di ruangan poliklinik umum sudah cukup baik, privasi pasien saat pemeriksaan dapat terjaga dengan baik,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

namun demikian untuk mempercepat pelayanan pemeriksaan akan lebih baik lagi kalau ruangan polik umum tersebut jumlahnya ditambah satu lagi, untuk pelayanan secara umum sudah berjalan baik dan jika ada kekurangan alat-alat segera diatasi dengan pengadaan kebutuhan tersebut, begitu pula kebersihan dan kerapihan Puskesmas cukup baik, ruang tunggu pasien masih perlu ditambah.

Observasi :

Banyak pasien antri menunggu panggilan untuk pemeriksaan dokter didepan ruangan poliklinik umum.
Di depan ruangan polik umum banyak pasien yang menunggu sambil berdiri karena ruang tunggu belum cukup.

Menurut hasilwawancara dengan *informan* 11 (Pengelola pelayanan) pada tanggal 30 juni 2011, pukul 09.30 wita :

Menurut saya kualitas fasilitas fisik khususnya di ruang polikliknik kesejahteraan ibu dan anak/ keluarga berencana (KIA/ KB), ruangan bersalin dan ruang rawat nginap pasca persalinan menurut saya cukup, karena setiap saat bahan-bahan habis pakai seperti pembalut/ forband, betadin, alkohol, kain kasa steril, plester, kapas atau alat yang dibutuhkan rusak, maka hal ini cepat diatasi pengadaannya, dengan demikian maka pelayanan kesehatan selalu berjalan lancar.Jadi untuk hal-hal lain yang berhubungan dengan keadaan fisik termasuk unsur petugas Puskesmas dalam mengatasi kebutuhan pelayanan kesehatan, kebersihan dan kerapihan gedung menurut saya cukup.

Observasi :

Diruangan polik KIA/ KB, ruangan persalinan, maupun diruang rawat inap maupun secara umum peralatan yang siap pakai tampak dalam tempatnya masing-masing dan ini untuk memudahkan tindakan.
Alat/ bahan habis pakai ini tempatnya terbagi dua yaitu tempat alat/ bahan yang steril dan alat/ bahan non steril.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 12 (Pengelola pelayanan) pada tanggal 30 juni 2011, pukul 11.00 wita :

Menurut saya fasilitas fisik khususnya dipoliklinik gigi dan mulut cukup, dimana alat/ bahan yang dibutuhkan selalu tersedia dan jika sewaktu-waktu alat-alat/ bahan tersebut ada yang rusak atau habis, segera diadakan gantinya, oleh karena tanpa alat yang cukup maka tindakan/ pelayanan kesehatan akan terganggu. Jadi kebutuhan terhadap pelayanan pasien pengadaannya harus menjadi prioritas utama kami selaku penyedia layanan puskesmas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Observasi :

Diruangan polikliknik gigi dan mulut tampak alat/ bahan-bahan siap pakai tersedia dalam tempatnya, sehingga dapat mempercepat tindakan atau pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan.
Kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan cukup.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 13 (Pengelola pelayanan) pada tanggal 30 juni, pukul 12.30 wita :

Menurut saya kualitas fisik yang ada khususnya di loket pendaftaran cukup, namun demikian sebaiknya besar ruangan ditambah, kemudian pengadaan sistem informasi komputer (SIK) untuk lebih memudahkan pelaksanaan pelayanan kesehatan, kadang-kadang pasien tidak membawa kartu atau hilang/rusak, maka dengan menggunakan SIK sangat membantu untuk mencari data-data pengguna layanan. Begitu juga untuk kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan secara keseluruhan selalu terjaga dan cukup.

Observasi :

Diruang loket tampak file/dokumen pengguna layanan yang tersusun dengan rapih pada tempatnya.
Petugas tampak sibuk melayani antrian pasien yang menunggu penyelesaian penulisan kartu berobat didepan ruangan loket.

Analisis data tentang fasilitas fisik yang ada di puskesmas wajo menunjukkan bahwa dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* penyedia layanan sebagian besar menyatakan cukup artinya fasilitas yang digunakan seperti ruangan-ruangan pelayanan, peralatan kesehatan, jumlah petugas dan ruang tunggu pasien tersedia, kemudian sebagian kecil *informan* menyatakan bahwa fasilitas fisik masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Kaitan antara hasil wawancara dan observasi adalah untuk melihat secara nyata keserasian antara data yang diperoleh dengan fakta yang sebenarnya.

Secara umum fasilitas fisik puskesmas wajo cukup, hal ini ditandai dengan tersedianya ruangan pelayanan, peralatan kesehatan, jumlah petugas yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

petugas yang cukup, namun kedepan fasilitas fisik perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai harapan masyarakat,

b. Mengidentifikasi kemampuan atau kehandalan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan

Menentukan kemampuan atau kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna layanan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia kesehatan yang ada, dimana pengelola layanan harus memiliki pendidikan yang sesuai dengan standar, misalnya minimal berijazah Diploma tiga dalam bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut puskesmas wajo memiliki tenaga-tenaga pengelola, pelaksana yang profesional seperti tenaga sarjana medis/ dokter, sarjana apoteker, sarjana kesehatan masyarakat, diploma tiga keperawatan, diploma tiga kebidanan, dipolma tiga gizi, diploma tiga kesehatan lingkungan dan lain-lain dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dari hasil analisis data mengenai kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana menunjukkan bahwa delapan informan pengguna layanan dan lima informan penyedia layanan menyatakan kemampuan petugas dalam pelayanan cukup artinya petugas yang ditempatkan diruang pelayanan sudah bekerja dengan baik, namun masih perlu ditambah seperti tenaga dokter, tenaga keperawatan dan juga tenaga bidan yang melaksanakan tugas pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kesehatan dalam lingkup rawat jalan dan rawat inap seperti hasil wawancara dan observasi berikut ini :

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 1 (Pengguna layanan) pada tanggal 13 juni 2011, pukul 09.30 wita :

> Menurut saya, sebagai pengguna layanan kesehatan di puskesmas ini dimana sudah sering kali datang berobat, dapat melihat, merasakan kemampuan petugas dalam pelayanan cukup baik, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan saya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, dan khusus tenaga dokter, tenaga keperawatan, tenaga bidan kalau boleh ditambah lagi, agar pelayanan pemeriksaan pasien dan kegiatan pelayanan lainnya dapat berjalan lebih lancar dan cepat sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan kesehatan.
>
> Observasi :
>
> Tampak pasien sedang terbaring diruang rawat inap dalam keadaan/ kondisi lemah namun masih dapat berkomunikasi dengan baik.
> Tampak pasien sedang di infus dengan cairan ringer lactat.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 2 (Pengguna layanan) pada tanggal 13 juni 2011, pukul 11.00 wita :

> Pada saat saya masuk puskesmas dengan keadaan sangat lemah, petugas puskesmas langsung mendekati dan dilayani sesuai prosedur yang berlaku, mulai pelayanan diloket pendaftaran dan setelah itu dokter melaksanakan pemeriksaan, langsung menyampaikan bahwa saya harus di opname/ dirawat di ruang rawat inap puskesmas wajo untuk memudahkan tindakan perawatan serta pemantauan kondidsi pasien secara kontinyu.
>
> Observasi :
>
> Pasien sudah mendapatkan tindakan pengobatan dan diet.
> Sebagai pengganti cairan, pasien mendapat tindakan infus.
> Keadaan umum lemah, kebutuhan masih dibantu seperti bangun termasuk kebutuhan lainnya.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 3 (Pengguna layanan) pada tanggal 13 juni, pukul 12.30 wita :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Saya masuk puskesmas wajo dengan umur kehamilan sembilan bulan tiga hari tepatnya tanggal 12 Juni 2011 pukul 08.00 pagi, bidan puskesmas langsung mendekati saya dan melaksanakan pemeriksaan kehamilan saya, kemudian mempersiapkan segala sesuatu kebutuhan persalinan dan tepat pada tanggal 13 juni pukul 02.15 wita, lahirlah seorang bayi perempuan dengan keadaan normal. Untuk kemampuan petugas pelayanan menurut saya cukup baik khususnya di ruang rawat inap kebidanan/ maupun di ruang bersalin mereka sudah melaksanakan tindakan dengan kerjasama yang baik .

Observasi :
Pasien tampak masih terbaring lemah.
Ekspresi wajah sudah tampak ceria.
Ibu dan bayinya dalam keadaan normal.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 4 (Pengguna layanan) pada tanggal 20 juni 2011, pukul 10.30 wita :

Kalau untuk kemampuan petugas memberikan pelayanan kesehatan menurut saya cukup baik, saya sebagai pengguna layanan yang sering berobat di puskesmas ini dan merasakan hasilnya baik,oleh sebab itu walaupun ada puskesmas Meo-meo yang dekat dengan alamat rumah saya, namun saya selalu datang berobat dipuskesmas wajo dan saat ini yang berobat adalah anak saya Vera umur dua tahun.

Observasi :

Orang tua pasien mengatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan kepada anaknya.
Semua rangkaian prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah dilakukan dengan baik.
Orang tua menyatakan rasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 5 (Pengguna layanan) pada tanggal 20 juni 2011, pukul 12.00 wita :

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dari proses awal misalnya di ruang loket, lalu kemudian menuju ke ruangan poliklinik umum untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter selanjutnya saya menuju tempat/ apotik untuk memperoleh obat-obatan sesuai resep dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadi menurut saya kehandalan pelayanan kesehatan oleh petugas puskesmas wajo cukup, hal ini didukung oleh kunjungan pengguna layanan kesehatan masyarakat yang cukup banyak.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Observasi :

Ekspresi pasien, tampak senang karena sudah mendapat pelayanan kesehatan dengan baik dan cepat.
Tampak pasien sudah mendapatkan obat dari apotik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 6 (Pengguna layanan) pada tanggal 21 juni 2011, pukul 10.30 wita :

Menurut saya pelayanan petugas Puskesmas yang saya rasakan seperti kemampuan pelayanan diruang loket, diruang tindakan/ pemeriksaan oleh dokter dan kemudian selanjutnya diruangan apotik sudah sesuai atau cukup baik, artinya pelayanan kesehatan yang diterima berjalan lancar-lancar saja, hal ini membuat saya sering berobat dipuskesmas wajo, jadi jarang berobat ditempat lain dan saya melihat setiap kali datang berobat selalu banyak pasien yang berkunjung kepuskesmas wajo ini.

Observasi :

Tampak pasien menunggu pelayanan obat dari apotik.
Ekspresi wajah pasien senang dan sudah mendapat obat.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 7 (Pengguna layanan) pada tanggal 21 juni 2011, pukul 12.00 wita :

Menurut saya kehandalan petugas puskesmas dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, hal ini sesuai dengan apa yang saya alami dalam mengikuti proses pelayanan dari loket pendaftaran, pemeriksaan tindakan pengobatan, saya merasa puas atas pelayanannya, karena itu saya dan keluarga sering berobat dipuskesmas wajo dan selama ini kunjungan pengguna layanan cukup ramai yang paling banyak menurut pengamatan saya adalah pasien anak, pasien dewasa serta pasien lansia.

Observasi :

Pasien tampak senang walaupun masih menunggu giliran untuk mendapatkan obat di apotik.
Pasien dengan ekspresi wajah yang baik diruang tunggu.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurtu hasil wawancara dengan *informan* 8 (Pengguna layanan) pada tanggal 22 juni 2011, pukul 10.00 wita :

Menurut saya kemampuan atau kehandalan petugas puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan cukup, hal ini sesuai dengan apa yang saya alami karena saya sebagai pasien umum pengguna jasa rawat inap yang sudah dirawat selama dua hari. Jadi saya memilih datang memeriksakan diri ke puskesmas wajo karena informasi dari tetangga bahwa pelayanan cepat dan baik, setelah saya merasakan fakta pelayanan ini betul adanya, lagi pula kunjungan pengguna layanan kesehatan cukup ramai dan lancar.

Observasi :

Pasien tampak masih terbaring diruang rawat inap dan masih bergabung dengan pasien anak.
Tampak keadaan umum masih lemah, tindakan infus sementara terpasang.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 9 (Pengelola pelayanan Puskesmas) pada tanggal 22 juni 2011 seperti berikut ini :

Menurut saya kehandalan atau kemampuan petugas puskesmas dalam pelayanan kesehatan yang ada sudah cukup baik, kami berusaha memberikan yang terbaik dalam bertindak sesuai prosedur dan tepat waktu, hal ini lebih jelasnya pasien yang akan mengungkapkan perasaannya saat pelayanan. Tentang kemampuan petugas ini sangat tergantung pada sumber daya manusia,sehingga ini menjadi perhatian dan merespon petugas untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidangnya masing-masing demi kelancaran pelaksanaan tugas yang berujung dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Observasi :

Tampak pengelola Puskesmas Wajo melaksanakan pelayanan disetiap ruangan sesuai bidang tugasnya.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 10 (Pengelola pelayanan Puskesmas) pada tanggal 23 juni 2011 seperti berikut ini :

Menurut saya kehandalan atau kemampuan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara keseluruhan sudah baik, dimana penempatan tenaga pada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

semua ruangan sesuai dengan kompetensi dan disiplin ilmunya masing-masing, karena itu pelayanan yang baik dan cepat merupakan komitmen kami serta selalu siap untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya yang berujung pada kepuasan pelayanan kesehatan.

Observasi :

Pelayanan diruangan poliklinik umum serta ruangan lain berjalan baik dan lancar.
Pasien dilayani sesuai prosedur pelayanan di puskesmas wajo.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 11 (Pengelola pelayanan Puskesmas) pada tanggal 30 juni 2011 adalah sebagai berikut :

Kalau menurut saya pelayanan khusus yang dilaksanakan diruang poliklinik kebidanan dan perawatannya sudah cukup baik, begitu pula secara umum diruangan-ruangan lain, prinsip kami mengutamakan rasa kepuasan pelanggan sebagai wujud pelayanan yang baik/ prima, hal ini didukung dengan jumlah kunjungan yang cukup banyak baik pasien kebidanan maupun pasien umum.

Observasi :

Petugas diruangan poliklinik KIA dengan pasien tampak akrab.
Kunjungan pasien kebidanan tampak ramai.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 12 (Pengelola pelayanan Puskesmas) pada tanggal 30 juni 2011 sebagai berikut :

Menurut saya pelayanan kesehatan diruangan polikliknik gigi cukup baik, namun demikian kami terus membenahi kalau ada hal-hal yang kurang misalnya mengadakan alat/ bahan habis pakai dan alat-alat lainnya diruangan ini selalu tersedia sesuai kebutuhan. Dipoliklinik gigi juga pengguna layanan selalu cukup ramai setiap hari kerja.

Observasi :

Pelayanan di ruangan poliklinik gigi tampak berjalan lancar.
Petugas melaksanakan pelayanan dengan ramah.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 13 (Pengelola pelayanan Puskesmas) pada tanggal 30 juni 2011 seperti berikut ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut saya pelayanan yang ada di ruang loket pendaftaran cukup baik, jadi pelaksanaan pendaftaran masih manual dan menggunakan kartu yang dapat dipergunakan kapan saja bila pasien membutuhkan pelayanan kesehatan. Untuk sistem informasi kesehatan ini dilaksanakan melalui penyampaian langsung dan hal-hal lain seperti petunjuk proses pelayanan sudah dipasang tempat-tempat tertentu, serta pemajangan poster-poster kesehatan. Kami juga dalam menjalankan tugas selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk melayani kebutuhan masyarakat baik pasien anak, dewasa maupun pasien lanjut usia termasuk pasien-pasien rawat inap.

Observasi :

Pengguna layanan tampak dengan baik mengikuti proses pelayanan kartu pengobatan dan selanjutnya menunggu giliran untuk mendapatkan pemeriksaan serta pelayanan-pelayanan lainnya.

Analisis data mengenai kehandalan petugas Puskesmas Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan dimana menunjukkan dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* penyedia layanan menyatakan bahwa kemampuan atau kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup artinya petugas yang ditempatkan diruang pelayanan sudah bekerja dengan baik sesuai porsinya masing-masing.

Kaitan antara wawancara dengan observasi adalah untuk melihat secara nyata antara hasil wawancara dengan fakta secara langsung terhadap kemampuan atau kehandalan petugas dalam pelayanan kesehatan.

Untuk kehandalan petugas Puskesmas Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan secara umum cukup, hal ini ditandai dengan pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik, ramah, lancar serta kunjungan pasien yang terus banyak.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Mengidentifikasi daya tanggap petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pengguna layanan

Daya tanggap petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kesediaan petugas puskesmas mendengarkan keluhan dari pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik, memberitahu bila ada keterlambatan pemberian pelayanan, dan memberitahu prosedur-prosedur tindakan yang akan dilaksanakan. Sehubungan dengan hal tersebut setiap petugas pelayanan di puskesmas harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu cepat menanggapi apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh pengguna layanan atau masyarakat.

Dari hasil analisis data mengenai daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* penyedia layanan menyatakan bahwa daya tanggap petugas terhadap pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan cukup, artinya petugas selalu mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan serta menyampaikan bila ada keterlambatan pelayanan, seperti pada wawancara dan observasi berikut ini :

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 1 (Pengguna layanan):

> *Menurut saya sudah sekian kali datang berobat ke puskesmas,* daya tanggap serta kreatifitas petugas cukup, hal ini sejalan dengan apa yang saya rasakan saat pelayanan berlangsung yaitu mulai dari loket pendaftaran sampai di tempat ruang perawatan petugas sudah menunjukkan keseriusan dalam melayani saya sampai mendapatkan pengobatan dan tindakan perawatan di ruang rawat inap.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Observasi :

Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik.
Petugas di ruang rawat nginap memberitahu proses pemberian obat.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 2 (Pengguna layanan) :

Kalau menurut saya tanggapan serta perhatian petugas puskesmas wajo cukup, hal ini berdasarkan atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada saya mulai dari ruang pendaftaran, pelayanan pemeriksaan oleh dokter sampai ke ruang rawat inap, perawat sangat respon dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menerapkan tindakan dan pengobatan sesuai dengan instruksi dokter dengan baik.

Observasi :

Dokter dan perawat bersedia mendengarkan keluhan dari pasien.
Petugas memberitahu bila dilakukan tindakan keperawatan termasuk apabila tindakan belum dilakukan selalu ada penjelasan.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 3 (Pengguna layanan) :

Menurut saya perhatian petugas puskesmas kepada saya cukup baik, khususnya bidan yang menangani saya di ruangan bersalin dan ruangan perawatan kebidanan. Hal ini membuktikan secara nyata bahwa bidan sudah memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Observasi :
Bidan puskesmas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.
Petugas khususnya bidan cepat menanggapi keluhan pasien.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 4 (Pengguna layanan) :

Menurut saya perhatian dalam pelayanan kesehatan petugas puskesmas kepada saya cukup, artinya petugas sudah menunjukkan keinginan dan kreatifnya untuk membantu mempercepat proses pelayanan untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter yang selanjutnya ditambah dengan tindakan pengobatan dan lain-lain.

Observasi :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pasien tampak senang karena sudah mendapat pelayanan kesehatan dengan baik sesuai apa yang dibutuhkan.
Tampak ibu Ul.mendapat pelayanan obat-obatan dari apotik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 5 (Pengguna layanan) :

Kalau menurut saya, daya tanggap dan rasa kedekatan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup, keoperatif dimana pelayanan yang di butuhkan sudah berlangsung cepat dan mudah diperoleh, itu yang saya rasakan selama beberapa kali berobat di Puskesmas Wajo ini.

Observasi :

Ibu tampak antri menunggu pelayanan untuk mendapatkan obat di depan ruang apotik.
Tampak ekspresi wajah ceria dan kelihatan rasa senang menunggu pelayanan petugas puskesmas.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 6 (Pengguna layanan) :

Menurut saya bahwa daya tanggap dan perhatian petugas puskesmas terhadap pasien cukup, dimana sudah berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada saya, hal ini diharapkan di waktu mendatang terus ditingkatkan dan mempertahankan rasa kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Observasi :

Ibu Sar. sebagai pengguna layanan rawat jalan menyatakan rasa senang dengan pelayanan kesehatan yang ada.
Tampak pasien dengan sabar menunggu pelayanan untuk mendapatkan obat-obatan.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 7 (Pengguna layanan) :

Menurut saya daya tanggap petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana saya sering berobat disini dan pengamatan terhadap daya tanggap pelayanan cukup baik, oleh karena itu saya merasa puas dengan pelayanan yang dilaksanakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Observasi :

Tampak pasien sedang antri menunggu giliran pelayanan obat-obatan di depan ruangan apotik dengan ekspresi wajah ceria.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 8 (Pengguna layanan) :

Menurut saya sebagai pengguna jasa layanan di ruang rawat inap puskesmas Wajo bahwa daya tanggap petugas maupun penerimaan dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup, hal ini sesuai dengan apa yang saya rasakan seperti dari loket pendaftaran, pemeriksaan oleh dokter dan selanjutnya mendapatkan perawatan yang baik oleh petugas yang ada.

Observasi :

Pasien tampak terbaring ditempat tidur dengan keadaan lemah. Tampak tindakan infus RL terpasang.

Menurut hasil wawancara dengan informan 9 (Pengelola pelayanan Puskesmas) :

Menurut saya pelayanan kesehatan di Puskesmas ini berjalan secara komprehensif dan semua unsur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai prosedur tanggapan petugas cukup, namun demikian jika ada hal – hal kurang kami selalu berusaha membenahi agar dapat teratasi sebagaimana mestinya dan akhirnya memberi rasa kepuasan kepada pengguna layanan.

Observasi :

Semua pelaksanaan pelayanan kesehatan tampak berjalan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 10 (Pengelola pelayanan Puskesmas) :

Menurut saya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik, kolektif, selalu berusaha maksimal, memberikan yang terbaik untuk melayani kebutuhan tindakan maupun pengobatan kepada semua pelanggan yang datang di

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

puskesmas wajo. Jadi menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun demikian kami terus memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, agar diwaktu mendatang semakin baik.

Observasi :

Pelayanan kesehatan tampak berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang ada.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 11 (Pengelola pelayanan Puskesmas):

Menurut saya pelayanan khususnya di ruang poliklinik kesejahteraan ibu dan anak (KIA) dan ruang perawatan kebidanan tanggapan saya cukup baik, hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan pada saat proses pelayanan berlangsung dan ini menunjukkan kepuasan bagi pengguna layanan dan terus banyak yang datang memeriksakan diri di puskesmas ini.

Observasi :
Pasien rawat jalan di poliklinik kesejahteraan ibu dan anak (KIA) dan rawat inap pasca persalinan tampak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 12 (Pengelola pelayanan Puskesmas) :

Untuk tanggapan saya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas khususnya di ruang poliklinik gigi dan ruangan pelayanan yang lain pada umumnya sudah cukup baik, hal ini dapat ditandai dengan penerimaan yang baik oleh pengelola pelayanan dan tidak terdapat keluhan-keluhan, namun demikian kami terus meningkatkan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Observasi :

Pasien rawat jalan di ruang poliklinik gigi yang sudah mendapat pelayanan cabut gigi maupun tambal gigi, menuju ruang apotik untuk mendapatkan obat-obatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 13 (Pengelola pelayanan Puskesmas) seperti berikut ini :

> Menurut saya pelayanan yang diberikan di ruang loket pendaftaran pasien sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan pasien yang datang berobat dengan membawa kartu kami lakukan dengan pelayanan cepat ataupun tidak membawa kartu pengobatan tetapi tetap kita layani yaitu mencari file dalam data best kunjungan puskesmas sehingga semua pelanggan yang datang tetap dilayani sebagaimana mestinya.
>
> Observasi :
>
> Semua pengguna layanan yang datang berobat tampak mendapat pelayanan yang baik.
> Informasi tentang prosedur pelayanan kesehatan tampak terpajang di dinding loket pendaftaran.

Analisis data mengenai daya tanggap petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* penyedia layanan menyatakan bahwa daya tanggap petugas terhadap pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan cukup, artinya petugas mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan, menyampaikan bila ada hal-hal penting seperti keterlambatan pelayanan dan lain-lain sesuai kebutuhan. Kaitan antara hasil wawancara dan observasi adalah setelah memperoleh data kemudian dilakukan pengamatan secara langsung untuk melihat secara nyata tentang keserasian antara hasil wawancara dengan keadaan pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* dari penyedia layanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyatakan bahwa daya tanggap petugas sudah cukup, hal ini ditandai dengan petugas yang selalu mendengarkan keluhan pasien serta memberikan informasi bila ada keterlambatan pelayanan dan lain-lain yang dianggap kebutuhan pengguna layanan.

d. Mengidentifikasi jaminan pelayanan kesehatan yang baik oleh petugas puskesmas wajo kepada pengguna layanan

Jaminan pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan kemampuan pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan meliputi kesediaan petugas dengan sabar mendengarkan keluhan-keluhan pasien, menunjukkan keramahan penerimaan yang disertai senyum dalam memberikan pelayanan termasuk memberikan penjelasan-penjelasan terhadap timbulnya penyakit yang diderita dan langkah-langkah penanganannya, seperi pencegahan, pengobatan, dan perawatan yang baik. Jaminan kepastian yang diharapkan oleh pengguna layanan kesehatan mengarah pada pengetahuan yang baik dalam bidangnya, memiliki keterampilan dan sikap yang baik seperti pada hasil wawancara berikut ini :

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 1 (Pengguna layanan) :

> Jaminan pelayanan kesehatan yang baik sesuai yang saya lihat dan saya rasakan seperti khususnya di ruang rawat inap bahwa pengetahuan petugas cukup, hal ini ditandai dengan pemeriksaan dokter dan pelayanan perawat yang cukup baik selama saya berada di ruangan perawatan puskesmas Wajo ini.
>
> Observasi :
> Tampak pasien istirahat mutlak di atas tempat tidur.
> Pasien tampak terpasang dengan tindakan infus ringer laktat

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 2 (Pengguna layanan) :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut saya, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas puskesmas ini khususnya di ruang rawat inap jaminan pelayanan kesehatan cukup,hal ini ditandai dengan kemampuan mengambil tindakan, sikap yang baik dan selalu disertai senyum dalam memberikan pelayanan , jadi begitu pengalaman saya.

Observasi :

Selama dua hari dirawat di ruang perawatan saya benar-benar merasa senang dan puas.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 3 (Pengguna layanan) :

Menurut saya jaminan kepastian terhadap kemampuan pengetahuan petugas puskesmas di ruang rawat inap kebidanan menurut perasaan saya cukup, hal ini ditandai dengan pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, sopan, sehingga saya merasa puas berobat di puskesmas wajo ini.

Observasi :
Pasien tampak terbaring diatas tempat tidur.
Pasien tampak senang dan ekspresi wajah ceria.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 4 (Pengguna layanan) :

Menurut saya jaminan pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan kemampuan bertindak, etika, perhatian dan keramahan yang telah ditunjukan oleh petugas puskesmas, jadi jaminan pelayanan ini sudah cukup, hal ini ditandai dengan pelayanan yang diberikan petugas puskesmas dari awal di loket pendaftaran, di ruangan poliklinik untuk pemeriksaan oleh dokter maupun ditempat pelayanan pemberian obat diruang apotik berjalan lancar dan baik.

Observasi :

Tampak orang tua pasien dan anaknya yang sakit menunggu pelayanan pemberian obat di depan ruangan apotik.
Ekspresi orang tua mulai ceria karena sudah mendapat pelayanan dengan baik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 5 (Pengguna layanan) :

Menurut saya pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas ini sudah menunjukkan suatu jaminan pelayanan yang cukup baik, hal ini ditandai petugas memberikan perhatian, kepedulian terhadap

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keluhan-keluhan pasien serta memberikan tindakan yang cepat dan tepat, jadi itu menurut pengalaman yang saya rasakan.

Observasi :

Tampak pasien menunggu pelayanan pemberian obat di ruang tunggu apotik puskesmas wajo.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 6 (Pengguna layanan) :

Menurut saya jaminan pelayanan kesehatan yang baik di puskesmas wajo menurut saya cukup, dimana hal ini dapat ditandai dengan kemampuan pelayanan yang diberikan seperti sikap yang baik, bertindak cepat disertai keramahan dalam proses pelayanan, itu yang saya alami dari seluruh proses yang terjadi.

Observasi :

Pasien tampak antri menunggu pelayanan obat-obatan dari apotik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 7 (Pengguna layanan) :

Menurut saya jaminan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas wajo cukup baik, hal ini ditandai dengan pelayanan petugas yang baik dan tepat mulai dari loket pendaftaran yang tampak kreatif dan selanjutnya tindakan pemeriksaan oleh dokter dan kemudian mendapatkan obat-obatan.

Observasi :

Tampak pasien menunggu pelayanan obat di apotik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 8 (Pengguna layanan) :

Menurut saya jaminan kepastian pelayanan kesehatan yang baik cukup, dimana hal ini ditandai dengan pengalaman dan saya rasakan puas melalui penerimaan yang baik, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti halnya saya di ruang rawat inap Puskesmas Wajo ini.

Observasi :
Tampak ibu Mya istirahat dan terbaring diatas tempat tidur.
Pasien sementara terpasang infus ringer laktat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 9 (Pengelola pelayanan Puskesmas Wajo) seperti berikut ini :

> Menurut saya selaku Kepala Puskesmas Wajo, bahwa jaminan pelayanan kesehatan yang ada sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan pelayanan yang diberikan secara kolektif sudah berjalan sesuai ketentuan pada seluruh ruangan pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas wajo. Namun demikian pihak pengelola pelayanan terus memperbaiki mutu pelayanan untuk mencapai pelayanan prima.

Observasi :

Seluruh pelayanan yang ada sudah berjalan cukup baik dan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 10 (Pengelola pelayanan Puskesmas) seperti berikut ini :

> Menurut saya selaku penanggung jawab pelayanan dipoliklinik umum dan rawat inap umum puskesmas wajo bahwa jaminan pelayanan sudah berjalan cukup baik, hal ini ditandai dengan pemeriksaan di poliklinik umum dan pasien rawat inap berjalan dengan baik, lancar dan tidak ada keluhan dari pengguna layanan dan kami juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Observasi :

Pelayanan kesehatan di puskesmas pada umumnya dan pemeriksaan pasien di poliklinik umum dan rawat inap berjalan cukup baik dan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 11 (Pengelola pelayanan Puskesmas) seperti berikut ini :

> Menurut saya selaku petugas pelayanan kebidanan di poliklinik KIA dan ruang rawat inap kebidanan jaminan pelayanan kesehatan itu sudah berjalan cukup baik, hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan dari semua pengguna layanan kebidanan di puskesmas wajo baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap, kemudian pengguna layanan kebidanan pengunjungnya terus meningkat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Observasi :

Pelayanan pemeriksaan pasien kebidanan di poliklinik umum dan rawat inap kebidanan berjalan baik dan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 12 (Pengelola pelayanan Puskesmas) seperti berikut ini :

Menurut saya jaminan kepastian pelayanan kesehatan puskesmas seperti di ruangan poliklinik gigi, menurut saya sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan dari pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan, dan saya selaku penanggung jawab menyatakan bahwa kami melaksanakan tugas selalu menunjukan yang terbaik kepada pengguna laayanan.

Observasi :

Tampak pelayanan kesehatan di ruangan poliklinik gigi berjalan dengan baik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 13 (Pengelola Puskesmas) seperti berikut ini :

Menurut saya jaminan pelayanan yang baik khususnya di ruangan loket pendaftaran pasien dan ruangan-ruangan lain pada umumnya sudah berjalan cukup baik, hal ini ditandai dengan penerapan pelayanan yang cepat, khususnya diloket pendaftaran dan tidak terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Bahwa jika ada pasien yang datang dan menyatakan kartu berobatnya hilang kamipun tetap berupaya untuk membantu mencari nomor kartu sehingga pelanggan tetap mendapat pelayanan kesehatan yang baik.

Observasi :

Tampak banyak pasien antri menunggu khususnya di ruangan loket pendaftaran dan ruangan pelayanan lainnya.

Analisis data mengenai jaminan kepastian yang berhubungan dengan kemampuan pengetahuan petugas dalam pelayanan kesehatan, dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* penyedia layanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyatakan bahwa jaminan kepastian yang berhubungan dengan kemampuan pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang baik dinyatakan cukup, artinya petugas melaksanakan pelayanan dengan baik, ramah, sabar, serta memberikan penjelasan-penjelasan tentang penyebab timbulnya penyakit termasuk langkah-langkah penanganan seperti pencegahan, pengobatan dan perawatan penyakit.

Kaitannya antara hasil wawancara dan observasi adalah mengamati secara nyata terhadap keserasian antara hasil wawancara dengan fakta secara langsung terhadap pelayanan kesehatan.

Sesuai hasil wawancara dan observasi dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* dari penyedia layanan menyatakan bahwa jaminan kepastian tentang kemampuan pengetahuan petugas dalam pelayanan kesehatan cukup, hal ini ditandai dengan petugas melaksanakan pelayanan dengan baik, ramah, sabar dan memberikan penjelasan tentang penyebab terjadinya penyakit serta upaya penanganan seperti pencegahan, pengobatan dan perawatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

e. Mengidentifikasi kemampuan petugas memberikan perhatian dan kemudahan kepada pengguna layanan

Kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan kesehatan merupakan harapan masyarakat, hal ini pada umumnya sangat tergantung kepada management pengelolaan pelayanan dan sumber daya manusia yang ada di tatanan pelayanan kesehatan seperti di puskesmas. Selain hal-hal tersebut pengelolaan pelayanan puskesmas menunjukkan kemampuan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memberikan kemudahan – kemudahan kepada semua pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk pengguna JPS ataupun keluarga yang tidak mampu, pasien datang tidak membawa kartu berobat dengan alasan hilang atau lupa, bila hal ini terjadi tetap pasien mendapatkan pelayanan dengan baik.

Dari hasil analisis data bahwa delapan *informan* telah mendapatkan perhatian yang baik selama proses pelayanan berlangsung, seperti hasil wawancara dan observasi berikut ini :

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 1 (Pengguna layanan) :

> Menurut saya kemampuan dan perhatian petugas khususnya tenaga keperawatan cukup, dan saya melihat mereka cukup keoperatif membantu saya dari proses awal di ruang loket, lalu kemudian diantar ke ruang poliklinik umum untuk pemeriksaan dokter sampai berada di ruang rawat inap umum perasaan saya cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang baik.
>
> Observasi :
> Pasien tampak istirahat di ruang rawat inap.
> Tampak pasien mendapat tindakan infus RL dan pengobatan lainnya.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 2 (Pengguna layanan) :

> Menurut saya kemampuan memberikan perhatian dan kemudahan oleh petugas puskesmas khususnya perawat, saya rasa cukup, hal ini sesuai dengan pelayanan yang saya alami sendiri saat pelayanan berlangsung dimana mulai dari ruang loket pendaftaran sampai di ruang rawat inap umum, menunjukkan kreatifitas pelayanan yang baik.
>
> Observasi :
> Pasien tampak tenang di ruang rawat inap umum.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 3 (Pengguna layanan) :

Menurut saya petugas memberikan perhatian dan kemudahan pelayanan kesehatan cukup baik, hal ini ditandai dengan petugas memberikan pelayanan dengan baik, saya pernah alami beberapa bulan yang lalu yaitu datang berobat tetapi kartunya lupa dibawa, saat itu juga petugas pelayanan di loket mencari data saya pada dokumen atau file puskesmas dan berhasil ditemukan sehingga tetap dilayani sebagaimana mestinya.

Observasi :

Pasien tampak senang pelayanan kesehatan berjalan dengan baik, walaupun saya lupa membawa kartu berobat.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 4 (Pengguna layanan) :

Menurut saya dalam memberikan perhatian serta kemudahan mendapatkan pelayanan cukup baik, hal ini ditandai dengan semua proses dari mulai penerimaan di loket pendaftaran sudah mendapat perhatian yang baik seperti menyapa diikuti dengan senyum, begitu juga pelayanan pemeriksaan dokter, lalu kemudian pelayanan mendapatkan obat-obatan itu sudah berjalan dengan baik dan memberi kepuasan bagi saya selaku pengguna layanan kesehatan.

Observasi :

Tampak pelayanan kesehatan berjalan dengan baik dan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 5 (Pengguna layanan) :

Menurut saya memberikan perhatian dan memperoleh kemudahan dalam pelayanan cukup baik, hal ini ditandai dengan penerimaan pasien oleh petugas puskesmas yang selalu senyum, sopan dan ramah serta memberikan yang terbaik terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Observasi :

Tampak petugas melaksanakan pelayanan kesehatan dengan baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 6 (Pengguna layanan) :

Menurut saya perhatian petugas dalam pelayanan kesehatan cukup, begitu juga halnya kemudahan memberikan pelayanan selalu diperhatikan oleh petugas puskesmas misalnya karena lupa membawa kartu berobat dan ini tetap mendapat pelayanan sebagaimana mestinya, namun demikian jika kedepan datang berobat tetap dianjurkan membawa kartu berobat sebagaimana biasa, karena hal tersebut sudah merupakan keentuan yang harus dipatuhi oleh pengguna layanan kesehatan.

Observasi :
Tampak pelayanan kesehatan di puskesmas berjalan lancar.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 7 (Pengguna layanan) :

Menurut saya perhatian oleh petugas puskesmas wajodalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, demikian juga memberikan kemudahan kepada pelanggan, hal ini ditandai dengan proses penerimaan pasien dengan cepat mulai proses pendaftaran, kemudian pemeriksaan kesehatan oleh dokter dan selanjutnya mendapatkan obat-obatan di ruang apotik atau tindakan diruangan pelayanan yang lain.

Observasi :
Tampak pasien antri menunggu pelayanan obat-obatan di apotik.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 8 (Pengguna layanan) :

Menurut saya perhatian pelayanan kesehatan dan memberikan kemudahan cukup baik, hal ini sesuai dengan apa yang saya alami, karena saya sebagai pasien rawat nginap di Puskesmas ini sejak dua hari yang lalu sudah banyak mendapat pelayanan yang baik, ramah, sopan serta senyum saat melakukan tindakan-tindakan keperawatan.

Observasi :
Tampak pasien terbaring diatas tempat tidur dan terpasang infus.

Menurut hasil wawancara dengan *informan* 9 (Pengelola pelayanan Puskesmas) seperti berikut ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kemampuan petugas memberikan perhatian dan kemudahan pelayanan cukup, artinya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada semua pelanggan termasuk pengguna JPS atau keluarga tidak mampu tetap mendapatkan tindakan sesuai kebutuhan. Kaitan antara wawancara dengan observasi adalah untuk melihat dan membandingkan secara nyata antara hasil wawancara dengan keadaan pasien yang sebenarnya.

Untuk kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan kemudahan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan cukup, artinya bahwa pihak penyedia layanan dengan ikhlas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan kemudahan kepada semua pelanggan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa layanan.

C. Pembahasan

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang mutlak diperoleh semua kalangan dalam kehidupan masyarakat. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, sebagai pusat pengembangan kesehatan serta membina peran serta masyarakat (Depkes RI 1991). Salah satu tujuan yang hendak dicapai dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah terwujudnya pelayanan prima yang terjadi diseluruh tatanan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang baik ditentukan dengan pernyataan kepuasan pelanggan dan untuk mencapai hal tersebut sangat dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu :*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* (Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26). Pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat adalah terwujudnya pelayanan prima sebagai hasil penilaian yang dirasakan pengguna jasa layanan.

Adapun pembahasan hasil penelitian tentang pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas wajo, adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Analisis fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Wajo

Pembangunan fasilitas fisik dan unsur ketenagaan pengadaannya itu ditempuh dengan jalur koordinasi antara kepala dinas kesehatan kota dengan pihak pemerintah daerah dalam hal ini wali kota untuk menentukan langkah-langkah kebijakan pengadaan sarana dan prasana puskesmas. Pelayanan kesehatan yang baik sangat ditentukan oleh dua hal yaitu sarana fasilitas fisik dan unsur ketenagaan yang cukup dan profesional dalam bidangnya masing-masing. Oleh sebab itu unsur ini merupakan sumber terwujudnya pelayanan prima yang pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan bagi semua pengguna jasa layanan kesehatan.

Hasil penelitian dari delapan *informan* pengguna layanan enam orang menyatakan bahwa fasilitas fisik atau ruangan-ruangan pelayanan dan kerapihannya cukup, sedangkan sebagian kecil atau dua orang *informan* pengguna layanan menyatakan bahwa fasilitas ruangan-ruangan pelayanan masih kurang, perlu ditambah seperti ruang tunggu pasien dari masing-masing ruangan pelayanan, ruangan pemeriksaan pasien, ruangan apotik, penambahan pengadaan toilet pasien rawat jalan, kebutuhan ini sangat perlu ditambah atau ditingkatkan. Untuk *informan* dari unsur pengelola pelayanan dari lima orang, dimana semua menyatakan bahwa fasilitas fisik cukup, namun demikian pada ruangan tertentu seperti loket pendaftaran perlu pengadaan sistem informasi komputer (SIK). Hal ini sejalan menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Tjiptono, 2002:70) bahwa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang baik merupakan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pembuktian langsung terjadinya kepuasan pelanggan. Untuk pengguna layanan ruang rawat inap pasien umum sebaiknya fasilitas fisik atau ruangan-ruangannya dipisahkan antara pasien menular dengan yang tidak menular, kemudian juga dipisahkan antara pasien anak dengan pasien dewasa. Dengan demikian maka dalam ruang rawat inap akan dapat terjaga dengan baik privasi pasien khususnya pasien dewasa. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa pasien dewasa laki-laki dan perempuan serta pasien anak masih tampak ditempatkan dalam satu ruangan, dengan demikian dapat dianalisa bahwa untuk fasilitas ruangan-ruangan pelayanan baik kebutuhan rawat jalan maupun kebutuhan rawat inap dapat dikatakan belum memadai. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik atau ruangan-ruangan masih perlu ditambah. Unsur ketenagaan puskesmas wajo dapat dibagi dua kelompok yaitu kelompok pegawai negeri sipil dimana sebagian besar terdiri dari sarjana seperti dokter umum, dokter gigi, apoteker, kesmas, diploma tiga keparawatan, dioploma tiga kebidanan, diploma tiga gizi, diploma tiga kesling dan sisanya sebagian kecil terdiri dari diploma satu kebidanan, perawat umum, analis laboratorium, pembantu perawat dan termasuk tenaga administrasi non kesehatan. Kelompok pegawai magang sebagian besar terdiri dari tenaga sarjana kesehatan seperti dokter umum, apoteker, kesmas, S1 farmasi, sarjana muda diploma seperti diploma tiga keperawatan, dioloma tiga kebidanan, diploma tiga kesling, diploma tiga gizi, diploma tiga farmasi, dan diploma tiga computer. Jika memperhatikan kunjungan pengguna layanan pada tahun 2010 berjumlah 36.427 kunjungan pertahun atau 3.035 perbulan atau rata-rata 101

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kunjungan perhari, hal ini dapat dinyatakan bahwa kunjungan pengguna layanan cukup tinggi, dimana disatu sisi bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah hak mutlak masyarakat untuk memperolehnya, oleh karena itu sejalan dengan hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik maka fasilitas fisik puskesmas wajo perlu ditingkatkan kelayakannya mengingat maslah pelayanan kesehatan adalah kebutuhan masyarakat secara umum.

Analisis fasilitas fisik secara keseluruhan cukup, namun masih ada kebutuhan yang perlu ditambah pengadaannya.

2. Analisis kehandalan petugas Puskesmas Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat

Kemampuan kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh sumber daya manusia kesehatan yang ada. Di puskesmas ini pegawai negeri sipil masih ada yang berpendidikan SLTA sederajat, jika ditinjau dari pandangan kemampuan konsep kehandalan bekerja masih dianggap kurang. Kemudian sebagian besar pendidikan petugas puskesmas sebagai pemberi layanan rata-rata berijazah sarjana dan sarjana muda. Hasil penelitian tentang kehandalan memberikan pelayanan kesehatan yang baik tepat menunjukkan, dari delapan *informan* pengguna layanan yang diwawancarai semuanya menyatakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup atau dapat menyelesaikan tugas dengan presisi baik. Analisa kemampuan pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik, hal ini sejalan dengan pendapat Azwar (1998) bahwa puskesmas sebagai institusi pelayanan publik yang dituntut

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang tepat dapat diartikan dengan pelayanan tepat waktu dan tepat sasaran atau tindakan dan pengobatan yang akurat sehingga diharapkan pengguna layanan kesehatan atau pasien dapat sembuh dengan baik. Ciptono (2002:61) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan penilaian secara menyeluruh pengguna layanan terhadap keunggulan suatu jasa pelayanan. Hasil penelitian mengenai analisis pelayanan kesehatan yang tepat menunjukkan delapan *informan* pengguna layanan, menyatakan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan kesehatan yang tepat ditinjau dari waktu pelayanan, kesungguhan melayani, keakuratan hasil pemeriksaan atau tindakan-tindakan yang dibutuhkan. Sedangkan *informan* dari unsur pengelola pelayanan berjumlah lima orang, semuanya menyatakan bahwa ketepatan memberikan pelayanan kesehatan cukup baik, hal ini ditandai dengan hasil wawancara dan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan. Jika kita mengamati jumlah kunjungan puskesmas wajo dari tahun 2008 dengan 40.896 kunjungan , tahun 2009 dengan 38.857 kunjungan dan tahun 2010 sebanyak 36.427 kunjungan. Hal ini dapat dinilai dari dua sisi, pertama terjadi penurunan yang signifikan data kunjungan pasien tahun 2008 lebih tinggi yaitu 40.896 kunjungan, tahun 2009 pasien menurun menjadi 38.857 kunjungan dan untuk tahun 2010 juga menurun yaitu 36.427 kunjungan, keadaan dapat menimbulkan persepsi bahwa secara keseluruhan kegiatan pelayanan kesehatan belum baik, sedangkan sisi yang kedua bahwa dengan angka kunjungan yang menurun seperti tiga tahun tersebut diatas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

maka timbul persepsi bahwa secara keseluruhan penilaian pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas wajo dikatakan handal atau baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ketepatan memberikan pelayanan kesehatan oleh petugas puskesmas wajo kepada pelanggan dapat dikatakan cukup baik. Namun demikian jika ada keterlambatan atau ketidak tepatan waktu pelayanan, petugas selalu memberikan informasi yang jelas sehingga semua pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Analisis daya tanggap petugas Puskesmas Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan

Daya tanggap petugas puskesmas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan ditentukan dengan pelayanan yang baik, cepat dan memuaskan misalnya dokter mendengarkan keluhan-keluhan pasien, juga petugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, tampak kerjasama yang baik antara dokter dan petugas lainnya, termasuk pengelola apotik memberitahu lamanya proses pelayanan obat, dengan begitu maka pelayanan dapat berlangsung lancar, mudah sehingga kebutuhan pengguna layanan kesehatan cepat teratasi sebagaimana mestinya yang kemudian akan menimbulkan atau menghasilkan kepuasan dari masyarakat khususnya pengguna jasa layanan kesehatan.

Hasil penelitian mengenai daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup, bahwa delapan *informan* pengguna jasa layanan menyatakan petugas puskesmas tampak sabar membantu pasien, ramah dalam pelayanan, memberikan penjelasan dengan baik tentang penyakit yang diderita oleh pasien, memberitahu terhadap timbulnya penyakit pasien

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

serta langkah-langkah penanganannya seperti pencegahan, pengobatan, perawatan kepada pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Sedangkan *informan* dari unsur pengelola puskesmas sebanyak lima orang semuanya menyatakan daya tanggap petugas cukup baik, hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan dari sejumlah *informan* yang diwawancarai. Hal ini sejalan dengan pendapat Pohan (2003) bahwa pelayanan puskesmas merupakan upaya berkesinambungan dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan tanpa kecuali. Upaya ini tidak pernah berhenti yang dilakukan dengan cara memantau, mengukur dan meningkatkan pelayanan kesehatan agar selalu sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat tanpa membedakan status, suku maupun keadaan kesehatan yang kritis atau gawat darurat. Menurut Ciptono (2002:260) bahwa mutu pelayanan yang baik berdasarkan persepsi dan penilaian pelanggan, oleh karena merekalah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan. Hal lain yang mendukung kemampuan daya tanggap petugas puskesmas wajo adalah mayoritas meiliki ijazah sarjana baik strata satu maupun diploma tiga kesehatan termasuk tenaga honorer berjumlah tiga puluh enam orang sedangkan SLA sederajat berjumlah sepuluh orang. Sesuai hasil penelitian, dari delapan *informan* pengguna layanan dan lima *informan* dari pengelola pelayanan yang diwawancarai menunjukkan bahwa daya tanggap petugas puskesmas cukup. Dengan demikian, maka analisa daya tanggap petugas puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dapat dikatakan cukup baik, hal ini

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diperkuat dari dua sumber data yaitu persepsi dari eksternal yaitu pelanggan dan persepsi internal adalah pengelola pelayanan.

4. Analisis jaminan pelayanan kesehatan yang baik oleh petugas Puskesmas Wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan

Jaminan pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan kemampuan pengetahuan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan akan ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia dalam bidang kesehatan misalnya tenaga pengelola dan pelaksana pelayanan adalah berpendidikan sarjana dan minimal sarjana muda dimana tenaga-tenaga ini sesuai standar dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kemampuan pengetahuan dapat diwujudkan dalam praktek pelaksanaan pelayanan meliputi antara lain kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan pengguna layanan, kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti dokter, perawat, bidan maupun petugas lainnya selalu melayani dengan ramah disertai senyum kepada pasien termasuk memberikan penjelasan-penjelasan yang berhubungan dengan penyakitnya, seperti bagaimana proses awal terjadinya penyakit serta langkah-langkah penatalaksanaannya, bagaimana pencegahan, pengobatan dan perawatan dari masing-masing kasus atau penyakit yang ada, hal ini sudah berjalan dengan baik. Namun diakui oleh Waode Harisa, A.M.Keb.(Kepala Puskesmas Wajo) bahwa dalam meningkatkan pelayanan problem masing-masing petugas berbeda, hal ini dapat mempengaruhi penampilan individu dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Sesuai hasil penelitian mengenai kemampuan pengetahuan petugas, dari delapan *informan* pengguna layanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

semuanya menyatakan cukup.sedangkan informan dari pengelola pelayanan sebanyak lima orang menyatakan kemampuan pengetahuan dalam pelayanan cukup.

Selanjutnya untuk kualitas jaminan pelayanan yang berhubungan dengan kesopanan,perhatian,keamanan, kepercayaan dari delapan informan pengguna layanan yang diwawancarai, semuanya menyatakan cukup baik atau sopan, dan untuk lima informan penyedia layanan menyatakan bahwa kualitas jaminan pelayanan berhubungan ketepatan pelayanan, aman dari resiko yang tidak diinginkan cukup baik, hal ini ditandai dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan cukup puas dan belum ada keluhan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Ciptono, 2002:70) menyatakan bahwa dalam assurance mencakup empat hal penting, seperti *competency, coutecy/* rasa hormat, *credibility/* kepercayaan, dan *security/* kebebasan dari bahaya atau keraguan pemberi jasa.

Dengan demikian, maka analisa kualitas jaminan pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan pengetahuan dapat dikatakan cukup, sedangkan analisa jaminan pelayanan berhubungan dengan etika/ kesopanan secara keseluruhan dikatakan cukup baik. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tidak hanya terkait dengan produk akhir akan tetapi bagaimana organisasi tersebut menangani proses pelayanan dari awal, seberapa cepat merespon keluhan dan bagaimana kesopanan petugas dalam memberikan penjelasan-penjelasan masalah kesehatan kepada setiap pelanggan.

5. **Analisis kemampuan petugas Puskesmas Wajo memberikan perhatian dan kemudahan kepada pengguna pelayanan kesehatan**

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan kemudahan pelayanan kesehatan kepada pengguna layanan misalnya melakukan prosedur pelayanan dengan cepat dan tepat termasuk merefleksikan kemampuan perhatian petugas puskesmas untuk menyelami perasaan pelanggan termasuk melakukan komunikasi dengan baik seperti memberikan motivasi untuk mengurangi atau menghilangkan perasaan takut. Hasil penelitian menunjukkan, sebanyak delapan *informan* pengguna layanan yang diwawancarai menyatakan bahwa perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup. Sedangkan dari unsur pengelola pelayanan sebanyak lima orang, dimana semuanya menyatakan bahwa perhatian petugas puskesmas dalam pelayanan dirasakan cukup baik, kemampuan petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna layanan cukup, hal ini sering terjadi terutama kepada pelanggan yang kurang tanggap terhadap aturan kunjungan berobat, misalnya lupa atau hilang kartu berobat. Kejadian seperti ini pengguna layanan mendapat kemudahan untuk menyelesaikan hal ini dengan cara petugas mencari identitas didokumen atau file data kunjungan sehingga dengan demikian saat itu juga pasien langsung mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik sebagaimana biasa.Hasil penelitian menunjukkan, dari delapan *informan* pengguna layanan yang diwawancarai, semuanya menyatakan bahwa kemampuan petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan adalah cukup. Sedangkan untuk *informan* dari unsur pengelola pelayanan berjumlah lima orang, semuanya menyatakan bahwa dalam pelayanan memberikan yang terbaik dan mengutamakan kebutuhan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pengguna layanan (pasien). Dengan demikian, maka analisis petugas dalam memberikan perhatian dan kemudahan secara keseluruhan dikatakan cukup. Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan-keluhan pengguna layanan yaitu perhatian terhadap pelanggan, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/ keluhan dan kemudahan bagi pengguna layanan untuk menghubungi penyedia layanan (Schnaars 1991:15).

Adapun strategi peningkatan kinerja penyedia layanan yang dapat diterapkan antara lain, mengikuti pendidikan dan pelatihan menyangkut keterampilan dan sikap profesional kepada segenap pengelola pelayanan kesehatan dan membentuk tim kerja lintas fungsional yang mampu memperluas wawasan dan meningkatkan motivasi petugas puskesmas untuk melayani masyarakat pengguna layanan dengan baik (Ciptono, 1995: 160). Menurut Schnaars (1991:15) bahwa hal penting dalam penanganan keluhan pelanggan adalah kecepatan penanganan keluhan, empati terhadap pelanggan yang marah, keadilan dalam memecahkan masalah serta kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi tempat pelayanan.

Menurut Yoeti (2000:36) bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan fungsi perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan. Maksudnya adalah bahwa pengguna layanan kesehatan merasa puas apabila harapan sejalan dengan kenyataan / fakta. Selanjutnya menurut (Yogi & Ikhsan, 2006:12) bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan, dimana berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan terhadap

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan yang diterima. Dengan demikian sesungguhnya dalam pelayanan yang baik dan bermutu ditentukan oleh banyak hal, seperti sumber daya manusia yang ada, sarana dan prasarana lain yang dimiliki termasuk keamanan, kenyamanan, keramahan, kecepatan, ketepatan serta kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika mengamati komposisi kunjungan pasien di puskesmas wajo maka dapat dibagi tiga golongan yaitu pasien anak dimana merupakan golongan yang paling banyak kunjungannya, menyusul pasien dewasa dan golongan pasien usia lanjut. Anak merupakan harapan bagi keluarga yang sangat membutuhkan perhatian dan rasa kedekatan, dalam hal ini petugas puskesmas memiliki perasaan untuk memberikan perhatian yang terbaik serta memberikan kemudahan-kemudahan untuk lebih cepat mendapatkan tindakan atau pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Mengapa kunjungan pasien anak lebih banyak dari pada pasien dewasa dan lanjut usia di puskesmas wajo, salah satu alasan yang mendasar adalah bahwa di puskesmas wajo mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah karena prosedur untuk memperoleh pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Dari segi fasilitas fisik *(tangibles)* seperti ruangan-ruangan pelayanan kesehatan, jumlah petugas puskesmas dan peralatan yang ada sesuai hasil analisis data dari delapan informan pengguna layanan, enam orang informan menyatakan fasilitas cukup sedangkan dua informan menyatakan kurang. Untuk informan dari unsur pengelola puskesmas sebanyak lima orang, lima orang menyatakan fasilitas fisik cukup. Jadi secara umum atau sebagian besar penilaian informan atau sebelas orang mengatakan fasilitas puskesmas wajo cukup dan dua orang menyatakan masih kurang.
2. Dari segi kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tepat *(reliability)*,di puskesmas wajo memiliki SDM tenaga pelayanan kesehatan berijazah sarjana sebanyak tiga puluh enam orang termasuk tenaga honorer dan tenaga non sarjana sebanyak sepuluh orang, dengan demikian maka pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna layanan secara profesional, hal ini dapat dinilai dari jumlah kunjungan pasien secara terus menerus dan ramai. Sesuai hasil analisis data segi kehandalan petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dimana delapan *informan* pengguna layanan kesehatan dan lima *informan* petugas puskesmas menyatakan cukup baik dan secara umum kehandalan petugas puskesmas dinyatakan cukup.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Dari segi daya tanggap petugas puskesmas *(responsiveness)* dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bertindak cepat, mendahulukan pasien –pasien yang berpenyakit berat, pasien anak , pasien lanjut usia serta pasien dewasa hal ini sudah berjalan baik. Sesuai hasil analisis data dari delapan informan pengguna layanan serta lima informan pengelola puskesmas menyatakan daya tanggap petugas puskesmas wajo cukup.
4. Dari segi jaminan pelayanan kesehatan yang baik *(assurance)* kepada pengguna layanan, seperti kesediaan petugas untuk menerima pasien serta sabar dan sopan seperti memberikan penjelasan tentang penyakit dan bagaimana penanganannya. Sesuai hasil analisis data dari delapan informan pengguna layanan dan lima informan pengelola puskesmas atau tiga belas orang semuannya menyatakan jaminan pelayanan kesehatan cukup.
5. Dari segi kemampuan petugas memberikan perhatian dan kemudahan *(emphaty)* kepada pengguna layanan seperti melaksanakan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat termasuk melakukan komunikasi yang baik secara dekat dengan baik. Sesuai hasil analisis data dari delapan informan pengguna layanan kesehatan dan lima informan unsur pengelola puskesmas semuanya atau sebanyak tiga belas orang menyatakan bahwa perhatian dan kemudahan memberikan pelayanan kesehatan oleh petugas puskesmas wajo kepada pengguna layanan cukup.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut diatas, maka untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan disarankan sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Dari segi kebutuhan pengguna layanan, fasilitas fisik perlu ditambah seperti ruangan pemeriksaan pasien, ruang tunggu pasien termasuk ruang rawat inap agar pasien menular dan tidak menular, ruangannya dipisahkan. Untuk pengelola puskesmas wajo agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kerapihan ruangan pelayanan termasuk pemeliharaan alat-alat kesehatan yang ada.
2. Kehandalan petugas puskesmas wajo memberikan pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan oleh karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima. Untuk pengelola puskesmas agar kehandalan pelaksanaan pelayanan kesehatan terus ditingkatkan.
3. Daya tanggap petugas puskesmas wajo dalam memberikan pelayanan kesehatan agar selalu memprioritaskan pelayanan cepat kepada pasien dengan penyakit berat, menyusul pasien yang lain dan juga termasuk masalah kesehatan masyarakat yang ada dilingkungannya.
4. Jaminan pelayanan kesehatan yang baik, seperti kesediaan petugas menerima pasien dengan ramah, sopan perlu ditingkatkan lagi.
5. Untuk kemampuan memberikan perhatian dan kemudahan pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas wajo, agar petugas puskemas terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Azwar, Azrul.(1998).*Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : PT Binarupa Aksara.

Barata, Atep Adya.(2003).*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.

Barner, James G.(2001).*Secrets Of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen HubunganPelanggan).Yogyakarta: Andi.

Bungin,B.(2001).*Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

Bungin,B.(2005).*Analisis Data Penelitian Kualitatif,Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.

Dwiyanto, dkk.(2003).*Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.Yogyakarta : PSKK-UGM.

Dwiyanto,Agus.(2006).*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press.

Evans, Lindsay.(1997).*Management Control Quality. Thomson Learning*.

Foster, Timothy R.V.(2001).*Memberikan perhatian kepada pelanggan*. Edisi pertama cetakan ketiga.Jakarta : Penerbit PT.Elex Media Komputindo.

Foster, Timothy R.V.(2002).*Cara meningkatkan Kepuasan pelanggan*. Edisi pertama cetakan ke empat.Jakarta : Penerbit PT.Elex Media Komputindo.

Gerson, Robert F.(2001).*Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM.

Goetsch, Davis.(2002).*Quality Management: Intro and Total Quality*. Prentice hall (HigherEducation Division, Person Edition).

Haris Herdiansyah,(2010).*Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmusosial*, Penerbit Salemba Humanika.

Hasan, Iqbal.(2002).*Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*.Jakarta:Ghalia.

Hasibuan, Malayu.(1996).*Organisasi dan Motivasi*.Jakarta: Bumi Aksara.

Herdiansyah,H.(2009).*MetodePenelitian Kualitatif, Seni dalamMemahami Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Greentea Publishing.

Irawan, Prasetya.(2006).*Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmuSosial*, DIAFISIP UI Jakarta.

Johan, Yustisianto.(2009).*Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Gambir Jakarta Pusat*. Tesis Magister Ilmu Administrasi FISIP UniversitasIndonesia.

Kumala,Poppy.(1999).*Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Penerbit EGC, Jakarta.

Kurniawan, Luthfi J, Hesti Puspitosari.(2007).*Wajah Buram PelayananPublik*. MCW dan Yappika.

Kuntjoro.(2006).*TeknikAnalisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta.Materi Perkuliahan Universitas Gajahmada

Kotler.(1994). *Peningkatan KualitasPelayanan*.Jakarta :RinekaCipta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik.* Jakarta.: LAN.

Moenir, A.S(2002).*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong,LJ.(2007).*Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya.

Murti Bismar.(2010).*Desain dan Ukuran Sampel untuk penelitian Kualitatifdibidang Kesehatan.* Yokyakarta:PenerbitGajahmada *University Press.*

Nasrul Effendi.(1998).*Dasar-dasar Pelayanan Kesehatan Masyarakat.* Jakarta: Penerbit EGC.

Nurcholis, Hanif.(2007).*Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah.* Jakarta: PT. Grasindo, Edisi Refisi.

Noto Atmojo.S.(2003).*Pendidikan dan Prilaku Kesehatan.* Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

Parasuraman, Zeithaml, and L.Berry.(1990).*Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation.* New York :*The Free Press.*

Pohan S, Imbalo.(2003).*Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerapannya dalam Pelayanan Kesehatan.*Bekasi: Penerbit*KesaintBalance.*

Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah(2005).*Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi.* Jakarta :PT Raja Grafindo Persada.

Rangkuti, Freddy.(2006). Measuring Customer Satisfation :*Teknik MengukurStrategi dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus.* Jakarta :Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto,Atik Septi Winarsih.(2006).*Manajemen Pelayanan.*Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.

Ridwan.(2004).*Metode danTeknik Menyusun Tesis.*Bandung:Alfabeta.

Robbins, S.P. (1994). *Teori Organisasi StrukturDesain& Aplikasi.* Penerjemah Yusuf Udaya. Jakarta :Arcan.

Saryono & Anggraeni, M.D.(2010).*Metodologi Penelitian Kualitatif dalam BidangKesehatan.*Yogyakarta :Penerbit Kuha Medika.

Sitepu, Nirwana SK.(1994).*Analisis Korelasi. Unit Pelayanan Statistika UNPAD*Bandung.

Siagian, Sondang P,(1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta CV.Haji Masagung.

Soegiyono.(2006).*Metode Penelitian Administrasi.* Bandung Alfabeta.Soekidjo Notoatmodjo.(1997). *Prinsip-prinsip Ilmu Kesehatan.*Jakarta :PT Rineka Cipta.

Supranto.(2006).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Steers, Richard M. (1985).*Effektivitas Organizational Behavior.*Penerjemah MagdalenaJamin. Jakarta :LPPM dan Erlangga.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tjiptono,Fandy.(2002).*Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy.(1998).*Manajemen Jasa*,Edisi 2.Yogyakarta : Andy Offset.

Umar, Husen.(2003). *Metode Prilaku Organisasi*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Yamit,Zulian.(2001).*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Yogyakarta: PenerbitEkonisia.

Yoety.(2000). *Pengukuran TingkatKepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Utama.

ARTIKEL/ MAKALAH/ JURNAL

Brown, Stephen W.,and Teresa A. Swartz. " Gap Analysis of Profesional Service Quality." *The Jurnal of Marketing*, American Marketing Association, Vol.53,No.2, 1989.

Dwiyanto, Agus. "Pemerintahan yang Efesien,Tanggap, dan Akuntabel : Kontrol atau Etika?"*Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*,"Yogyakarta : MAP UGM, Vol.I, No.2, 1997.

Effendi, Sofyan."Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia."*Laporan Hasil Penelitian*. Fisipol UGM, Yogyakarta, 1993.

Hoessein, Bhenyamin. "Kebijakan Desentralisasi. *Jurnal Adminstrasi Negara*, Vol No. 02, 2002.

Mohamad,Ismail. " Aktualisasi Pelayanan Prima dalam kapasitas PNS sebagai Abdi Masyarakat." *Makalah*Jakarta, 2003.

Negoro, Abul Haris Suryo."Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik". Program Pasca Universitas Jember. 2004.

Normann, Richard. "Service Management : Strategy and Leadership in Service Bussiness". *Journal of OrganizationalBehavior*, 1993.

Parasuraman,A, Zeitaml, Vakrie,A,and Berry Leonard. "A conceptual model of servicequality and it's implications for Future Reserch" *Journal of marketting vol 49; 41-50*, 1985.

Purwanto, Erwan Agus. " *Pelayanan Publik Partisipatif*." Yogyakarta;2006.

Suryono, Agus. "*Budaya BirokrasiPelayanan Publik*." Jakarta;1999.

Somaribawa, I Wayan." Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Jembrana." *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*"Vol.II, Edisi ke 6; 2005.

Yunianto Triatmojo. "*MengukurKepuasan Pelanggan.* "Jakarta, 2006.

Yogi, dan Ikhsan. "Standar Pelayanan Publik di Daerah." *Management Pemerintah* PKKOD – LAN ; Jakarta 2006.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Zauhar, Susilo. "Administrasi Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan awal." *Journal Administrasi Negara*, Vol.1 No.2, 2001.

" Program Gratis Jangan Kurangi Mutu Pelayanan Kesehatan." Harian Kompas, 27 Februari 2009.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

PERSETUJUAN MENJADI PARTISIPAN PENELITIAN

(Consent)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (Initial) : Tn.Wah.

Umur : 23 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa FKIP Unidayan Baubau

Alamat : Jl.Hayamwuruk No.198 Kelurahan Bone-Bone

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah mendapatkan penjelasan penelitian dan memahami informasi yang diberikan oleh peneliti serta mengetahui tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini saya secara sukarela bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS TERBUKA

Baubau, 13 Juni 2011

Yang menyatakan,

Wahyudin

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

INSTRUMEN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT WAJO) KECAMATAN MURHUM KOTA BAUBAU

A. Identitas Wilayah

1. Kelurahan : Bone-Bone
2. RT/RW : 01 / 03

B. Identitas Informan

1. Nama (Inisial) : Wahyudin
2. Umur : 23 Tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan : SMA/ Sementara Mahasiswa FKIP Unidayan
5. Pekerjaan : -
6. Agama : I s l a m
7. Alamat : Jl.Hayamwuruk No.198 Kelurahan Bone-Bone
8. Status : Belum Kawin.

C. Pedoman Wawancara dengan Pengguna Layanan

1. Dimensi Tangibles

a. Bagaimana menurut bapak / ibu tentang keadaan dan kerapihan gedung puskesmas secara umum?

b. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang fasilitas peralatan pelayanan kesehatan yang ada?

c. Apakah tersedia tempat/ ruang tunggu pasien yang baik?

d. Apakah tersedia apotik dengan obat-obatan yang lengkap?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. Bagaimana menurut bapak/ ibu tentang fasilitas ruang pemeriksaan pasien, apakah memadai?

2. Dimensi Reliability

a. Apakah dokter menentukan diagnosa penyakit pasien akurat?

b. Bagaimana menurut bapak/ ibu, apakah dokter memeriksa pasien dengan sangat teliti atau sungguh-sungguh?

c. Apakah dokter memberikan resep yang tepat kepada pasien?

d. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah dokter dan perawat menunjukkan kerjasama yang baik?

e. Apakah petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit?

3. Dimensi Responsiveness

a. Apakah dokter, perawat, bidan dan lain-lain bersedia mendengarkan keluhan pasien?

b. Apakah petugas Puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan baik?

c. Apakah petugas selalu memberitahu bila ada keterlambatan terhadap pelayanan pasien?

d. Apakah petugas apotik memberitahu tentang lamanya proses pemberian obat?

e. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah dokter, perawat, bidan memberitahu dengan cepat bahwa pasien harus rawat nginap?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Dimensi Assurance

   a. Apakah menurut bapak/ ibu petugas bersikap sabar menghadapi keluh kesah pasien?

   b. Apakah dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang keruangannya?

   c. Apakah menurut bapak/ ibu semua petugas Puskesmas selalu menunjukkan senyum terhadap pasien?

   d. Apakah dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien?

   e. Apakah dokter memberitahu penyebab atau alasan timbulnya penyakit?

5. Dimensi Emphaty

   a. Apakah dokter, perawat, bidan dan petugas lainnya memberikan perhatian terhadap keadaan pasien?

   b. Apakah dokter selalu ingat terhadap masalah atau keluhan pasien sebelumnya?

   c. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah dokter dapat mengenal atau akrab dengan pasien?

   d. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah ada kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan?

   e. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah petugas Puskesmas merasa akrab dengan pasien atau pengguna layanan?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

PERSETUJUAN MENJADI PARTISIPAN PENELITIAN

(Consent)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (Initial) : WaOde Har, AM.Keb.

Umur : 55 Tahun

Pekerjaan / Jab. : Kepala Puskesmas Wajo

Alamat : Kelurahan Wameo Kecamatan Murhum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah mendapatkan penjelasan penelitian dan memahami informasi yang diberikan oleh peneliti serta mengetahui tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini saya bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baubau, 22 Juni 2011

Yang Menyatakan,

WaOde Harisa, AM.Keb

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

INSTRUMEN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT WAJO) KECAMATAN MURHUM KOTA BAUBAU

A. Identitas Wilayah

1. Kelurahan : Wameo
2. RT/RW : 03/06

B. Identitas Informan

1. Nama (Inisial) : Waode Har.
2. U m u r : 55 Tahun
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Pendidikan : D.3 Kebidanan
5. Pekerjaan / Jab. : Kepala Puskesmas Wajo
6. Agama : Islam
7. Alamat : Kelurahan Wameo Kecamatan Murhum
8. Status : Kawin

C. Pedoman Wawancara dengan Penyedia Layanan

1. Dimensi Tangibles

a. Bagaimana menurut bapak / ibu tentang keadaan dan kerapihan gedung puskesmas secara umum?

b. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang fasilitas peralatan pelayanan kesehatan yang ada?

c. Apakah tersedia tempat/ ruang tunggu pasien, toilet untuk kebutuhan pengguna layanan rawat jalan?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Bagaimana menurut bapak/ ibu tentang fasilitas diruang rawat nginap?

e. Bagaimana menurut bapak/ ibu tentang kebutuhan tenaga/ pengelola yang ada di Puskesmas secara keseluruhan?

2. Dimensi Reliability

a. Apakah petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan akurat?

b. Apakah pelayanan kepada pasien dilaksanakan dengan teliti dan sungguh-sungguh?

c. Apakah petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan tepat sesuai kebutuhan pelanggan?

d. Bagaimana menurut bapak/ ibu apakah semua petugas kesehatan menunjukkan kerjasama yang baik?

e. Bagaimana menurut bapak/ ibu, apakah petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit?

3. Dimensi Responsiveness

a. Apakah petugas Puskesmas bersedia mendengarkan keluhan pasien?

b. Apakah petugas sering memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan?

c. Apakah petugas memberitahu bila ada keterlambatan pelayanan kepada pasien?

d. Apakah setiap ruangan memberitahu lamanya proses pelayanan?

e. Apakah petugas memberitahu dengan cepat bahwa pasien membutuhkan rawat nginap?

4. Dimensi Assurance

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Apakah menurut bapak/ ibu petugas bersikap sabar menghadapi keluh kesah pasien?

b. Apakah petugas selalu ramah dalam pelayanan terhadap pasien?

c. Apakah petugas Puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien?

d. Apakah petugas selalu memberikan penjelasan terhadap penyakit yang diderita?

e. Apakah petugas kesehatan memberitahu penyebab timbulnya masalah/ penyakit?

5. Dimensi Emphaty

a. Apakah petugas Puskesmas memberikan perhatian yang baik terhadap pasien?

b. Apakah petugas kesehatan selalu ingat terhadap permasalahan pasien sebelumnya?

c. Bagaimana menurut bapak/ ibu, apakah petugas kesehatan dapat mengenal atau akrab dengan pasien?

d. Bagaimana menurut bapak/ ibu, apakah ada kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan?

e. Bagaimana menurut bapak/ ibu, apakah petugas merasa akrab dengan pengguna layanan?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Distribusi Kunjungan Pasien Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum

Kota Baubau Tahun 2008

NO	URAIAN	JUMLAH
1	**UMUM/ BAYAR**	
	Poli Umum	4.933
	Poli Gigi	655
	Poli K I A / K B	1.751
	Laboratorium	1.056
	Layanan Siaga 24 jam	1.271
	Semi Spesialis	8.658
	Puskesmas Keliling	364
	Ruang Bersalin (R B)	326
2	**JPK GAKIN**	
	Poli Umum	1.825
	Poli Gigi	309
	Poli K I A / K B	967
	Laboratorium	855
	Layanan Siaga 24 jam	674
	Semi Spesialis	2.631
	Puskesmas Keliling	257
	Ruang Bersalin (R B)	221
3	**ASKES**	
	Poli Umum	4.201
	Poli Gigi	252
	Poli K I A / K B	611
	Laboratorium	201
	Layanan Siaga 24 jam	330
	Semi Spesialis	6.302
	Puskesmas Keliling	0
	Ruang Bersalin (R B)	132
5	**RAWAT NGINAP**	
	Perawatan Pasien Umum	1.356
	Perawatan Paska Persalinan Umum	628
	Perawatan Paska Persalinan Askes	130
	TOTAL	**40. 896**

Sumber Data Puskesmas Wajo Tahun 2008

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Distribusi Kunjungan Pasien Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum

Kota Baubau Tahun 2009

NO	URAIAN	JUMLAH
1	**UMUM/ BAYAR**	
	Poli Umum	4.030
	Poli Gigi	625
	Poli K I A / K B	1.650
	Laboratorium	961
	Layanan Siaga 24 jam	1.120
	Semi Spesialis	8.158
	Puskesmas Keliling	355
	Ruang Bersalin (R B)	315
2	**JPK GAKIN**	
	Poli Umum	1.723
	Poli Gigi	286
	Poli K I A / K B	896
	Laboratorium	835
	Layanan Siaga 24 jam	634
	Semi Spesialis	2.484
	Puskesmas Keliling	252
	Ruang Bersalin (R B)	213
3	**ASKES**	
	Poli Umum	3.961
	Poli Gigi	240
	Poli K I A / K B	601
	Laboratorium	194
	Layanan Siaga 24 jam	321
	Semi Spesialis	5.802
	Puskesmas Keliling	0
	Ruang Bersalin (R B)	128
5	**RAWAT NGINAP**	
	Perawatan Pasien Umum	1.233
	Perawatan Paska Persalinan Umum	517
	Perawatan Paska Persalinan Askes	114
	TOTAL	**38. 857**

Sumber Data Puskesmas Wajo Tahun 2009

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Distribusi Kunjungan Pasien Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum

Kota Baubau Tahun 2010

NO	URAIAN	JUMLAH
1	**UMUM/ BAYAR**	
	Poli Umum	3.530
	Poli Gigi	611
	Poli K I A / K B	1.623
	Laboratorium	955
	Layanan Siaga 24 jam	1.020
	Semi Spesialis	8.008
	Puskesmas Keliling	351
	Ruang Bersalin (R B)	313
2	**JPK GAKIN**	
	Poli Umum	1.719
	Poli Gigi	284
	Poli K I A / K B	894
	Laboratorium	833
	Layanan Siaga 24 jam	632
	Semi Spesialis	2.480
	Puskesmas Keliling	249
	Ruang Bersalin (R B)	210
3	**ASKES**	
	Poli Umum	3.959
	Poli Gigi	247
	Poli K I A / K B	597
	Laboratorium	190
	Layanan Siaga 24 jam	318
	Semi Spesialis	5.702
	Puskesmas Keliling	0
	Ruang Bersalin (R B)	125
5	**RAWAT NGINAP**	
	Perawatan Pasien Umum	1.173
	Perawatan Paska Persalinan Umum	515
	Perawatan Paska Persalinan Askes	109
	TOTAL	**36. 427**

Sumber Data Puskesmas Wajo Tahun 2010

UNIVERSITAS TERBUKA

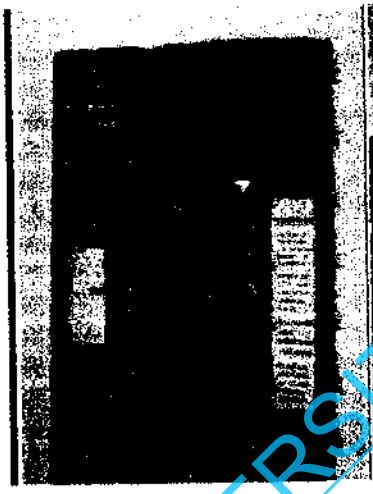
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

Ruangan UGD

Loket Pendaftaran

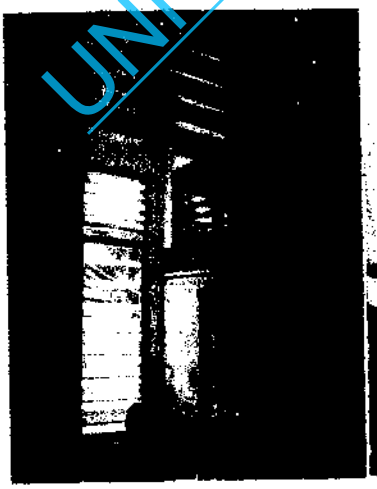
Ruangan Poli Umum



Ruang Rawat Inap

Ruangan Poli KIA/KB

R. Rawat Inap Kebidanan



Ruang Poli Gizi

Ruang Poli Gigi

Ruang Laboratorium

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Ruang P2M

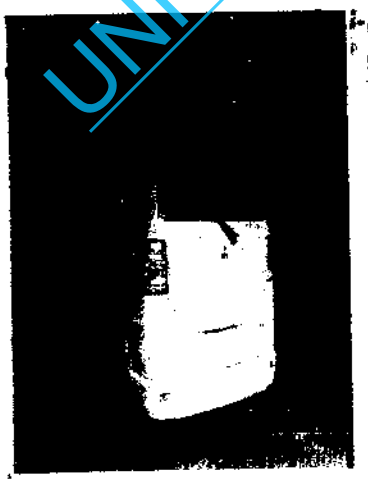
Ruang Apotik

Ruang Pengelolaan Data

Ruang Kepala Puskesmas

Ruang Aula

Ruang Klinik Sanitas



Mobil Ambulance

Kendaraan Roda Dua

Gedung Puskesmas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

Wawancara Peneliti dengan Informan 1

Wawancara Peneliti dengan Informan 2

Wawancara Peneliti dengan Informan 3

Wawancara Peneliti dengan Informan 4

Wawancara Peneliti dengan Informan 5

Wawancara Peneliti dengan Informan 6

Wawancara Peneliti dengan Informan 7

Wawancara Peneliti dengan Informan 8

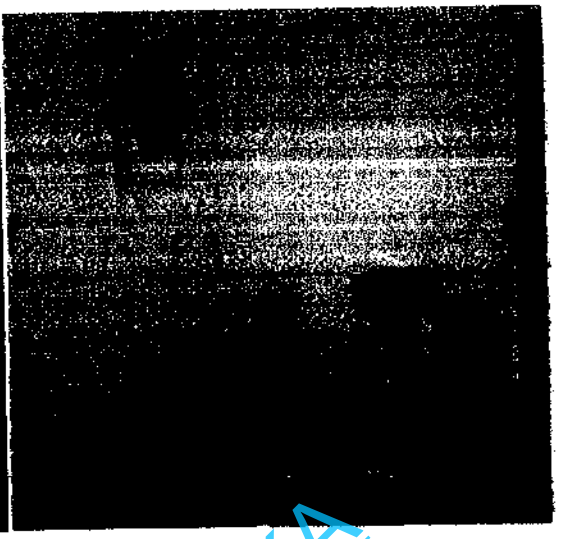
Wawancara Peneliti dengan Informan 9

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

Wawancara Peneliti
dengan Informan 10



Wawancara Peneliti
dengan Informan 11

Wawancara Peneliti
dengan Informan 12

Wawancara Peneliti
dengan Informan 13

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA
Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Kendari
[illegible] Kendari 93117
Telepon: 0401-[illegible], Faksimile: 0401-3190644
[illegible]

41509

4 Mei 2011

Nomor : 189/UN31.48/KM/2011
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Wajo
Kota Baubau
Di –
Tempat

Dengan hormat kami sampaikan bahwa sehubungan dengan penyelesaian studi Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka, kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin untuk melakukan penelitian di lingkungan yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	: La Iyoda
No. Stambuk	: 015977396
Program Studi	: Magister Administrasi Publik (MAP)
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo) Kecamatan Murhum Kota Baubau
Angkatan	: 2009.2
Waktu Penelitian	: Mei s/d Juli 2011

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Kepala UPBJJ-UT Kendari,

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS TERBUKA

Drs. Wayan Ruswanto, M.Si
NIP. 19630715199103 1 006

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

PEMERINTAH KOTA BAUBAU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Muh. Husni Thamrin Nomor 20 A ☎ (0402) 2822294
BAUBAU

Baubau, 20 Mei 2011

Nomor : 070/ 256
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Wajo
di –
Baubau

Dasar :
1. Peraturan Walikota Baubau Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Baubau.
2. Surat Kepala UPBJJ-UT Kendari Nomor 189/UN31.48/KM/2011 tanggal 4 Mei 2011 Perihal Izin penelitian.

Dengan ini diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat mengizinkan dan memberikan data dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir kepada :

Nama	: **LA IYODA**
Tempat, Tanggal Lahir	: Lowu-Lowu, Tahun 1956
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jln. Betoambari RT 02/RW 05 Kel. Tanganapada
Judul	: **"Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau)"**
Waktu	: -
Penanggung Jawab	: Kepala UPBJJ-UT Kendari

Kepada yang bersangkutan berkewajiban :
1. Menaati segala ketentuan yang berlaku di daerah setempat ;
2. Hasil Survey / Penelitian diserahkan 1 (satu) Eks. Kepada Pemerintah Kota Baubau Up. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

Demikian Surat Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. WALIKOTA BAUBAU
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK,

LA ODE MUH. YUSUF HIBALI, S.Sos, M.Si
PEMBINA TK. I, IV/b
NIP. 19631229 198603 1 018

Tembusan, Kepada Yth. :
1. Gubernur Prop. Sulawesi Tenggara Up.Ka.Balitbangda Prop. Sultra di Kendari ;
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Baubau di Baubau ;
3. Kepala UPBJJ-UT Kendari di Kendari ;
4. Yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

UNIVERSITAS TERBUKA
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

PEMERINTAH KOTA BAUBAU

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS WAJO KECAMATAN MURHUM

Jl. DR. WAHIDIN NO. 137, TELP (0402) 22829

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 445 / 131-a / VII / 2011

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Puskesmas Wajo menerangkan bahwa :

NAMA	:	La Iyoda
NIM	:	015 977 396
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik (MAP)
Judul Penelitian	:	" Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau"

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Wajo Kecamatan Murhum Kota Baubau.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Baubau, 06 Juli 2011

Kepala Puskesmas Wajo

PEMERINTAH KOTA BAUBAU PUSKESMAS WAJO DINAS KESEHATAN

WA ODE HARISA , T, AM.Keb

NIP.19651231 198010 2 004

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41509

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : LA IYODA

Tempat/ Tanggal lahir : Lowu-Lowu, Tahun 1956

Anak ke tiga dari : Tujuh bersaudara

Agama : Islam

Status : Kawin

Pendidikan :

1. SD. Negeri Lowu-Lowu, Lulus Tahun 1968
2. SMP. Negeri 1 Baubau, Lulus Tahun 1972
3. SPK. Kendari, Lulus Tahun 1986
4. Akpernes Depkes. Jakarta, Lulus Tahun 1992
5. FKM. UNHAS Makassar, Lulus Tahun 2002.
6. Program Pascasarjana Bidang minat Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Lulus tahun 2012

Pekerjaan : Dosen Tetap pada Akademi Keperawatan Pemda Buton Tahun 2002 sampai sekarang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka