

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG PURI KECAMATAN SINTANG
KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

FAUZANI
NIM. 014946779

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2010

ABSTRACT

ANALYSIS HEALTH QUALITY SERVICE PUSKESMAS TANJUNG PURI KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT

F a u z a n i

Universitas terbuka

fauzanimap@yahoo.com

Key words : Society satisfaction, quality of health service.

This research was conducted to know quality of service of health of Puskesmas Tanjung Puri, and how patient perception to service given by Puskesmas.

This research was research diskriptif and to explain the problem of related to aspect quality of service in the effort make-up of quality of health service.

The research were patients which have paid a visit to medicinize in Puskesmas. Sampel Research taken by proporsional purposive sampling.

The analysis results of analysis indicate that quality of service executed by visible puskesmas from aspect of patient satisfaction.

In summary, this research prove that service quality given by Puskesmas not yet optimal full. this Research finding indicate that the service Puskesmas not yet full gratify society.

ABSTRAK

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TANJUNG PURI KECAMATAN SINTANG KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT

Fauzani

Universitas terbuka

fauzanimap@yahoo.com

Kata kunci : Kepuasan masyarakat, mutu pelayanan kesehatan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Puri, dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas

Penelitian ini adalah penelitian diskriptif dan dilakukan untuk menjelaskan masalah yang berkaitan dengan aspek mutu pelayanan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

Subyek penelitian adalah pasien/masyarakat yang pernah berkunjung untuk berobat di Puskesmas. Sampel penelitian diambil secara proporsional purposive sampling

Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh puskesmas dapat dilihat dari aspek kepuasan pasien/masyarakat.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas belum sepenuhnya optimal. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas belum sepenuhnya memuaskan masyarakat.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Kalimantan Barat 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

Pontianak, 1 Juni 2010
Yang Menyatakan

F a u z a n i
NIM. 014946779

LEMBARAN PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Kalimantan Barat

Penyusun TAPM : Fauzani
NIM : 014946779
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Selasa, 1 Juni 2010

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Afrizal, SE, M.Si
NIP. 131 801 673

Dr. Sri Harijati, MA
NIP. 19620911 198803 2 002

Mengetahui,

Ketua Bidang
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Prof. Dr. H. Udin S Winataputra, MA
NIP. 19451007 197302 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Fauzani
NIM : 014946779
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung
Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Kalimantan
Barat

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 5 Juni 2010
Waktu : 08.30 – 10.30 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Ir. Edward Zubir, MM

Penguji Ahli : Prof. Dr. Ngadisah, MA

Pembimbing I : Dr. Afrizal, SE, M.Si

Pembimbing II : Dr. Sri Harijati, MA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini berjudul “ ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TANJUNG PURI KECAMATAN SINTANG KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT “ diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Megister Administrasi Publik .

Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, banyak sekali menerima masukan atau bantuan dari berbagai pihak, untuk itu patutlah kiranya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Terbuka Jakarta, Prof. Ir. Tian Belawati, Ph.D.
2. Kepala UPBJJ –UT Pontianak, Ir, Edward Zubir, MM.
3. Direktur program pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, Prof. Dr. H. Udin S Winataputra, MA.
4. Dra. Susanti, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka Jakarta.
5. Dr. Afrizal,SE, M.Si, selaku pembimbing 1.
6. Dr. Sri Harijati, MA , selaku pembimbing 2.
7. Prof. DR. Arkanudin , selaku tutor mata kuliah Studi Mandiri.
8. Tutor Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik 2007.2
10. Kedua orang tua, istri dan anak-anak yang tercinta
11. Semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu memperlancar penyelesaian penulisan penelitian ini.

Semoga segala perhatian dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat ganjaran yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, oleh itu kritik dan saran untuk penyempurnaan sangat penulis harapkan .

Akhirnya semoga , penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini ada manfaatnya.

Sintang, 1 Juni 2010

Penulis,

FAUZANI

Nim. 140946779

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Bagan	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
 Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
 Bab II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	6
B. Kerangka Berpikir	25
C. Definisi Operasional	26
 Bab III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
C. Instrumen Penelitian	29
D. Prosedur Pengumpulan Data	30
E. Metode Analisis Data	30
 Bab IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan	31
B. Pembahasan	42
 Bab V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	102
B. Saran	103
 DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Puri	35
--	----

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kategori Tingkat Realisasi (Kepuasan Masyarakat).....	21
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Menurut Bagian Pekerjaan Tahun 2009	32
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia	58
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4	Kecepatan Penerimaan Olh Petugas Puskesmas	62
Tabel 4.5	Keramahan Petugas Pendaftaran	63
Tabel 4.6	Keterampilan Petugas Pendaftaran	65
Tabel 4.7	Kecepatan Dokter Dalam Menangani Keluhan Penyakit Pasien	66
Tabel 4.8	Keramahan Dokter Puskesmas	67
Tabel 4.9	Keterampilan Dokter	68
Tabel 4.10	Tanggapan Dokter Terhadap Keluhan Pasien	69
Tabel 4.11	Kejelasan Informasi Tentang Penyakit Pasien dari Dokter	70
Tabel 4.12	Kecepatan Perawat Untuk Memberikan Bantuan	71
Tabel 4.13	Keramahan Perawat	73
Tabel 4.14	Keterampilan Perawat	74
Tabel 4.15	Kejelasan Informasi Tentang Tindakan Perawat	75
Tabel 4.16	Kebersihan Ruangan	77
Tabel 4.17	Kebisingan di Puskesmas	78
Tabel 4.18	Bebas Dari Nyamuk	79
Tabel 4.19	Kesegaran Ruangan Puskesmas	80
Tabel 4.20	Kebersihan Tempat Tidur Puskesmas	81
Tabel 4.21	Kenyamanan Tempat Tidur	82
Tabel 4.22	Kerapihan Tempat Tidur Pemeriksaan	83
Tabel 4.23	Penggantian Seprai di Puskesmas	85
Tabel 4.24	Penerangan Pada Kamar Pemeriksaan	86
Tabel 4.25	Kelengkapan Alat-alat di Kamar Pemeriksaan	87
Tabel 4.26	Kebersihan Kamar Mandi/WC Puskesmas	88
Tabel 4.27	Persediaan Air Dikamar Mandi/WC Puskesmas	89
Tabel 4.28	Tersedianya Tempat Sampah di Setiap Ruangan	90
Tabel 4.29	Kecukupan Peralatan di Puskesmas	92
Tabel 4.30	Tersedianya Oksigen, Obat dan Lain-lain	93
Tabel 4.31	Kelengkapan Obat-obat di Puskesmas	94
Tabel 4.32	Kecepatan Petugas dalam Melayani Administrasi	96
Tabel 4.33	Keramahan Petugas Administrasi Puskesmas	97
Tabel 4.34	Kewajaran Biaya Dokter Puskesmas	98
Tabel 4.35	Kesesuaian Harga Obat-obatan	99
Tabel 4.36	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Masyarakat	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	106
---------------------------------------	-----

UNIVERSITAS TERBUKA

BIODATA PENULIS

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Fauzani
2. NIM : 014946779
3. Tempat/Tanggal lahir : Tebas, 08 Desember 1967
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Status : Menikah
7. Pekerjaan : PNS
8. Alamat : Jl. Dharma Putra, Komp. BAP F5 Sintang
9. Nama Ayah : Tajuin
10. Nama Ibu : Hamijah

B. PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri Tanjung Putat Th. 1975-1981
2. SMP : SMP Islam Gerpemi Tebas Th. 1981-1983
3. SMA : SMA Negeri IV Pontianak Th. 1983-1986
4. Perguruan Tinggi : UT Th. 1999-2003

C. RIWAYAT PEKERJAAN

1. Diangkat menjadi PNS di Puskesmas Senaning Desember 1987
2. Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli

D. STATUS PERKAWINAN (KELUARGA)

1. Nama Istri : Nurjanah
2. Tempat/Tanggal lahir : Tebas, 18 September 1973
3. Pendidikan : SMA
4. Pekerjaan : Rumah Tangga
5. Anak : 2 Orang

Sintang, 1 Juni 2010
Penulis

Fauzani
NIM. 014946779

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan kesehatan merupakan bagian terpadu dari Pembangunan Nasional yang antara lain mempunyai tujuan untuk mewujudkan bangsa yang maju dan mandiri serta sejahtera. Bangsa yang maju adalah bangsa yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, karena derajat kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang sehat akan lebih produktif dan meningkatkan daya saing bangsa. Oleh karena itu pembangunan kesehatan menempati peran yang penting dalam pembangunan.

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah mewujudkan Indonesia Sehat 2010 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai upaya pembangunan kesehatan dan telah menunjukkan perubahan bermakna berupa peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Walau demikian, berbagai fakta menyadarkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya.

Kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia, paling tidak dipengaruhi oleh 3 (tiga) perubahan besar, yang memberikan tantangan dan peluang. Perubahan itu, adalah : (1) sumberdaya yang terbatas, (2) adanya kebijakan

desentralisasi dan (3) berkembangnya kesadaran akan pentingnya mutu dalam pelayanan kesehatan.

Mengingat pentingnya kesehatan bagi masyarakat, maka perlu peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu yang diawali dari dasar yaitu puskesmas. Puskesmas sebagai unit pelayanan yang paling dasar, dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang harus diberikan puskesmas kepada masyarakat tertuang dalam program jaminan mutu.

Undang Undang Kesehatan Nomor 23 tahun 1992 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini terlihat dengan adanya pesan agar tenaga kesehatan melakukan fungsinya secara profesional, sesuai dengan standar dan pedoman.

Program jaminan mutu menurut Maltos dan Kebler (dalam azwar, 1996:47) ialah “ suatu upaya yang berkesinambungan, sistematis dan objektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.” Selanjutnya pengertian Puskesmas menurut Depkes RI (1992:30) adalah satu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pembantuan kesehatan masyarakat , membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelaksanaan kegiatan pokok puskesmas diarahkan kepada keluarga sebagai satuan masyarakat terkecil, dengan kata lain kegiatan pokok puskesmas ditujukan untuk

kepentingan kesehatan keluarga sebagai bagian dari masyarakat wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (penyuluhan) dan rehabilitatif (pemulihan) yang dilaksanakan secara terpadu.

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang tersedia, kegiatan pokok yang dilaksanakan puskesmas pada umumnya berbeda antara puskesmas satu dengan yang lainnya, akan tetapi antara puskesmas yang satu dengan yang lainnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Kepuasan pasien/masyarakat ialah suatu tingkat perasaan pasien/masyarakat yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien/masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dan merupakan bagian dari mutu pelayanan karena upaya pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan dan tidak semata-mata penyembuhan terhadap pasien/masyarakat.

Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Bertitik tolak dari latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Kalimantan Barat.

B. Perumusan Masalah

Puskesmas Tanjung Puri mempunyai misi memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat yang bermutu, merata dan terjangkau, dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang tertuang dalam program jaminan mutu. Namun pada pelaksanaannya belum diketahui hasilnya, walaupun program jaminan mutu telah dilaksanakan pada Puskesmas Tanjung Puri sejak tahun 2004 hingga sekarang, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Akan tetapi dampak atau pengaruh terhadap pelayanan bagi pelanggan (pasien), belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat kecamatan Sintang. Hal ini dikarenakan belum adanya informasi tentang dampak atau pengaruh pelaksanaan program jaminan mutu. Berdasarkan hal tersebut diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Tanjung Puri.
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Puri Sintang selama ini.

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dirumuskan maka tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Puri.

2. Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Puri Sintang selama ini.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Menjadikan sebagai kontribusi akademis dan pengembangan ilmu sosial berkenaan dengan mutu pelayanan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta usulan-usulan kongkrit dan realistis guna disampaikan kepada Puskesmas Tanjung Puri sehingga pelayanan kesehatan puskesmas Tanjung Puri memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat Kecamatan Sintang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Program Jaminan Mutu

Adapun Tujuan akhir yang ingin dicapai dari dilaksanakannya program jaminan mutu adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Untuk mencapai tujuan ini diselenggarakan rangkaian kegiatan dari program jaminan mutu yang terdiri dari menetapkan masalah, menetapkan penyebab masalah, menetapkan cara penyelesaian masalah, melaksanakan program penyelesaian masalah, melakukan penilaian hasil yang dicapai serta menyusun saran-saran tindak lanjut sehingga mutu pelayanan dapat lebih mantap atau ditingkatkan.

Agar tujuan akhir program jaminan mutu dapat dicapai dengan hasil memuaskan, serta rangkaian kegiatannya dapat terlaksana dengan baik, maka banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting adalah pemahaman para pelaksana program jaminan mutu terhadap mutu pelayanan. Diharapkan dengan adanya pemahaman tersebut bukan saja mempermudah para pelaksana dalam merumuskan tujuan, tetapi juga dalam melaksanakan rangkaian kegiatan program jaminan mutu, terutama pada waktu menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan yang akan diselesaikan.

Karena sesungguhnya menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan hanya akan dapat dilakukan dengan baik, apabila pelaksana program jaminan mutu memahami

dengan lengkap apa yang dimaksud dengan mutu dalam pelayanan kesehatan. Dengan adanya pemahaman tersebut dapatlah dirumuskan masalah mutu pelayanan tersebut. Menurut Maltos dan Kebler (dalam Azwar, 1996:47) “Program Jaminan mutu ialah suatu upaya yang berkesinambungan, sistematis dan objektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan”.

Donabedian (dalam Azwar, 1996:62) menyatakan,

Program Jaminan mutu adalah suatu upaya mengkaji secara periodik berbagai kondisi yang mempengaruhi, melakukan penataan terhadap pelayanan, serta menelusuri keluaran yang dihasilkan, sedemikian rupa sehingga berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan kesemuanya untuk lebih menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan. Pada dasarnya peran jaminan mutu adalah upaya-upaya yang dilakukan agar mutu pelayanan yang diberikan sesuai laporan serta upaya untuk memenuhi kebutuhan pelaporan atau adanya kesesuaian diantaranya

Dari definisi di atas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan jaminan mutu ialah suatu proses pengukuran dan jenis bahan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan prosedur dan sumber daya yang ada.

Menurut Azwar, (1996:73) apabila program jaminan mutu dapat dilaksanakan, maka banyak manfaat yang diperoleh, antara lain :

1. Dapat lebih meningkatkan efesiansi pelayanan kesehatan. Hal ini erat hubungannya dengan dapat diselesaikannya masalah pelayanan yang tepat dengan cara penjelasan masalah yang baku.
2. Dapat lebih meningkatkan efisiensi kesehatan, hal ini akibat dari dapat dicagahnya penyelenggaraan pelayanan yang berarti atau dibawah standar.
3. Dapat lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, ini erat hubungannya dengan pelayanan kesehatan yang

diselenggarakan dengan kebutuhan dan tuntutan pelayanan jasa pelayanan.

4. Dapat membidangi pelaksanaan pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Hal ini bisa dimengerti, sebab saat ini tingkat pendidikan sosial ekonomi masyarakat makin baik, tampak pula kesadaran hukum juga meningkat untuk melindungi kemungkinan munculnya gugatan hukum dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, maka tidak ada pilihan lain kecuali berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya, dan jalan satu-satunya melaksanakan program jaminan mutu dalam pelayanan kesehatan.

Menurut Azwar. (1996:102) ada 3 (tiga) langkah tahap penting dalam pengembangan program jaminan mutu yang senantiasa harus dilaksanakan, yaitu :

1. Membangun kesepakatan (Consensus Building)

Merupakan tahapan penting dimana baik pihak manajemen maupun pelaksana program diharuskan memiliki pengertian yang sama tentang konsep jaminan mutu, serta sepakat untuk melaksanakan sesuai dengan rencana. Bila hanya pihak manajemen yang mengerti, mengenai konsep jaminan mutu sementara para pelaksana tidak memahaminya, maka program jaminan mutu tidak akan pernah terlaksana dengan baik, bahkan mungkin hanya menjadi slogan organisasi tersebut semata.

2. Membangun kapasitas (Capacity Building)

Tahapan dimana setelah seluruh jajaran organisasi mengerti, memahami serta bersepakat untuk melaksanakannya, maka segenap jajaran pelaksana program harus ditingkatkan kemampuannya. Tujuannya agar pengetahuan dan keterampilan meningkat serta memadai untuk melaksanakan standar yang telah ditetapkan dan disepakati.

3. Pelaksanaan (Institutionalization)

Ialah tahap dimana segenap jajaran organisasi telah menerima pelayanan yang bermutu menjadikan praktek dan sikap sehari-hari baik itu jajaran manajemen maupun segenap para pelaksana program atau kegiatan.

Program Jaminan mutu memerlukan berbagai pendekatan agar pengembangan Jaminan mutu dapat terlaksana secara baik. Pendekatan-pendekatan tersebut, Azwar (1996:102) :

1. Menilai mutu pelayanan

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahap ini ialah :

- a. Merumuskan standar pelayanan yang akan dipergunakan serta menyamakan persepsi tentang konsep jaminan mutu.

- b. Pihak manajemen mendesiminasikan standar yang akan dipergunakan kepada seluruh para pelaksana kegiatan jaminan mutu.
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan serta membandingkannya dengan standar yang telah disepakati.
- d. Memberikan umpan balik hasil manitoring dan evaluasi guna upaya-upaya perbaikan apabila ada penyimpangan atau kekurangan.

2. Pendekatan superpisi

Pada tahap ini kegiatan yang harus dilakukan ialah :

- a. Bimbingan teknis pelaksanaan standar operating procedure serta memotipasi para pelaksana program jaminan mutu.
- b. Memberikan pengertian, pemahaman serta cara-cara pelaksanaan program jaminan mutu kepada para pelaksana program tersebut.
- c. Membantu pemecahan masalah-masalah yang berkaitan/menyangkut sistem.

3. Pendekatan tim

Pada tahap ini yang dikerjakan atau dilakukan ialah pembentukan gugus kendali mutu pada setiap unit dimana program jaminan mutu itu akan dikembangkan atau dilaksanakan.

Menurut Wahyudi. (1996:111) ada 7 (tujuh) unsur kunci program jaminan mutu,

yaitu :

1. Strategi yang akan digunakan dalam pelaksanaan program jaminan mutu harus jelas.
2. Pengorganisasian/struktur harus jelas pengaturannya, siapa bertanggung jawab apa, kemana harus meminta advis dan sebagainya.
3. Sistem prosedur/atacara pelayanan yang bermutu harus ada dan jelas prioritas megenai apa yang masuk dalam program jaminan mutu harus ada dan jelas. Serta metode yang dipergunakan dalam pemberian pelayanan yang bermutu harus ada dan jelas.
4. Keterampilan, para pelaksana program jaminan mutu harus memiliki kemampuan, keterampilan atau kompetensi sesuai yang disyaratkan bagi pelaksanaan standar.
5. Staf, harus memiliki motipasi yang terpelihara untuk melakukan pelayanan yang bermutu, dipihak lain manajemen harus terus berupaya agar setiap staf pelaksana tetap memiliki motipasi tinggi, untuk itu pihak manajemen harus memperhatikan sistem imbalan serta tingkat kepuasan kerja para staf pelaksana program jaminan mutu.
6. Style, gaya kepemimpinan atau manajemen sebaiknya bisa mengkoordinir semua keperluan/kepemimpinan bagi terlaksananya program jaminan mutu.
7. Share Value, diorganisasi tersebut ada nilai-nilai yang menjadi jiwa, semangat serta prilaku bagi segenap pelaksana (yang dianut bersama)

Menurut Wahyudi (1996:54) pihak manajemen/penanggung jawab program jaminan mutu sebaiknya sebagai berikut :

- a. Memberitahu, mensosialisasikan apa-apa yang harus dikerjakan.
- b. Mengadakan pelatihan bagaimana cara mengerjakannya.
- c. Menyediakan sarana, prasarana serta alat pendukung yang diperlukan.
- d. Melakukan, melaksanakan sistem rewarding/penghargaan yang sesuai.

Apabila memperhatikan batasan atau definisi program jaminan mutu terlihat

bahwa ruang lingkup program jaminan mutu mencakup bidang yang amat luas. Menurut Azwar. (1996:13) secara sederhana menjadi dua kegiatan yang harus dilaksanakan program jaminan mutu :

a. Kegiatan persiapan

Tahap ini mencakup bidang yang amat luas, beberapa diantaranya yang terpenting ialah :

- i. Menumbuhkan dan meningkatkan komitmen pimpinan institusi serta segenap penyelenggara pelayanan kesehatan terhadap program jaminan mutu.
- ii. Membentuk atau menetapkan unit organisasi yang akan diserahi tanggung jawab menyelenggarakan program jaminan mutu.
- iii. Menyelenggarakan pelatihan program jaminan mutu bagi semua penyelenggara pelayanan kesehatan yang terkait dengan kegiatan program jaminan mutu.
- iv. Menetapkan batas wewenang tanggung jawab serta mekanisme kerja satuan organisasi program jaminan mutu.
- v. Menetapkan jenis dan ruang lingkup pelayanan kesehatan yang perlu diprioritaskan program jaminan mutu.
- vi. Menetapkan serta memasyarakatkan standar indikator yang akan dipergunakan.

b. Kegiatan pelaksanaan

Terdapat 6 (enam) kegiatan penting yang saling berhubungan yaitu :

- i. Menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.
- ii. Menetapkan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.
- iii. Menetapkan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan
- iv. Melaksanakan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan kesehatan.
- v. Menilai hasil yang dicapai dan dilaksanakan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan.
- vi. Menyusun saran tindak lanjut untuk lebih memanfaatkan serta meningkatkan masalah mutu pelayanan kesehatan

Menurut Sale (dalam Marcus, 2001:4) tiga katagori program jaminan mutu adalah :

1. Utilization Review (pemantauan pemanfaatan)
Dilakukan untuk :
 - Mereview administrasi maupun manajemen
 - Memantau frekwensi, lama dan biaya yang timbul
 - a. Identifikasi kasus : Data pelayanan kesehatan
 - b. Pembahasan kasus
 - c. Tindak lanjut : Berupa Feed back tenaga yang merawat
2. Quality Anssurance (jaminan mutu)
 - a. Menjaga mutu Prospektif.
 - kegiatan dilakukan sebelum pelayanan diberikan
 - untuk memonitor tenaga pelaksana, sarana yang dipergunakan, kebijakan organisasi dan manajemen.
 - b. Menjaga mutu konkuen.
 - dilakukan bersamaan dengan pelaksana pelayanan kesehatan
 - penilaian pada unsur proses : Monitoring dan Evaluasi pelayanan medis dan non medis
 - c. Menjaga mutu Restrospektif
 - memonitoring dan evaluasi setelah pelayanan diberikan
 - objek diperiksa secara tidak langsung
 - bertujuan untuk mereview kasus yang menyimpang
3. Peer Review (penilaian teman sejawat)
Bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan terhadap standar daqn kemudian dicari cara-cara perbaikannya. Bisa dilakukan secara internal maupun exsternal.

Pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan bukanlah sesuatu yang berdiri sendiri, tetapi merupakan sesuatu hal yang menyatu dengan pelayanan kesehatan itu sendiri. Jaminan mutu juga sejalan dengan etika profesi dan dapat mendorong petugas untuk selalu memperbaiki kinerjanya secara mandiri.

2. Metode Untuk Pengukuran dan Penilaian Mutu di Puskesmas

Menurut Kuntjoro. (1995:25), ada 2 (dua) definisi mutu yang penting adalah :

1. Mutu adalah pemenuhan terhadap standar, definisi ini menunjukkan orientasi pada mutu produk/hasil.

2. Mutu adalah pemenuhan terhadap konsumen, ini menunjukkan orientasi pada kepuasan konsumen.

Sedangkan Tjiptono. (2000:25), mengatakan bahwa tidak ada definisi mutu yang diterima secara universal. Dengan kata lain mutu adalah relatif, namun demikian terdapat elemen-elemen yang harus diperhatikan berkaitan dengan mutu, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha-usaha memenuhi atau melebihi harapan konsumen
2. Kualitas mencakup produk jasa proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengukuran mutu suatu layanan/jasa. Menurut Azwar. (1998:93) dalam praktek sehari-hari penilaian mutu tidaklah mudah, karena mutu pelayanan bersifat multi dimensional. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost (dalam Azwar. 1998:97), membuktikan adanya perbedaan dimensi tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pemakai jasa pelayanan, mutu pelayanan terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi pasien dengan petugas, perhatian serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.
2. Bagi penyelenggara pelayanan, mutu pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi propesi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Bagi penyandang dana pelayanan, mutu pelayanan lebih terkait dengan dimensi efisiensi pemakaian sumber dana kewajaran pembiayaan dan atau kemampuan menekan penyandang dana.

Penelitian dilakukan oleh Smith dan Mitzner (dalam Azwar. 1998:32), mencatat adanya perbedaan dimensi sebagai berikut :

1. Sebagai penyelenggara pelayanan dimensi mutu pelayanan yang paling penting berturut-turut adalah, pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter (80%), perhatian dokter secara pribadi kepada pasien (60%), keterampilan yang dimiliki dokter (50%), efisiensi pelayanan (45%), serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh pasien (8%).
2. Bagi pasien sebagai pemakai pelayanan dimensi mutu yang dipandang paling penting berturut-turut adalah efisiensi pelayanan (45%), perhatian dokter secara pribadi kepada pasien (40%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter (35%), serta kenyamanan pelayanan (35%).

Dalam memberikan pelayanan dikenal adanya pembatasan, yaitu upaya yang dilakukan untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan, maka upaya yang dilakukan untuk menimbulkan kepuasan tersebut harus sesuai dengan dengan kode etik serta standar pelayanan profesi suatu pelayanan. Sekalipun memuaskan pasien apabila tidak sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi, bukanlah pelayanan yang bermutu. Menurut Azwar (1998:82) ada 2 pembatasan sebagai berikut “pembatasan pada derajat kepuasan pasien untuk menghindari subjektifitas, maka walaupun orientasi kepuasan adalah indiv, tetapi ukuran yang dipakai adalah kepuasan rata-rata penduduk. Dengan kata lain bahwa suatu pelayanan dikatakan bermutu bila memuaskan pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk”.

Pemenuhan terhadap standar jaminan mutu merupakan hal yang sangat penting, berkaitan dengan masalah mutu. Karena masalah mutu muncul bilamana ditemukan penyimpangan standar yang telah ditetapkan. Jadi standar merupakan petunjuk ideal yang akan dicapai, terukur dan lazimnya terdapat batas-batas minimal dan maksimal dan batasan toleransi, Azwar. (1998:85). Sesuai dengan peranan yang dimiliki oleh masing-masing unsur pelayanan kesehatan, maka standar dalam mutu secara umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu sebagai berikut :

1. Standar persyaratan minimal, adalah yang menunjuk pada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu. Standar persyaratan minimal ini dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu ; standar masukan, standar lingkungan dan standar proses.
2. Standar penampilan minimal, adalah yang menunjukkan pada penampilan yang masih dapat diterima. Standar ini karena menunjuk pada unsur keluaran, maka disebut dengan standar keluaran atau standar penampilan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan standar perlu untuk dipantau serta dinilai secara objektif dan berkesinambungan serta apabila ditemukan penyimpangan perlu segera diperbaiki. Pemantauan dan penilaian terhadap standar ini diukur dari indikator yang merupakan petunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

Tingkat kepatuhan dalam mengikuti standar yang telah ditetapkan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menilai apakah petugas Puskesmas telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu atau tidak. Terkait dengan standar dikenal istilah prosedur tetap yaitu panduan urutan tindakan tertulis yang digunakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, berarti telah bekerja sesuai dengan standar.

3. Pelayanan Kesehatan yang bermutu

Dari pengertian mutu pelayanan kesehatan sebagaimana dikemukakan diatas, dapat dirumuskan batasan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai produk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi, meskipun diakui tidak mudah, namun masih dapat diupayakan, karena untuk ini memang telah ada tolak ukur, yakni rumusan standar kode etik profesi, pada dasarnya merupakan kesepakatan antar warga profesi sendiri, dan karenanya wajib sifatnya untuk dipakai sebagai pedoman dalam menyelenggarakannya setiap kegiatan profesi, termasuk pelayanan kesehatan.

4. Standar Dalam Program Jaminan Mutu

Telah disebutkan bahwa kegiatan pokok program jaminan mutu dibedakan atas 6 (enam) macam, yaitu menetapkan masalah mutu, menetapkan penyebab masalah mutu, menetapkan cara penyelesaian masalah mutu, melaksanakan program penyelesaian masalah mutu, menilai hasil yang dicapai serta menyusun saran tindak lanjut. Agar keenam kegiatan ini dapat terlaksana sebagaimana mestinya, ada empat karakteristik utama yang harus dipenuhi. Salah satu dari karakteristik yang dimaksud adalah yang menyangkut objektivitas para pelaksana pada waktu menyelenggarakan kegiatan.

Agar Objektivitas ini dapat dipenuhi, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting adalah tersedianya standar yang akan dipakai sebagai bahan bandingan. Dengan adanya standar tersebut dapatlah dilakukan rumusan masalah, penyebab masalah serta hasil yang dicapai dengan benar. Masalah dan penyebab masalah adalah setiap penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan, sedangkan hasil adalah perbaikan dari penyimpangan yang diukur terhadap standar.

5. Indikator Mutu pada pelaksanaan Program Jaminan Mutu

Indikator disebut juga tolok ukur adalah merupakan alat untuk mengukur tercapai tidaknya standar. Menurut Azwar (1998:27), indikator menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Astoeti (2000) dalam materi kuliah Pemantauan dan Penilaian Mutu Layanan Kesehatan, indikator adalah variabel-variabel yang dapat membantu mengukur perubahan-perubahan yang berguna untuk mengukur suatu kegiatan atau program dan akreditasi atau audit mutu. Menurut Depkes (1992:5), indikator tersebut adalah kepatuhan pelaksana program terhadap standar mutu, pelayanan yang cepat dan tepat.

6. Pelaksana Program Jaminan Mutu

Untuk dapat melaksanakan program jaminan mutu perlu dilakukan persiapan sebaik-baiknya. Persiapan yang dimaksud disini banyak macamnya salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup adalah yang mencakup para pelaksana program jaminan mutu.

7. Batasan Pelaksana Program Jaminan Mutu

Adapun yang dimaksud dengan pelaksanaan program jaminan mutu disini adalah mereka yang bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan mutu, sedemikian rupa sehingga semua kegiatan dapat dilaksanakan sehingga tujuan program jaminan mutu dapat dicapai dengan memuaskan.

8. Macam Pelaksana Program Jaminan Mutu

Macam pelaksana program jaminan mutu tergantung dari kompleksitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan atau kompleksitas institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelaksana program jaminan mutu pelayanan secara umum dapat dibedakan atas 3 (tiga) macam, yaitu perorangan, kelompok dan para ahli.

9. Tahapan Dalam Melaksanakan Program Jaminan Mutu

1. Menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan

Telah disebutkan bahwa kegiatan pertama program jaminan mutu adalah menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan masalah mutu disini adalah kesenjangan antara penampilan pelayanan kesehatan dengan standar yang telah ditetapkan. Karena mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada unsur keluaran, maka yang dimaksud dengan standar disini adalah standar keluaran, yang pengukurannya dapat dilaksanakan dengan mempergunakan indikator pengeluaran.

2. Menetapkan penyebab masalah mutu pelayanan

Setelah masalah mutu pelayanan kesehatan berhasil ditetapkan, kegiatan yang dilakukan dalam program jaminan mutu adalah menetapkan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan penyebab masalah mutu disini ialah faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kesenjangan antara penampilan pelayanan kesehatan dengan standar yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut banyak macamnya, yang secara umum dapat dibedakan atas 3 (tiga) macam, yakni faktor masukan, proses, serta lingkungan.

1. Menetapkan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan kesehatan.

Telah disebutkan bahwa kegiatan ke tiga dari program jaminan mutu adalah menetapkan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan kesehatan disini adalah suatu upaya untuk mengatasi penyebab masalah mutu sedemikian rupa sehingga masalah mutu dapat diselesaikan dan mutu pelayanan kesehatan dapat lebih ditingkatkan.

2. Melaksanakan cara penyelesaian masalah mutu pelayanan kesehatan.

Setelah cara penyelesaian masalah berhasil ditetapkan, kegiatan selanjutnya yang harus dilakukan pada program jaminan mutu ialah melaksanakan cara penyelesaian masalah tersebut sedemikian rupa sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat lebih ditingkatkan. Dalam program jaminan mutu, pelaksanaan ini tercakup dalam suatu siklus kegiatan tertentu yang dikenal dengan nama siklus Plan, Do, Check, Action.

3. Menilai hasil dan menyusun saran tindak lanjut

Setelah cara penyelesaian masalah selesai dilaksanakan, yakni sesuai dengan jangka waktu pelaksanaan seperti tercantum dalam rencana kerja, maka kegiatan selanjutnya pada program jaminan mutu adalah menilai hasil yang dicapai serta menyusun saran tindak lanjut. Jika ditinjau dari pentahapan program jaminan mutu, kegiatan penilaian merupakan kegiatan kelima dari program jaminan mutu. Tujuannya adalah untuk mengetahui sampai seberapa jauh cara penyelesaian masalah berhasil mengatasi masalah mutu pelayanan kesehatan. Sedangkan kegiatan menyusun saran tindak lanjut merupakan kegiatan keenam dari program jaminan mutu. Tujuannya adalah

untuk menetapkan hal-hal apa yang patut dilakukan agar masalah mutu pelayanan kesehatan yang telah berhasil diselesaikan dapat dipertahankan, serta hal-hal apa lagi yang harus dilaksanakan oleh tim jaminan mutu untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

10. Kepuasan Masyarakat

Menurut Dr.dr.H. Boy S. Sabarguna (2007:8) kepuasan pasien/masyarakat adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada.

Kepuasan pasien/masyarakat merupakan bagian dari mutu pelayanan, karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan tidak semata-mata kesembuhan belaka.

Kepuasan pasien/masyarakat meliputi empat aspek sebagai berikut :

a. Kenyamanan

- Lokasi Rumah Sakit/Puskesmas
- Kebersihan Rumah Sakit/Puskesmas
- Kenyamanan ruangan
- Peralatan ruangan

b. Hubungan pasien/masyarakat dengan petugas Rumah Sakit/Puskesmas

- Keramahan

- Informasi
 - Komunikatif
 - Responsif
 - Suportif
 - Cekatan
- c. Kompetensi teknis petugas
- Keberanian bertindak
 - Pengalaman
 - Gelar
 - Terkenal
- d. Biaya
- Mahalnya pelayanan
 - Sebandingnya
 - Terjangkau tidaknya
 - Ada tidaknya keringanan

11. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengukuran secara tidak langsung dilakukan melalui komentar dari mulut ke mulut (word of mouth), komplain dan kembali menggunakan pelayanan puskesmas tersebut. Sedangkan pengukuran secara langsung berkembang dari pertimbangan beberapa aspek, yaitu

kinerja yang diharapkan, kinerja yang dirasakan dan gap antara harapan dan kinerja (Lehman and Winer, 1997, 116).

Menurut Lovelock (1994:179) pengukuran tingkat kepuasan masyarakat (pelanggan/pasien) dapat digunakan rumus skor gap pelayanan sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Pelayanan yang diterima (kinerja)}}{\text{Pelayanan yang diharapkan (kepentingan)}}$$

Indikator dalam menentukan pelayanan yang diterima (kinerja) dan pelayanan yang diharapkan (kepentingan) dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan yang dianggap penting (kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis, biaya), kemudian pasien/masyarakat diminta menilai setiap aspek tadi sesuai dengan tingkat kepentingan pasien/masyarakat yang bersangkutan.

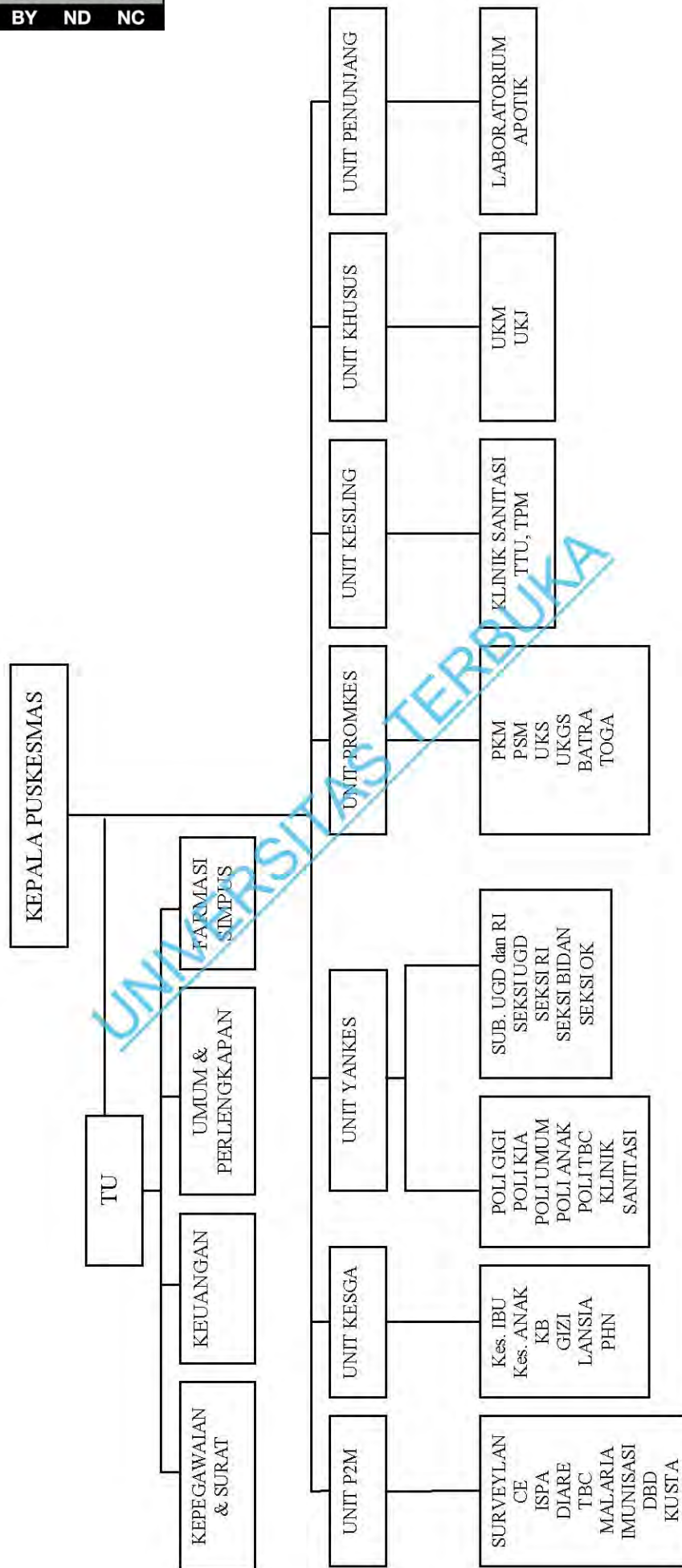
Tingkat realisasi kepuasan masyarakat dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Realisasi (kepuasan Masyarakat)

Interval (Tingkat Kepuasan)	Kategori
> 1,000	Sangat Puas
0,750 – 1,000	Cukup Puas
0,500 – 0,749	Sedang
0,250 – 0,499	Tidak Puas
< 0,250	Sangat Tidak Puas

Sumber : Buddy Ibrahim “ Total Quality Managemen” (Jakarta: Djembatan,1997)

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Puri



Sumber : Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, 2009

12. Pelayanan Publik

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai warga negara Indonesia, masyarakat berhak menerima layanan publik yang maksimal tanpa harus membayar lebih dari standar kewajiban bayar. Ini berlaku pada semua yang bersangkutan dengan pelayanan publik seperti mengurus administrasi, perizinan dan layanan lainnya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 memiliki azas-azas sebagai berikut :

- 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
- 4) Patisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

13. Penelitian Terdahulu

1). Studi Kepuasan Pasien oleh Dr. Imbalo S Pohan di Propinsi Kalimantan Timur (1998), metode penelitian Diskrifikatif, alat analisis yang digunakan rumus gap pelanggan dengan hasil pelayanan Puskesmas umumnya cukup memuaskan.

2). Studi Kepuasan Pasien oleh Prof. Michael Bernhart di Propinsi Nusa Tenggara Barat (1998), metode penelitian Diskrifikatif, alat analisis yang digunakan rumus gap pelanggan dengan hasil pelayanan Puskesmas umumnya cukup memuaskan.

3). Studi Kepuasan Pasien oleh Dr. Haryoko di Propinsi Jawa Timur (1998), metode penelitian Diskrifikatif, alat analisis yang digunakan rumus gap pelanggan dengan hasil pelayanan Puskesmas umumnya cukup memuaskan.

4). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas oleh Anjar Rahmulyo di Puskesmas Depok I Sleman (2008), metode penelitian diskrifikatif, alat analisa yang digunakan gap pelanggan dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien/masyarakat.

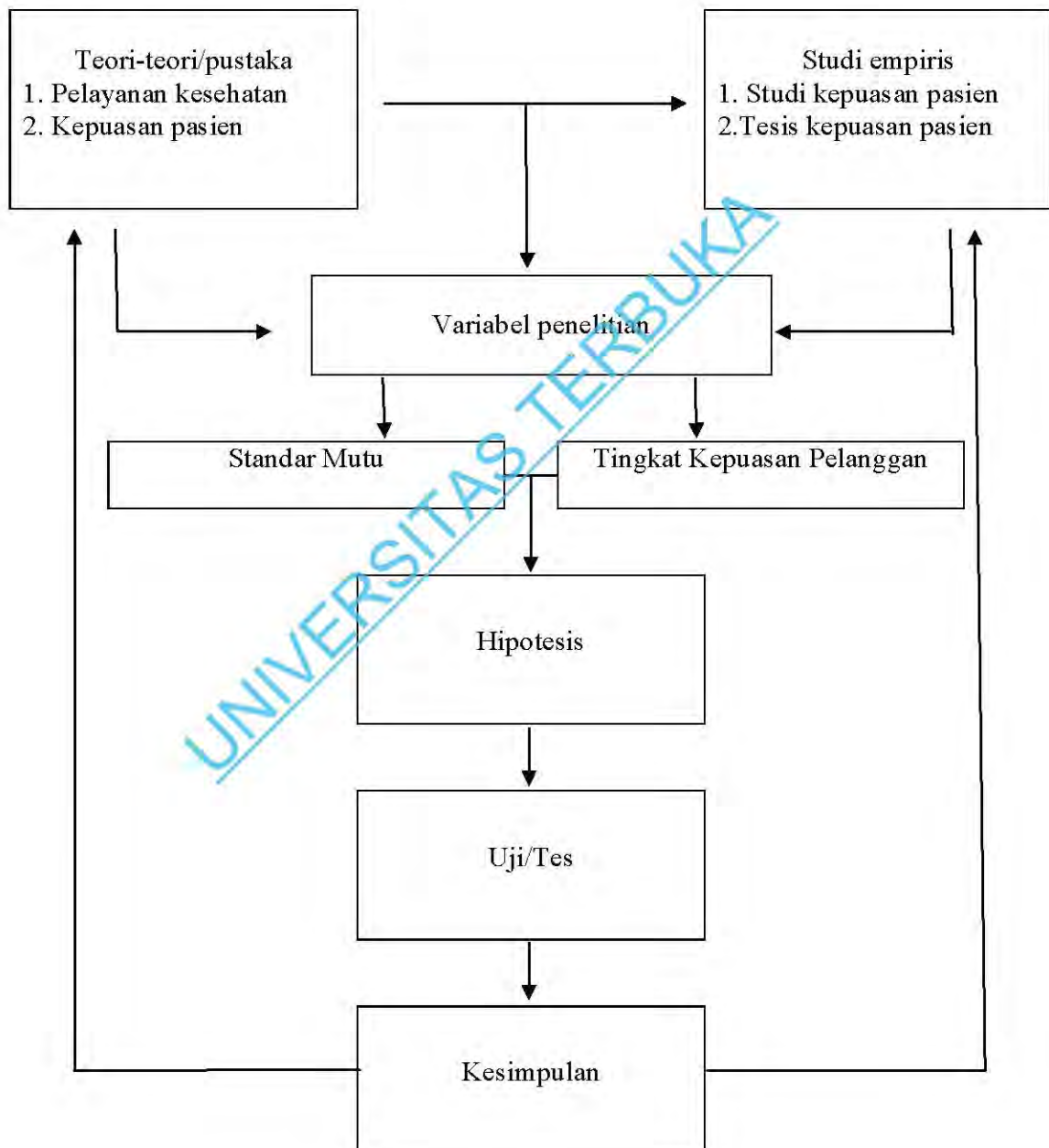
Adapun indikator dari penelitian terdahulu ini menggunakan rumus skor gap dan indikator yang sama yakni berhubungan dengan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, dimana masing-masing aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dianalisis berdasarkan penilaian masyarakat/pasien tentang tingkat kepentingan serta bagaimana penilaian masyarakat/pasien terhadap kinerja yang diperolehnya sewaktu meminta pertolongan ke Puskesmas.

Kepuasan pasien/masyarakat ialah suatu tingkat perasaan pasien/masyarakat yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien/masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo S Pohan, 2003:178). Pasien/masyarakat akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien/masyarakat akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Dalam bidang kesehatan pengertian mutu dapat diwakili oleh pandangan Ovreitveit (1996) yang mendefinisikan mutu sebagai terpenuhinya keinginan seseorang yang paling membutuhkan pelayanan. Departemen Kesehatan mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan, serta diberikan sesuai standar dan etika profesi.

B. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang, tinjauan pustaka dan landasan teori, maka kerangka berpikir adalah sebagai berikut :



C. Definisi Operasional

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien/masyarakat dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhan pasien/masyarakat serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang ditimbulkan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Studi kepuasan pasien adalah merupakan studi empiris yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Tesis kepuasan pasien adalah merupakan studi empiris yang telah dilakukan oleh mahasiswa terdahulu.

Kenyamanan adalah keramahan, kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hubungan pasien dengan petugas adalah dimensi hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien/masyarakat.

Kompetensi teknis adalah bagaimana pemberi pelayanan kesehatan mengikuti standar pelayanan kesehatan yang disepakati, antara lain meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi.

Biaya adalah harga yang harus dikeluarkan oleh pasien/masyarakat setelah menerima pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas.

Standar mutu adalah tingkat pencapaian ideal yang diinginkan dari kepatuhan dalam mengikuti standar yang telah ditetapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pelanggan setelah pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Hipotesis adalah asumsi atau anggapan dasar dari peneliti yaitu makin baik mutu pelayanan semakin baik tingkat kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada dasarnya penelitian itu merupakan suatu usaha mengumpulkan, mencari dan menganalisa fakta-fakta dengan cara seksama (teliti) dan lengkap serta luas mengenai suatu masalah serta dapat dirumuskan pemecahannya. Untuk dapat melaksanakan penelitian yang baik maka harus digunakan suatu metode penelitian. Hal ini dikarenakan untuk memperoleh data relevan dan dapat melakukan suatu pendekatan yang tepat terhadap objek-objek yang diselidiki.

Dalam penelitian ini metode yang dipilih adalah metode penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan memilih metode diskriptif dalam penelitian ini karena dianggap sesuai dalam menjelaskan masalah yang berkaitan dengan aspek jaminan mutu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang.

Waktu penelitian 8 (delapan) minggu yaitu mulai 13 April 2009 sampai dengan 13 Juni 2009 dan 2 (dua) minggu untuk menyusun TAPM, hal ini sesuai pedoman UT bahwa pelaksanaan BTR 2 adalah 10 (sepuluh) minggu setelah pelaksanaan BTR 1.

B. Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien/masyarakat yang pernah berkunjung untuk berobat di Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang

Kabupaten Sintang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, pengambilan sampel adalah accidental sampling dan untuk memudahkan analisis sampel diambil sebanyak 100 orang. Banyaknya pengambilan sampel ini berdasarkan Teori Champion yang dikutip oleh Mannase Malo (1999:171) yaitu : “ Biasanya besaran sampel tergantung pada besarnya populasi yang hendak diteliti sekalipun sulit untuk mendapatkan aturan tentang besarnya sampel, 30 responden masing-masing jumlah minimum yang disebutkan oleh ahli-ahli metodologi penelitian, teristimewa jika penelitian ingin menggunakan perhitungan secara statistik”.

C. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Yaitu daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun oleh peneliti sesuai dengan variabel permasalahan untuk mendapatkan data selengkapnya. Kuesioner selanjutnya disebarakan kepada responden untuk diisi dengan jawaban, dan hasil jawaban inilah yang menjadi data mentah dari pada penelitian ini.

2. Observasi

Observasi yang digunakan penulis adalah mengadakan pengamatan langsung dari kegiatan. Pengamatan disini diartikan lebih sempit yaitu pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan.

3. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis seperti catatan-catatan, buku tentang alat-alat yang ada di ruangan, catatan-catatan keperawatan atau rekam medis, serta buku-buku laporan kegiatan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian pasien/masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan kepuasan yang dirasakannya. Data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari Pasien/masyarakat.

E. Metode Analisis Data

Setelah keseluruhan data yang diperlukan yaitu jawaban kuesioner dan observasi terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengatur dan mengolah data.

Pengolahan data menggunakan teknik analisa kualitatif yaitu menggunakan rumusan-rumusan statistik yang dilakukan melalui rumus skor gap pelayanan, mengkategorikan yang sudah terkumpul menurut jenisnya masing-masing, setelah itu diinterpretasikan berdasarkan pemahaman dan pengetahuan penulis secara relevan dengan tidak mengabaikan data kuantitatif, dan selanjutnya data dari setiap variabel yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel-tabel.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Gambaran Umum Puskesmas Tanjung Puri

Kecamatan Sintang terdiri dari 9 desa dan 6 kelurahan, 4 desa dan 2 kelurahan diantaranya adalah wilayah kerja Puskesmas Tanjung Puri. Puskesmas Tanjung Puri mulai didirikan pada tahun 1997 oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang, yang dipimpin oleh Dr.Harsyinto Linoh,MM. Selain menjabat sebagai kepala puskesmas, beliau juga menjabat sebagai dokter umum. Awal berdirinya puskesmas ini dimulai dari susahny masyarakat di wilayah Kabupaten Sintang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang relatif murah dan mudah terjangkau, untuk itu Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang mendirikan Puskesmas dengan berbagai fasilitasnya yang diharapkan dapat membantu masyarakat. Puskesmas ini mengutamakan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat (pasien) dan bukan mengejar keuntungan saja.

Puskesmas ini dikenal dengan nama Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang yang beralamat di JL. Diponegoro dengan no.telepon 0565 21550, sekarang dipimpin oleh dr.Sandur Aprisca SBRS. Puskesmas Tanjung Puri memiliki kegiatan usaha dalam pelayanan jasa, antara lain :

- 1) Bersalin
 - a. Pertolongan persalinan
 - b. Pemeriksaan : ibu hamil, bayi, imunisasi dan Keluarga Berencana.
- 2) Pengobatan

- a. Pengobatan penyakit
- b. Pengobatan kecelakaan ringan
- 3) Poli Gigi
 - a. Pengobatan gigi
- 4) Rawat Inap

Adapun tujuan dari berdirinya Puskesmas Tanjung Puri adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi konsumen (pasien) dan memberikan pertolongan pertama bagi kecelakaan. Puskesmas ini juga mempekerjakan karyawan untuk membantu kegiatan usaha yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan bidang kerja mereka masing-masing. Untuk lebih jelasnya, jumlah karyawan disetiap bagian kerja dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Menurut Bagian Pekerjaan Tahun 2009

Bagian Pekerjaan	Tahun 2009
Dokter (Dokter Umum)	3 orang
Dokter gigi	1 orang
Bidan	6 orang
Perawat	14 orang
Apoteker	1 orang
Pel.Penyuluh / Sanitarian	2 orang
Administrasi	6 orang
Pekarya Kesehatan	5 orang
Pel.Perawat gigi	2 orang
Jumlah	40 orang

Sumber : Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, 2009

Dari tabel 4.1 ini dapat kita pahami bagaimana Puskesmas Tanjung Puri dengan minimnya petugas menyusun strategi dalam mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu, memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang baik.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Puskesmas di dalam melaksanakan kegiatannya membutuhkan kerjasama yang baik antara personil-personil yang ada dalam instansi/organisasi tersebut. Pada dasarnya organisasi merupakan suatu wadah dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (The Liang Gie, 1999:13). Bentuk dari setiap kerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dinamakan organisasi.

Didalam organisasi, sangatlah penting untuk mengetahui setiap tugas dari tiap bagian. Untuk memudahkan pihak manajemen di dalam melakukan kegiatannya, maka disusunlah suatu struktur organisasi. Yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah susunan secara sistematis tentang hubungan-hubungan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Dua aspek penting dalam penyusunan struktur organisasi adalah:

- 1) Departementalisasi merupakan pengelompokkan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini tercermin atau ditujukan oleh suatu bagan organisasi.

- 2) Pembagian kerja adalah perincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

Kedua aspek di atas merupakan dasar perorganisasian suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan secara efisien dan efektif.

Sedangkan bentuk-bentuk bagan struktur organisasi pada umumnya ada empat macam (Azrul Azwar) yaitu:

- 1) Organisasi garis adalah organisasi yang wewenangnya dari puncak pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam semua bidang pekerjaan.
- 2) Organisasi garis dan staf adalah organisasi yang wewenangnya dari puncak pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam semua bidang pekerjaan dan dibawah pucuk pimpinan atau pimpinan satuan organisasi yang memerlukan diangkat pejabat yang tidak memiliki wewenang komando, tetapi hanya dapat memberikan nasehat tentang bidang keahlian tertentu.
- 3) Organisasi fungsional adalah organisasi yang wewenangnya dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu. Pimpinan tiap bidang berhak memerintah kepada semua pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang pekerjaannya.
- 4) Organisasi komite dan organisasi matrik. Organisasi komite sering dilakukan untuk mengumpulkan pendapat tentang berbagai kegiatan dalam perusahaan. Organisasi matrik merupakan struktur organisasi dimana para spesialis dari bagian-bagian yang berbeda disatukan untuk mengerjakan proyek khusus.

Berdasarkan uraian di atas maka Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang menggunakan bagan struktur organisasi fungsional dimana wewenang dilimpahkan langsung kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya, dan pimpinan tiap bidang memerintah kepada semua pelaksana yang ada. Agar lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan gambar di atas dapat diuraikan tugas masing-masing bagian, antara lain:

1) Kepala Puskesmas

- a) Bertindak sebagai pimpinan puskesmas, maka berhak memimpin puskesmas dalam semua urusan baik di dalam maupun di luar puskesmas.
- b) Mengawasi jalannya kegiatan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh bawahan agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bagian kerjanya.
- c) Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan kesehatan secara paripurna kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya.
- d) Menerima dan memberhentikan karyawan.
- e) Bertanggung jawab atas resiko yang terjadi dalam puskesmas.

2) Tata Usaha

Tata usaha mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan perintah kepada setiap pelaksananya. Tata usaha melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan surat menyurat, humas dan urusan-urusan umum, perencanaan serta pelaporan. Dimana pelaksananya antara lain:

- a) Kepegawaian & surat, mempunyai tugas membuat surat masuk dan keluar yang berhubungan dengan urusan puskesmas dan kepegawaian.
- b) Keuangan, mempunyai tugas mencatat arus kas masuk dan kas keluar.
- c) Umum & perlengkapan, mempunyai tugas memberikan informasi yang diinginkan kepada masyarakat dan mengatur perlengkapan medis di puskesmas.

- d) Farmasi dan Simpus, mempunyai tugas mengatur obat-obatan yang masuk dan keluar serta simpanan cadangan obat-obatan di puskesmas.

Bagian-bagian pelaksanaan di atas bertanggung jawab kepada pimpinan tata usaha.

3) Unit Pemberantasan Penyakit Menular (P2M)

Unit P2M melaksanakan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit termasuk pada bagian:

- a) Surveilance
- b) ISPA
- c) Diare
- d) TBC
- e) Malaria
- f) Imunisasi
- g) DBD
- h) Kusta

Dimana pimpinan bagian-bagian di atas bertanggung jawab kepada pimpinan Unit P2M

4) Unit Kesehatan Keluarga (KESGA)

Unit Kesga melaksanakan kegiatan kesejahteraan yang dilaksanakan oleh bagian-bagian di bawah ini:

- a) Kesehatan Ibu
- b) Kesehatan Anak
- c) Keluarga Berencana (KB)

- d) Gizi
- e) Usia Lanjut (Lansia)
- f) PHN

Bagian-bagian di atas bertanggung jawab kepada pimpinan unit kesga.

5) Unit Pengobatan dan Perawatan

Melaksanakan kegiatan pengobatan termasuk pada bagian-bagian:

- a) Gigi
- b) Kesehatan Ibu & Anak (KIA)
- c) Umum
- d) Anak
- e) TBC
- f) Klinik Sanitasi
- g) Sub. UGD dan Rawat Inap (RI)
- h) Seksi UGD
- i) Seksi Rawat Inap
- j) Seksi Bidan
- k) Seksi Kamar Operasi (OK)

Bagian-bagian di atas bertanggung jawab kepada pimpinan unit yankes.

6) Unit Kesehatan Lingkungan (Kesling)

Melaksanakan kegiatan kesehatan lingkungan, usaha kesehatan kerja, usaha kesehatan sekolah dan olah raga serta penyuluhan kesehatan masyarakat.

Dimana pelaksanaannya dilakuakn oleh bagian-bagiannya, yaitu:

- a) Klinik Sanitasi

b) TTU, TPM

Mereka bertanggung jawab kepada pimpinan unit kesling.

7) PUSTU

Mereka Melaksanakan kegiatan usaha pelayanan kesehatan.,Dimana mereka bertanggung jawab kepada pimpinan unit khusus.

8) POLINDES, yang bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan dan persalinan dan bertanggung jawab kepada Puskesmas induk.

3. Aspek Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan kegiatan usaha, Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang memberikan pelayanan kesehatan meliputi:

- 1) Bersalin
- 2) Poli Gigi
- 3) Pengobatan Penyakit
- 4) Pencegahan Penyakit, Keluarga Berencana dan Imunisasi
- 5) Pengobatan Kecelakaan Ringan
- 6) Rawat Inap

Untuk mendukung kegiatan usaha tersebut, Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang melengkapi fasilitas utama dan fasilitas pendukung antara lain:

- 1) Parkir
- 2) Ruang tunggu
- 3) UGD

- 4) Ruang jaga dokter
- 5) Ruang obat
- 6) Ruang periksa
- 7) Ruang jaga perawat
- 8) Ruang bersalin
- 9) Ruang laboratorium
- 10) Ruang rawat bersalin / inap
- 11) Kamar mandi dan wc
- 12) Kantor
- 13) Mushola
- 14) Dapur

4. Aspek Pelayanan

Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan jasa kepada setiap konsumen yang membutuhkan jasa perawatan, pengobatan penyakit dan persalinan tidak pernah membedakan baik dari suku, ras, agama dan golongan. Semuanya akan diberikan pelayanan yang baik sesuai sesuai dengan kemampuan yang ada. Adapun pelayanan yang diberikan berupa:

1) Kenyamanan

Untuk mendukung pelayanan kepada konsumen, pimpinan puskesmas juga memperhatikan lokasi puskesmas, kebersihan setiap ruangan puskesmas, kenyamanan ruangan, makanan, dan peralatan ruangan.

2) Hubungan pasien dengan petugas puskesmas

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, pimpinan memberikan tanggung jawab penuh kepada karyawan dan perhatian yang tinggi kepada konsumen, maka pimpinan dan karyawan puskesmas perlu memperhatikan hal-hal yang menyangkut keramahan, informasi, komunikatif, responatif, suportif, cekatan agar konsumen memperoleh kepuasan yang maksimal.

3) Kompetensi teknis petugas

Untuk meyakinkan konsumen, pimpinan memberikan kesempatan pelatihan kerja dan sekolah lagi bagi karyawan, terutama dalam kualitas kerja demi terwujudnya pelayanan bagi konsumen. Kesempatan ini dimaksudkan untuk memberikan keberanian bertindak, pengalaman, gelar dan menjadi terkenal, sehingga konsumen percaya kepada pelayanan yang diberikan oleh karyawan puskesmas.

5. Aspek Tenaga Kerja / Personalia

Yang dimaksud dengan tenaga kerja atau karyawan pada Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang adalah setiap orang yang mempunyai hubungan kerja dengan Pengurus, Pengabdian Sesama Manusia. Sedangkan mengenai hubungan kerjanya adalah merupakan suatu hubungan yang terjadi karena perjanjian antara penerima dan pemberi pekerjaan. Dimana pihak kesatu penerima pekerjaan mengikatkan diri untuk bekerja dengan menerima balas jasa atau upah dan pihak kedua pemberi pekerjaan yang mengikatkan diri untuk mempekerjakan penerima pekerjaan dengan balas jasa atau upah.

1) Tenaga Medis

Yang dimaksud dengan tenaga medis adalah tenaga medis yang bertitel atau bergelar dokter. Adapun jumlah dokter yang terdapat pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang adalah sebanyak 4 orang.

2) Tenaga Paramedis Perawatan

Yang dimaksud dengan tenaga paramedis perawatan adalah tenaga kerja yang bertitel tenaga perawat atau lulusan dari sekolah kejuruan / akademi perawat. Adapun yang termasuk tenaga paramedis perawatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang yaitu Akademi perawat dan bidan. Adapun jumlah tenaga perawat adalah 14 orang dan jumlah bidan adalah 6 orang

3) Tenaga Non Medis

Yang dimaksud dengan tenaga non medis adalah para tenaga yang tidak melalui jalur medis dan merupakan pegawai umum. Adapun jumlah tenaga Non Medis adalah 5 orang.

Dari struktur organisasi Puskesmas dan tabel 4.1, didapat informasi sumber daya yang cukup memadai karena rasio dokter terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 5.000 dan rasio perawat terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 2.850. Idealnya dokter di Puskesmas Tanjung Puri adalah 6 orang dan perawat 10 orang. Jumlah penduduk diwilayah kerja Puskesmas Tanjung Puri pada tahun 2009 adalah 29.026 jiwa.

B. Pembahasan

Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang merupakan salah satu fasilitas pemerintah yang bergerak dalam bidang kesehatan. Puskesmas

menawarkan jasa pengobatan kepada pasien dalam membantu masalah yang sedang dihadapi pasien. Puskesmas juga menawarkan jasa bersalin, pengobatan penyakit, pengobatan kecelakaan, pencegahan penyakit, keluarga berencana, imunisasi, rawat inap serta pelayanan poli gigi. Adapun Program Jaminan Mutu yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang akan dibahas lebih lanjut di bawah ini.

Dalam bentuk pelayanan kesehatan yang berkembang saat ini, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerja sama dan saling pengertian akan berperan penting.

Quality Assurance atau menjaga mutu atau menjamin mutu adalah suatu program berlanjut yang disusun secara objektif dan sistematis memantau dan menilai mutu dan kewajiban asuhan terhadap pasien, menggunakan peluang untuk meningkatkan asuhan pasien dan memecahkan masalah-masalah yang terungkap.

Mutu pelayanan puskesmas dapat pula dilihat dari segi aspek yang berpengaruh. Aspek berarti hal-hal yang secara langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap penilaian.

Keempat aspek tersebut adalah:

1. Aspek klinis, yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis.
2. Efisiensi dan efektifitas, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi berlebihan.
3. Keselamatan pasien, yaitu upaya perlindungan terhadap pasien.
4. Kepuasan pasien, yaitu yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan.

Program Jaminan Mutu yang dimiliki puskesmas dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Hanya saja pada puskesmas belum ada atau belum diketahui standar mutu puskesmas.

1. Jasa Bersalin

Dalam era KB (Keluarga Berencana) yang telah memasyarakat, maka mutu bayi yang dilahirkan diharapkan lebih baik. Pelayanan yang bermutu diperlukan bila memang kemajuan dan kepuasan masyarakat yang diharapkan. Dari sekian banyak hal yang berpengaruh pada mutu pelayanan, maka kemauan dan kesediaan untuk melaksanakan *Quality Assurance* akan merupakan modal yang besar bagi keberhasilan. Hal-hal yang perlu mendapat perhatian diantaranya:

1. Aspek Klinis

Aspek klinis yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat dengan adanya alat medis yang siap pakai, adanya petugas terlatih seperti dokter, bidan dan perawat, sterilisasi peralatan medis yang terjamin kebersihannya, sarana persalinan yang cukup lengkap dan adanya prosedur persalinan yang tetap.. Agar hal ini tidak terjadi hal yang tidak diinginkan pada setiap pasien yang berobat, khususnya ibu hamil, pihak puskesmas berusaha memberikan penyuluhan kepada ibu hamil untuk terus konsultasi kehamilan pada dokter dan memberikan vitamin kepada ibu hamil sehingga pada saat persalinan ibu dan anak sehat dan kuat.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat dengan adanya alat medis yang rusak akibat salah pakai,

adanya alat yang hilang, hal ini dicoba ditanggulangi oleh pihak puskesmas dengan mengganti alat yang rusak dan hilang dengan alat yang baru dan pihak puskesmas harus lebih hati-hati dalam menggunakan alat medis tersebut. Kemudian pemeriksaan penunjang yang dilakukan tidak pernah telat dan persalinan yang dilakukan tidak pernah telat.

3. Aspek Keamanan Pasien

Keamanan pasien pada jasa persalinan sudah tergolong aman, karena pada jasa persalinan petugas menggunakan seragam dan identitas, data bayi yang diberikan kepada pasien lengkap, *box* bayi jelas identitasnya, hanya di puskesmas *box* bayi satu kamar dengan ibunya dirawat sehingga keluarga pasien bebas kapanpun melihat si bayi namun demikian keamanan si bayi dan ibunya tetap dalam pengawasan pihak puskesmas, pada malam hari ditentukan jam besuk, karena pasien dan bayinya harus istirahat.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari adanya petugas yang ramah, petugas sigap terhadap keluhan pasien, petugas memberikan informasi tentang penyakit yang diderita atau informasi tentang hal-hal yang ditanyakan pasien, ruangan yang nyaman, dan tidak lupa pihak puskesmas mengingatkan kepada pasien bersalin untuk membuat akte kelahiran.

Kalau kita lihat dari penjelasan diatas, sepertinya *quality assurance* yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dari tahun 2008-2009 pada jasa bersalin termasuk cukup baik. Hanya pada aspek efisiensi pihak puskesmas

harus lebih hati-hati dalam menggunakan alat medis yang dinilai penting untuk proses persalinan.

2. Pengobatan Penyakit

1. Aspek Klinis

Aspek klinis yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat dengan adanya alat yang siap pakai, perugas yang terlatih seperti dokter bidan dan perawat, sterilisasi alat-alat medis terjamin, sarana pengobatan cukup, adanya prosedur pengobatan yang tetap. Pada pengobatan penyakit tidak pernah terjadi komplikasi dan tidak pernah terjadi infeksi.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat dari adanya alat rusak karena sudah lama, adanya alat medis yang hilang, dan pihak puskesmas tidak pernah melakukan pemeriksaan atau pengobatan yang telat.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien pada jasa pengobatan penyakit dapat dilihat dari adanya petugas berseragam, petugas seperti dokter, bidan dan perawat yang menggunakan identitas, namun di puskesmas belum ada kereta dorong yang lengkap dengan gantungan infus, puskesmas hanya mempunyai kereta dorong biasa, gantungan infus hanya ada pada kamar rawat inap. Puskesmas juga telah memberikan petunjuk pemakaian obat yang jelas.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dapat dilihat dari adanya petugas yang ramah, namun petugas masih belum sigap dalam menangani penyakit pasien, petugas memberikan informasi yang jelas, ruangan yang nyaman dan biaya yang wajar.

Quality assurance pada jasa pengobatan penyakit di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dari tahun 2008-2007 masih belum baik, hal ini disebabkan kurangnya alat pengobatan yang dimiliki puskesmas sehingga puskesmas agak lamban dalam memberikan rujukan ke Rumah Sakit. Masalah ini harus dapat diselesaikan oleh pihak puskesmas dengan lebih teliti dan lebih sigap dalam menangani pasien, pihak puskesmas juga berusaha untuk melengkapi alat medis yang digunakan.

3. Jasa Pengobatan Kecelakaan

1. Aspek Klinis

Aspek klinis yang dimiliki oleh puskesmas yaitu adanya alat medis yang siap pakai, alat medis yang terjamin sterilisasinya, adanya petugas yang terlatih, adanya sarana pengobatan yang cukup dan prosedur pengobatan yang tetap.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi yang dimiliki oleh puskesmas yaitu dengan adanya alat yang rusak karena sudah lama, tidak adanya alat yang hilang, pengobatan yang tidak pernah telat pelaksanaannya.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien dapat dilihat dari adanya petugas yang berseragam, petugas yang menggunakan identitas, petunjuk pemakaian obat yang teratur.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dapat dilihat dari petugas yang ramah, petugas yang sigap, ruangan yang nyaman, dan biaya yang wajar.

Pasien kecelakaan dianjurkan untuk rawat inap jika luka yang di derita parah, tapi jika luka yang diderita biasa saja atau tidak parah, pasien boleh langsung pulang.

Dari penjelasan keempat aspek di atas dapat dikatakan bahwa *quality assurance* puskesmas sudah baik.

4. Jasa Pencegahan Penyakit , Keluarga Berencana dan Imunisasi

1. Aspek Klinis

Aspek klinis yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat dari alat medis yang siap pakai, petugas yang terlatih, sterilisasi peralatan medis dan obat yang terjamin, sarana yang cukup, adanya prosedur tetap.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dapat dilihat dengan adanya alat yang rusak, tidak adanya alat yang hilang, keluarga berencana, tetanus dan imunisasi selalu dilakukan tepat waktu.

3. Aspek Keamanan Pasien

Seperti jasa-jasa yang lain jasa pencegahan keluarga berencana / tetanus / imunisasi juga dapat dilihat aspek keamanannya melalui petugas yang berseragam, petugas dengan identitas, petunjuk pemakaian dosis obat yang jelas.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari petugas yang ramah, petugas yang sigap, petugas memberikan informasi yang jelas, petugas juga selalu mengingatkan kapan lagi pasien harus datang ke puskesmas untuk suntik KB, tetanus atau pemberian imunisasi kepada balita, ruangan yang nyaman, dan biaya yang wajar.

Quality assurance yang dilakukan oleh pihak puskesmas sudah baik. Namun demikian pihak puskesmas harus lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien akan merasa yakin untuk menggunakan jasa pada puskesmas tersebut.

5. Jasa Rawat Inap

1. Aspek Klinis

Aspek klinis pada jasa rawat inap dapat dilihat dari tidak pernah terjadi infeksi suntikan, persediaan infus di puskesmas sehingga tidak pernah kehabisan, serta pemasangan infus tidak pernah gagal.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi yang dimiliki puskesmas yaitu tidak adanya thermometer yang pecah, alkohol, betadin yang tumpah akibat kurang hati-hati dan sembarangan menyimpan, alat yang hilang, dan alat yang rusak.

3. Aspek Keamanan Pasien

Pihak puskesmas tidak pernah salah memberikan obat atau salah pemberian dosis obat kepada pasien, pihak puskesmas juga tidak pernah salah memberikan jenis penyuntikan kepada pasien, pasien juga tidak pernah jatuh dari tempat tidurnya.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dapat dilihat dari pemberian informasi yang akurat, keramahan petugas, kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, dan kecepatan penanganan petugas terhadap pasien.

Quality assurance pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang pada jasa rawat inap sudah baik.

6. Jasa Poli Gigi

1. Aspek Klinis

Aspek klinis jasa poli gigi dapat dilihat dari alat yang siap pakai, sterilisasi alat terjamin, adanya petugas terlatih, sarana yang cukup namun belum lengkap, adanya prosedur pemeriksaan yang tetap.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi pada jasa poli gigi dilihat dari alat yang rusak karena sudah lama, adanya alat yang hilang, pemeriksaan dilakukan tidak pernah telat.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien dilihat dari petugas berseragam, petugas yang menggunakan identitas, petunjuk pemeriksaan yang jelas, dan petunjuk pemberian dosis obat yang jelas.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari adanya petugas yang ramah, petugas yang sigap, petugas memberikan informasi yang jelas, ruangan yang nyaman, dan biaya yang wajar.

Quality assurance pada jasa poli gigi sudah baik.

Selain jasa-jasa pelayanan di atas yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, *quality assurance* dapat juga dilihat dari pelayanan pendukung lainnya seperti:

7. Gawat Darurat

Pelayanan gawat darurat akan merupakan salah satu pintu masuk puskesmas yang pertama, maka berpengaruh pada kepuasan pasien dan keluarganya, mutu pelayanan pada gawat darurat perlu dijaga dan dikembangkan secara terus menerus.

Selain itu pelayanan gawat darurat yang dilakukan selama 24 jam penuh, akan melibatkan petugas, sehingga banyak petugas akan terkait, maka semua petugas diharapkan dapat secara berkesinambungan menjalankan menjaga mutu.

1. Aspek Klinis

Aspek klinis terdiri dari dokter yang terlatih, alat UGD yang lengkap, persediaan obat untuk keadaan darurat yang cukup, persediaan oksigen yang cukup.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dilihat dari tidak adanya alat yang hilang maupun yang rusak karena salah pakai, namun alat yang rusak karena sudah lama itu ada, tidak ada obat-obatan yang hilang.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien dilihat dari tidak pernah pasien jatuh dari tempat tidur, adanya identitas petugas, adanya gantungan infus di ruangan UGD.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari kecepatan pelayanan dalam menangani gawat darurat, keramahan petugas, informasi yang jelas mengenai penyakit pasien kepada keluarga atau pasien itu sendiri, waktu tunggu petugas yang jelas sehingga pasien tidak ditinggal sendirian dan ruangan yang nyaman.

8. Farmasi

Pelayanan farmasi berperan penting dalam kesembuhan pasien, terutama pasien yang membutuhkan obat, tetapi bila kesalahan terjadi akan merupakan racun yang berbahaya, maka *quality assurance* pelayanan ini perlu agar secara jelas dapat menjamin hasil yang diharapkan dan sekaligus menjaga keamanan.

Banyaknya merk obat akan menambah beban pemilihan, sekaligus harus hati-hati agar jangan salah baca yang dapat fatal, selain itu obat punya nilai ekonomis, maka menjaga agar jangan sampai penggunaan yang salah terjadi sudah secara otomatis mengurangi biaya bagi pasien.

1. Aspek Klinis

Aspek klinis pada farmasi dilihat dari kesesuaian identitas petugas, pemberian dosis yang sesuai dengan resep dari dokter, kemasan obat yang sesuai dengan standar kesehatan, pemberitahuan mengenai cara pemakaian obat yang sesuai dan kesesuaian jumlah obat yang diminta.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dilihat dari pihak farmasi pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang tidak pernah memberikan obat yang sudah kadaluarsa kepada pasien, adanya obat yang sudah 1 (satu) tahun tidak digunakan namun obat tersebut dihancurkan lalu dibuang, adanya obat yang rusak dalam

penyimpanan, ada permintaan obat yang tidak ada obatnya di puskesmas, ada permintaan obat yang habis persediaannya.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien pada bagian farmasi dilihat dari bentuk obat yang sesuai dengan ketentuan dinas kesehatan, pemberian petunjuk dosis yang jelas, kejelasan cara pemakaian, kejelasan petunjuk bahaya obat, kejelasan petunjuk identitas pasien.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari keramahan petugas, kecepatan pelayanan, penjelasan yang menyakinkan, kantong obat yang rapih, kemasan obat yang baik.

9. Penerimaan Pasien

Penerimaan pasien akan merupakan salah satu wajah puskesmas yang memberikan kesan pertama baik bagi pasien atau keluarganya, maka pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan profesional perlu secara tegas ditetapkan dan dikembangkan agar berjalan sesuai harapan.

1. Aspek Klinis

Petugas penerimaan pasien adalah petugas / perawat yang bekerja di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, mereka bertugas berdasarkan jadwal piket yang sudah ditentukan. Petugas penerimaan pasien merupakan petugas yang terlatih, dilihat dengan adanya data pasien dan penguasaan tarif oleh petugas.

2. Aspek efisiensi

Aspek efisiensi dilihat dari waktu tunggu pasien untuk mendaftar di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang tidak terlalu lama, pasien mudah menemukan meja pendaftaran, adanya petunjuk yang jelas mengenai tempat pemeriksaan yang harus pasien tuju sesuai dengan maksud kedatangan pasien tersebut ke puskesmas.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien dilihat dari adanya petugas keamanan, namun petugas keamanan yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Puri masih kurang karena pihak puskesmas hanya mempunyai 1 orang petugas keamanan yang sekaligus sebagai penjaga malam, kurangnya alat pemadam kebakaran, hal ini karena pihak puskesmas beranggapan kalau letak puskesmasnya dekat dengan kantor pemadam kebakaran. seharusnya pihak puskesmas juga mempunyai alat pemadam kebakaran untuk mengantisipasi sebelum petugas pemadam kebakaran tiba, lorong puskesmas terang dan lantai tidak licin.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan informasi, ruangan yang nyaman dan bersih, pakaian petugas yang menarik, bersih dan rapi.

10. Administrasi Keuangan

1. Aspek Klinis

Petugas administrasi keuangan semuanya mempunyai ijazah dan mereka mayoritas lulusan S1 Akuntansi/Kesehatan Masyarakat. Mereka selalu memberikan bukti-bukti pembayaran yang dapat diterima menurut hukum, membuat perincian pengeluaran dan beban utang dapat diketahui.

2. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dilihat dari pihak puskesmas tidak pernah melakukan kesalahan dalam menghitung biaya yang harus dikeluarkan pasien, tidak adanya biaya yang berlebihan, pihak puskesmas tidak pernah melakukan kesalahan penulisan nama pasien.

3. Aspek Keamanan Pasien

Aspek keamanan pasien dilihat dari tulisan yang jelas pada buku kas puskesmas, petugas menggunakan seragam, adanya nama petugas, adanya alat hitung untuk memudahkan menghitung biaya sehingga tidak terjadi kesalahan penghitungan biaya.

4. Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien dilihat dari kecepatan petugas dalam melayani pasien yang hendak membayar, keramahan petugas, informasi yang jelas mengenai pengeluaran pasien, melakukan tindakan yang tepat, memberikan jalan keluar bagi pasien yang kesulitan untuk membayar.

11. Parkir

Pada hal-hal tertentu pelayanan parkir akan memegang peranan penting, yaitu: saat kemudahan mencari sangat penting, keamanan kendaraan yang diparkir terjamin, kendaraan mudah diapantau sehingga aman. Maka parkir harus diatasi agar dapat melanjutkan keindahan, keamanan dan keteraturan, sebab akan memberikan citra tertib, mulai saat masuk. Namun sayangnya di Puskesmas Tanjung Puri belum ada petugas parkir, sehingga pasien datang memarkir kendaraannya sendiri. Walaupun pasien yang menggunakan kendaraan sedikit bila dibandingkan dengan pasien yang jalan kaki atau menggunakan kendaraan umum, namun alangkah baiknya jika Puskesmas Tanjung Puri mempunyai petugas parkir.

Program Jaminan Mutu berdasarkan pelayanan-pelayanan penunjang diatas yang dimiliki oleh puskesmas sudah tergolong baik, hanya pada bagian pelayanan parkir jelek, karena tidak adanya petugas yang mengatur kendaraan pasien dan menjamin keamanan kendaraan pasien.

12. Karakteristik Responden

Yang menjadi objek penelitian dalam penulisan ini adalah masyarakat (konsumen/pasien) yang pernah menggunakan jasa atau yang pernah berobat pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang. Besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Dalam hal ini pihak puskesmas sebagai pemberi jasa perlu mengidentifikasikan keinginan dari pasien, melalui peningkatan kualitas jasa pelayanan yang disampaikan agar dapat memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh konsumen.

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri yang dimiliki pasien yang pernah berobat di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang meliputi umur dan jenis kelamin. Tingkat umur seseorang dapat dijadikan pegangan bagi peneliti agar setiap pertanyaan yang diajukan dapat dimengerti oleh responden dan penjelasan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Sedangkan jenis kelamin yang dimiliki responden bermanfaat untuk perbandingan antara jenis kelamin yang banyak menggunakan jasa pelayanan dari Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
Dibawah 20 tahun	5	5
20 – 30 tahun	31	31
31 – 40 tahun	41	41
41 – 50 tahun	16	16
Diatas 50 tahun	7	7
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Olahan, 2009

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5%) berumur dibawah 20 tahun, sebanyak 31 responden (31%) berumur 20 – 30 tahun, sebanyak 41 responden (41%) berumur 31 – 40 tahun, sebanyak 16 responden (16%) berumur 41 – 50 tahun, sebanyak 7 responden (7%) berumur diatas 50 tahun.

Untuk mengetahui jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Wanita	58	58
Pria	42	42
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Olahan, 2009

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 58 responden (58%) berjenis kelamin wanita dan sebanyak 42 responden (42%) berjenis kelamin pria, berarti dalam penelitian ini lebih banyak wanita.

13. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Puri

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja/pelayanan Puskesmas Tanjung Puri digunakan “Importance performance analysis” atau tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (likert) untuk kepentingan pelanggan/pasien, yaitu: sangat penting, penting, biasa saja, tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari: sangat baik, baik, cukup baik, jelek dan sangat jelek. Dari kelima penilaian tersebut diberi bobot agar didapat nilai perhitungan, yaitu :

Kepentingan Masyarakat :

Sangat penting	:	5
Penting	:	4
Biasa saja	:	3
Tidak Penting	:	2

Sangat tidak penting : 1

Tingkat kinerja/pelayanan Puskesmas

Sangat baik : 5

Baik : 4

Cukup baik : 3

Jelek : 2

Sangat Jelek : 1

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat didapat dari gap antara harapan pelanggan/pasien dan kinerja/pelayanan dan dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Pelayanan yang diterima (kinerja)}}{\text{Pelayanan yang diharapkan (kepentingan)}}$$

Dengan interval (Tingkat Kepuasan) sebagai berikut :

> 1,000	:	Sangat puas
0,750 – 1,000	:	Cukup Puas
0,500 – 0,749	:	Sedang
0,250 – 0,499	:	Tidak puas
< 0,250	:	Sangat Tidak Puas

Jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang terdiri dari jasa bersalin, jasa poli gigi, jasa pengobatan penyakit, jasa

pencegahan penyakit, keluarga berencana, imunisasi, jasa pengobatan kecelakaan ringan dan jasa rawat inap. Jasa ini diberikan kepada konsumen dengan perantara tenaga medis (dokter) dan paramedis (perawat dan bidan) dengan harapan pasien dapat puas akan pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat melalui tanggapan yang diberikan pasien. Yang meliputi pada variabel empat aspek kepuasan pasien yaitu:

1. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan aspek yang meliputi kepuasan pasien mengenai lokasi puskesmas, kebersihan puskesmas, kenyamanan ruangan, makanan, dan peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas puskesmas

Hubungan pasien dengan petugas puskesmas merupakan hubungan yang menyangkut keramahan, informasi, komunikatif, responatif, suportif, dan cekatan yang dilakukan oleh petugas puskesmas sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi teknis petugas merupakan kemampuan/keahlian yang dimiliki petugas puskesmas mengenai keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal sehingga pasien yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh petugas puskesmas dan pasien puas menggunakan jasa kesehatan di puskesmas tersebut.

4. Biaya

Biaya merupakan harga yang harus dikeluarkan oleh pasien setelah menerima jasa pelayanan kesehatan dari puskesmas. Dimana biaya tersebut akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien jika meliputi mahalanya pelayanan, sebandingnya dengan harga yang sewajarnya, terjangkau tidaknya, ada tidaknya keringan bagi pasien.

Keempat aspek kepuasan pasien di atas dirangkum dalam pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuisisioner yang telah diisi oleh responden/pasien, dimana hasil dari jawaban kuisisioner berguna bagi pihak puskesmas untuk mengetahui informasi mengenai pelayanan yang diberikan dari puskesmas kepada pasien apakah sudah baik atau belum. Pertanyaan-pertanyaan tersebut terdiri dari:

1. Pendaftaran

Pendaftaran merupakan proses awal sebelum pasien diperiksa. Pada proses ini dicatat biodata pasien seperti nama, umur, jenis kelamin dan alamat. Konsumen sangat berharap bahwa pihak puskesmas ini dapat memberikan kecepatan penerimaan, keramahan petugas pendaftaran dan keterampilan petugas pendaftaran.

Semua ini akan ditanyakan kepada konsumen yang terpilih menjadi responden mengenai proses pendaftaran yang dilakukan oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, seperti tertera pada tabel di bawah ini. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Kecepatan Penerimaan Oleh Petugas Pendaftaran

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	10	10	5	50	Sangat Penting	18	18	5	90
Baik	53	53	4	212	Penting	53	53	4	212
Cukup Baik	37	37	3	111	Penting	29	29	3	87
Jelek	-	-	2	-	Biasa	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Saja	-	-	1	-
					Tidak Penting Sangat Tdk Penting				
Jumlah	100	100		373		100	100		389

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 10 responden (10%) mengatakan sangat baik, sebanyak 53 responden (53%) mengatakan baik, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 18 responden (18%) mengatakan sangat penting, sebanyak 53 responden (53%) mengatakan penting, sebanyak 29 responden (29%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,959 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori Kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan petugas pendaftaran dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Keramahan Petugas Pendaptaran

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	20	20	5	100	Sangat Penting	17	17	5	85
Baik	59	59	4	238	Penting	56	56	4	224
Cukup Baik	21	21	3	63	Biasa Saja	27	27	3	81
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		399		100	100		390

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.5 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 20 responden (20%) mengatakan sangat baik, sebanyak 59 responden (29%) mengatakan baik, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai keramahan petugas pendaftaran.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 17 responden (17%) mengatakan sangat penting, sebanyak 56 responden (56%) mengatakan penting, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keramahan petugas pendaftaran.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,023 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori keramahan petugas pendaftaran.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keterampilan petugas pendaftaran dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6 Keterampilan Petugas Pendaftaran

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	5	5	5	25	Sangat Penting	6	6	5	30
Baik	79	79	4	304	Penting	69	69	4	276
Cukup Baik	19	19	3	57	Biasa Saja	25	25	3	75
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		386		100	100		381

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.6 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 5 responden (5%) mengatakan sangat baik, sebanyak 76 responden (76%) mengatakan baik, sebanyak 19 responden (19%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai keterampilan petugas pendaftaran.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 6 responden (6%) mengatakan sangat penting, sebanyak 69 responden (69%) mengatakan penting, sebanyak 25 responden (25%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keterampilan petugas pendaftaran.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,013 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori Keterampilan petugas pendaftaran.

2. Dokter

Dokter merupakan tenaga medis yang di tugaskan untuk membantu konsumen dalam pelayanan kesehatan. Konsumen sangat berharap bahwa dokter di Puskesmas Tanjung Puri ini dapat memberikan kecepatan dalam menangani keluhan penyakit pasien, keramahan yang dilakukan dokter, keterampilan yang dimiliki dokter, tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan pasien dan kejelasan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7 Kecepatan Dokter dalam menangani keluhan Penyakit Pasien

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	46	46	5	230	Sangat Penting	77	77	5	385
Baik	37	37	4	148	Penting	16	16	4	64
Cukup Baik	17	17	3	51	Biasa Saja	7	7	3	21
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		429		100	100		470

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 46 responden (46%) mengatakan sangat baik, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan baik, sebanyak 17 responden (17%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 77 responden (77%) mengatakan sangat penting, sebanyak 16 responden (16%) mengatakan penting, sebanyak 7 responden (7%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,913 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori Kecepatan dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan dokter dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8 Keramahan Dokter Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	47	47	5	235	Sangat Penting	49	49	5	245
Baik	49	49	4	196	Penting	41	41	4	164
Cukup Baik	4	4	3	12	Biasa Saja	10	10	3	30
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		443		100	100		439

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 47 responden (47%) mengatakan sangat baik, sebanyak 49 responden (49%) mengatakan baik, sebanyak 4 responden (4%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan

sangat jelek mengenai keramahan dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 49 responden (49%) mengatakan sangat penting, sebanyak 41 responden (41%) mengatakan penting, sebanyak 10 responden (10%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keramahan dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,009 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori Keramahan dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keterampilan dokter dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9 Keterampilan Dokter

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	32	32	5	160	Sangat Penting	64	64	5	320
Baik	62	62	4	246	Penting	32	32	4	128
Cukup Baik	6	6	3	18	Biasa Saja	4	4	3	12
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		424		100	100		460

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 52 responden (52%) mengatakan sangat

baik, sebanyak 42 responden (42%) mengatakan baik, sebanyak 6 responden (6%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai keterampilan dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 64 responden (64%) mengatakan sangat penting, sebanyak 32 responden (32%) mengatakan penting, sebanyak 4 responden (4%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keterampilan dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,922 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori keterampilan dokter.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan pasien dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Tanggapan Dokter terhadap keluhan pasien

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	28	28	5	140	Sangat Penting	79	79	5	395
Baik	18	18	4	72	Penting	18	18	4	72
Cukup Baik	54	54	3	162	Biasa Saja	3	3	3	12
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		374		100	100		454

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 58 responden (58%) mengatakan sangat baik, sebanyak 38 responden (38%) mengatakan baik, sebanyak 4 responden (4%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan pasien..

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 79 responden (79%) mengatakan sangat penting, sebanyak 18 responden (18%) mengatakan penting, sebanyak 3 responden (3%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan pasien.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,806 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan pasien.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari dokter dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11 Kejelasan Informasi Tentang Penyakit Pasien dari Dokter

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	65	65	5	325	Sangat Penting	77	77	5	385
Baik	30	30	4	120	Penting	21	21	4	84
Cukup Baik	5	5	3	15	Biasa Saja	2	2	3	6
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		460		100	100		476

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.11 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 65 responden (65%) mengatakan sangat baik, sebanyak 30 responden (30%) mengatakan baik, sebanyak 5 responden (5%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari dokter.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 77 responden (77%) mengatakan sangat penting, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan penting, sebanyak 2 responden (2%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari dokter.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,967 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari dokter.

3. Perawat

Perawat merupakan salah satu paramedis selain bidan, yang bertugas membantu pasien dalam mengobati penyakitnya. Perawat juga bertugas membantu dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Konsumen sangat berharap perawat dapat memberikan kecepatan dalam memberikan bantuan ketika pasien membutuhkan, keramahan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, keterampilan perawat dan kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12 Kecepatan Perawat Untuk Memberikan Bantuan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	26	26	5	130	Sangat Penting	30	30	5	150
Baik	64	64	4	256	Penting	57	57	4	228
Cukup Baik	9	9	3	27	Biasa Saja	13	13	3	39
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		415		100	100		417

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.12 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 26 responden (26%) mengatakan sangat baik, sebanyak 64 responden (64%) mengatakan baik, sebanyak 9 responden (9%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorang pun responden yang mengatakan sangat jelek mengenai kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 30 responden (30%) mengatakan sangat penting, sebanyak 57 responden (57%) mengatakan penting, sebanyak 13 responden (13%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,995 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13 Keramahan Perawat

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	21	21	5	105	Sangat Penting	22	22	5	110
Baik	75	75	4	300	Penting	46	46	4	184
Cukup Baik	4	4	3	12	Biasa Saja	32	32	3	8796
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		417		100	100		390

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 21 responden (21%) mengatakan sangat baik, sebanyak 75 responden (75%) mengatakan baik, sebanyak 4 responden (4%) mengatakan cukup baik .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 22 responden (22%) mengatakan sangat penting, sebanyak 46 responden (46%) mengatakan

penting, sebanyak 32 responden (32%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keramahan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,069 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori keramahan perawat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keterampilan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada table 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14 Keterampilan Perawat

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	20	20	5	50	Sangat Penting	67	67	5	335
Baik	65	65	4	260	Penting	28	28	4	112
Cukup Baik	15	15	3	45	Biasa Saja	5	5	3	15
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		355		100	100		462

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.14 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 20 responden (20%) mengatakan sangat baik, sebanyak 65 responden (65%) mengatakan baik, sebanyak 15 responden (15%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai keterampilan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 67 responden (67%) mengatakan sangat penting, sebanyak 28 responden (28%) mengatakan penting, sebanyak 5 responden (5%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai keterampilan perawat Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat besar 0,768 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori keterampilan perawat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.15 di bawah ini:

Tabel 4.15 Kejelasan Informasi Tentang Tindakan Perawat

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	28	28	5	140	Sangat Penting	42	42	5	210
Baik	71	71	4	284	Penting	47	47	4	118
Cukup Baik	1	1	3	3	Biasa Saja	11	11	3	33
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		427		100	100		431

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.15 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 28 responden (28%) mengatakan sangat baik, sebanyak 71 responden (71%) mengatakan baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan

sangat jelek mengenai kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 42 responden (42%) mengatakan sangat penting, sebanyak 47 responden (47%) mengatakan penting, sebanyak 11 responden (11%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,991 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan.

4. Kenyamanan Dan Kebersihan

Kenyamanan dan kebersihan merupakan aspek yang dijadikan penilaian oleh pasien. Pasien berharap bahwa pihak puskesmas dapat memberikan kepuasan mengenai kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, merasa nyaman berada di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, penerangan di kamar pemeriksaan di

Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, kebersihan kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang, persediaan air di kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dan tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kebersihan ruangan Di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16 Kebersihan Ruangan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	17	17	5	85	Sangat Penting	24	24	5	85
Baik	72	72	4	288	Penting	45	45	4	288
Cukup Baik	11	11	3	33	Biasa Saja	31	31	3	87
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		406		100	100		389

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 17 responden (17%) mengatakan sangat baik, sebanyak 62 responden (62%) mengatakan baik, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 23 responden (23%) mengatakan sangat penting, sebanyak 43 responden (43%) mengatakan

penting, sebanyak 34 responden (34%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,044 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17 Kebisingan di Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	1	1	5	5	Sangat Penting	15	15	5	75
Baik	71	71	4	284	Penting	45	45	4	180
Cukup Baik	27	27	3	81	Biasa Saja	37	37	3	111
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	3	3	2	6
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		372		100	100		372

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.17 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 1 responden (1%) mengatakan sangat baik, sebanyak 71 responden (71%) mengatakan baik, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 15 responden (15%) mengatakan sangat penting, sebanyak 45 responden (45%) mengatakan penting, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan biasa saja, sebanyak 3 responden (3%) mengatakan tidak penting dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat tidak penting mengenai kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupate.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,000 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18 Bebas dari Nyamuk

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	3	3	5	15	Sangat Penting	21	21	5	105
Baik	72	72	4	288	Penting	50	50	4	200
Cukup Baik	24	24	3	72	Biasa Saja	29	29	3	87
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		377		100	100		392

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.18 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 3 responden (3%) mengatakan sangat baik, sebanyak 72 responden (72%) mengatakan baik, sebanyak 24 responden (24%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan sangat penting, sebanyak 50 responden (50%) mengatakan penting, sebanyak 29 responden (29%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,962 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.19 di bawah ini:

Tabel 4.19 Kesegaran Ruangan Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	1	1	5	5	Sangat Penting	12	12	5	60
Baik	72	72	4	288	Penting	51	51	4	204
Cukup Baik	26	26	3	78	Biasa Saja	37	37	3	111
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		373		100	100		376

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.19 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 1 responden (1%) mengatakan sangat baik, sebanyak 72 responden (72%) mengatakan baik, sebanyak 26 responden (26%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 12 responden (12%) mengatakan sangat penting, sebanyak 51 responden (51%) mengatakan penting, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,995 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 4.20 Kebersihan Tempat Tidur Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	6	6	5	30	Sangat Penting	20	20	5	100
Baik	68	68	4	272	Penting	49	49	4	196
Cukup Baik	26	26	3	78	Biasa Saja	31	31	3	93
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		380		100	100		389

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.20 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 6 responden (6%) mengatakan sangat baik, sebanyak 68 responden (68%) mengatakan baik, sebanyak 26 responden (26%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan sangat penting, sebanyak 49 responden (49%) mengatakan penting, sebanyak 31 responden (31%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,977 berarti

menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.21 di bawah ini:

Tabel 4.21 Kenyamanan Tempat Tidur

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	4	4	5	20	Sangat Penting	17	17	5	85
Baik	75	75	4	300	Penting	48	48	4	192
Cukup Baik	20	20	3	60	Biasa Saja	34	34	3	102
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	1	1	2	2
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		382		100	100		381

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.21 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 4 responden (4%) mengatakan sangat baik, sebanyak 75 responden (75%) mengatakan baik, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 17 responden (17%) mengatakan sangat penting, sebanyak 48 responden (48%) mengatakan penting, sebanyak 34 responden (34%) mengatakan biasa saja, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan tidak penting dan tidak seorangpun responden

mengatakan sangat tidak penting mengenai kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,003 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.22 di bawah ini:

Tabel 4.22 Perapihan Tempat Tidur Pemeriksaan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	10	10	5	50	Sangat Penting	18	18	5	90
Baik	62	62	4	248	Penting	50	50	4	200
Cukup Baik	27	27	3	81	Biasa Saja	32	32	3	96
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		381		100	100		386

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.22 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 10 responden (10%) mengatakan sangat baik, sebanyak 62 responden (62%) mengatakan baik, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 18 responden (18%) mengatakan sangat penting, sebanyak 50 responden (50%) mengatakan penting, sebanyak 32 responden (32%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,987 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.23 di bawah ini:

Tabel 4.23 Penggantian Seprai di Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	12	12	5	60	Sangat Penting	22	22	5	110
Baik	58	58	4	232	Penting	50	50	4	200
Cukup Baik	29	29	3	87	Biasa Saja	28	28	3	84
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		381		100	100		394

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.23 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 12 responden (12%) mengatakan sangat baik, sebanyak 58 responden (58%) mengatakan baik, sebanyak 29 responden (29%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 22 responden (22%) mengatakan sangat penting, sebanyak 50 responden (50%) mengatakan penting, sebanyak 28 responden (28%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,967 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penerangan pada kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.24 di bawah ini:

Tabel 4.24 Penerangan Pada Kamar Pemeriksaan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	23	23	5	115	Sangat Penting	12	12	5	144
Baik	56	56	4	224	Penting	83	83	4	332
Cukup Baik	21	21	3	63	Biasa Saja	5	5	3	15
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		402		100	100		491

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.24 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 23 responden (23%) mengatakan sangat baik, sebanyak 56 responden (56%) mengatakan baik, sebanyak 21 responden (23%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai penerangan pada kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 12 responden (12%) mengatakan sangat penting, sebanyak 83 responden (83%) mengatakan penting, sebanyak 5 responden (5%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai penerangan pada kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,819 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang

diberikan dalam kategori penerangan pada kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.25 di bawah ini:

Tabel 4.25 Kelengkapan Alat-alat di Kamar Pemeriksaan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	16	16	5	80	Sangat Penting	37	37	5	185
Baik	69	69	4	276	Penting	56	56	4	224
Cukup Baik	14	14	3	42	Biasa Saja	7	7	3	21
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		400		100	100		430

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.25 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 16 responden (16%) mengatakan sangat baik, sebanyak 69 responden (69%) mengatakan baik, sebanyak 14 responden (14%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan sangat penting, sebanyak 56 responden (56%) mengatakan penting, sebanyak 7 responden (7%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai

kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,930 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kebersihan kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.26 di bawah ini:

Tabel 4.26 Kebersihan Kamar Mandi/WC Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	14	14	5	70	Sangat Penting	19	19	5	95
Baik	65	65	4	260	Penting	59	59	4	236
Cukup Baik	20	20	3	60	Biasa Saja	22	22	3	66
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		392		100	100		397

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.26 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 14 responden (14%) mengatakan sangat baik, sebanyak 65 responden (65%) mengatakan baik, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kebersihan kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 19 responden (19%) mengatakan sangat penting, sebanyak 59 responden (59%) mengatakan penting, sebanyak 22 responden (22%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kebersihan kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,987 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kebersihan kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai persediaan air di kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.27 di bawah ini:

Tabel 4.27 Persediaan Air di Kamar Mandi/WC Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	16	16	5	80	Sangat Penting	24	24	5	120
Baik	45	45	4	180	Penting	59	59	4	236
Cukup Baik	34	34	3	102	Biasa Saja	17	17	3	51
Jelek	5	5	2	10	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		372		100	100		407

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.27 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 16 responden (16%) mengatakan sangat baik,

sebanyak 45 responden (45%) mengatakan baik, sebanyak 34 responden (34%) mengatakan cukup baik, sebanyak 5 responden (5%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai persediaan air di kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 24 responden (24%) mengatakan sangat penting, sebanyak 59 responden (59%) mengatakan penting, sebanyak 17 responden (17%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai persediaan air di kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,914 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori persediaan air di kamar mandi/wc Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.28 di bawah ini:

Tabel 4.28 Tersedianya Tempat Sampah di Setiap Ruangan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	19	19	5	95	Sangat Penting	21	21	5	105
Baik	57	57	4	228	Penting	37	37	4	148
Cukup Baik	24	24	3	72	Biasa Saja	38	38	3	114
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	4	4	2	8
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		395		100	100		375

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.28 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 19 responden (19%) mengatakan sangat baik, sebanyak 57 responden (57%) mengatakan baik, sebanyak 24 responden (24%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan sangat penting, sebanyak 37 responden (37%) mengatakan penting, sebanyak 38 responden (38%) mengatakan biasa saja, sebanyak 4 responden (4%) mengatakan tidak penting dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat tidak penting mengenai tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,053 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

5. Sarana Medik

Sarana medik merupakan alat penunjang dalam melaksanakan pemberian pelayanan kesehatan pada pasien/konsumen. Konsumen sangat berharap bahwa pihak puskesmas dapat memberikan kecukupan peralatan, tersedianya oksigen, oba-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak dan kelengkapan obat-obatan oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.29 di bawah ini:

Tabel 4.29 Kecukupan Peralatan di Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	23	23	5	115	Sangat Penting	80	80	5	400
Baik	68	68	4	272	Penting	20	20	4	80
Cukup Baik	1	1	3	3	Biasa Saja	-	-	3	-
Jelek	8	8	2	16	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		406		100	100		480

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.29 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 23 responden (23%) mengatakan sangat baik, sebanyak 68 responden (68%) mengatakan baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan cukup baik, sebanyak 8 responden (8%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 80 responden (80%) mengatakan sangat penting, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan penting, dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,846 berarti

menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak dapat dilihat pada tabel 4.30 di bawah ini:

Tabel 4.30 Tersedianya Oksigen, Obat dan Lain-lain

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	29	29	5	145	Sangat Penting	70	70	5	350
Baik	64	64	4	256	Penting	27	27	4	108
Cukup Baik	7	7	3	21	Biasa Saja	3	3	3	9
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		422		100	100		467

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.30 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 29 responden (29%) mengatakan sangat baik, sebanyak 64 responden (64%) mengatakan baik, sebanyak 7 responden (7%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 70 responden (70%) mengatakan sangat penting, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan penting, sebanyak 3 responden (3%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun

responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,904 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.31 di bawah ini:

Tabel 4.31 Kelengkapan Obat-obat di Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	12	12	5	60	Sangat Penting	70	70	5	350
Baik	9	9	4	36	Penting	28	28	4	112
Cukup Baik	69	69	3	207	Biasa Saja	2	2	3	6
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		303		100	100		468

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.31 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 12 responden (12%) mengatakan sangat baik, sebanyak 9 responden (9%) mengatakan baik, sebanyak 69 responden (69%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 70 responden (70%) mengatakan sangat penting, sebanyak 28 responden (28%) mengatakan penting, sebanyak 2 responden (2%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,647 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sedang akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

6. Administrasi

Administrasi merupakan proses akhir dalam memberikan pelayanan kepada konsumen/pasien, dimana pada proses ini konsumen/pasien memberikan balas jasa kepada pihak puskesmas dalam bentuk sejumlah biaya yang harus dikeluarkan pasien sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Konsumen sangat berharap bahwa pihak puskesmas dapat memberikan kecepatan dalam melayani administrasi, keramahan petugas administrasi, kewajaran biaya dokter dan kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.32 di bawah ini:

Tabel 4.32 Kecepatan Petugas dalam Melayani Administrasi

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	16	16	5	80	Sangat Penting	21	21	5	105
Baik	56	56	4	224	Penting	45	45	4	180
Cukup Baik	27	27	3	81	Biasa Saja	34	34	3	102
Jelek	1	1	2	2	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		373		100	100		387

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.32 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 16 responden (16%) mengatakan sangat baik, sebanyak 56 responden (56%) mengatakan baik, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan cukup baik, sebanyak 1 responden (1%) mengatakan jelek dan tidak seorangpun responden mengatakan sangat jelek mengenai kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 21 responden (21%) mengatakan sangat penting, sebanyak 45 responden (45%) mengatakan penting, sebanyak 34 responden (34%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,000 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang

diberikan dalam kategori kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan petugas administrasi Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.33 di bawah ini:

Tabel 4.33 Keramahan Petugas Administrasi Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	17	17	5	85	Sangat Penting	29	20	5	100
Baik	60	60	4	240	Penting	33	33	4	132
Cukup Baik	23	23	3	69	Biasa Saja	47	47	3	141
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		394		100	100		373

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.33 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 17 responden (17%) mengatakan sangat baik, sebanyak 60 responden (60%) mengatakan baik, sebanyak 23 responden (23%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai keramahan petugas administrasi Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 1,056 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen sangat puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori keramahan petugas administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kewajaran biaya dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.34 di bawah ini:

Tabel 4.34 Kewajaran Biaya Dokter Puskesmas

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	32	32	5	160	Sangat Penting	24	24	5	120
Baik	27	27	4	108	Penting	56	56	4	224
Cukup Baik	41	41	3	63	Biasa Saja	20	20	3	60
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		331		100	100		404

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.34 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 32 responden (32%) mengatakan sangat baik, sebanyak 27 responden (27%) mengatakan baik, sebanyak 41 responden (41%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kewajaran biaya dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 24 responden (24%) mengatakan sangat penting, sebanyak 56 responden (56%) mengatakan penting, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting mengenai kewajaran biaya dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,819 berarti

menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kewajaran biaya dokter di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.35 di bawah ini:

Tabel 4.35 Kesesuaian Harga Obat-obatan

Ket	Kinerja Puskesmas				Ket	Kepentingan Konsumen			
	Jumlah	%	Bobot	Skor		Jumlah	%	Bobot	Skor
Sangat Baik	16	16	5	80	Sangat Penting	75	75	5	375
Baik	62	62	4	248	Penting	5	5	4	20
Cukup Baik	22	22	3	66	Biasa Saja	20	20	3	60
Jelek	-	-	2	-	Tidak Penting	-	-	2	-
Sangat Jelek	-	-	1	-	Sangat Tdk Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100		394		100	100		455

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.35 dapat diketahui tingkat kinerja Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang bahwa sebanyak 16 responden (16%) mengatakan sangat baik, sebanyak 62 responden (62%) mengatakan baik, sebanyak 22 responden (22%) mengatakan cukup baik dan tidak seorangpun responden mengatakan jelek dan sangat jelek mengenai kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen, sebanyak 75 responden (75%) mengatakan sangat penting, sebanyak 5 responden (5 %) mengatakan penting, sebanyak 20 responden (20%) mengatakan biasa saja dan tidak seorangpun responden mengatakan tidak penting dan sangat tidak penting

mengenai kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang .

Dari rumus pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu kinerja Puskesmas dibagi kepentingan konsumen didapat sebesar 0,866 berarti menunjukkan bahwa pelanggan / konsumen cukup puas akan pelayanan yang diberikan dalam kategori kesesuaian harga obat-obatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, yang merupakan rekapitulasi dari tabel 4.4 sampai dengan tabel 4.35 Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.36 di bawah ini:

Tabel 4.36 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel	Sangat puas	Cukup puas	Sedang	Tdk puas	Sangat tdk puas
4.4		x			
4.5	x				
4.6	x				
4.7		x			
4.8	x				
4.9		x			
4.10		x			
4.11		x			
4.12		x			
4.13	x				
4.14		x			
4.15		x			
4.16	x				
4.17	x				
4.18		x			
4.19		x			
4.20		x			
4.21	x				
4.22		x			
4.23		x			
4.24		x			
4.25		x			
4.26		x			
4.27		x			
4.28	x				
4.29		x			
4.30		x			
4.31			x		
4.32	x				
4.33	x				
4.34		x			
4.35		x			
Jumlah	10 (31%)	21(66%)	1(1%)	0(0%)	0(0%)

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari Tabel 4.36 dapat diketahui tingkat Kepuasan Masyarakat bahwa sebanyak 31% mengatakan sangat puas, sebanyak 66% mengatakan cukup puas, sebanyak 1% mengatakan sedang, sebanyak 0% mengatakan tidak puas, dan sebanyak 0% mengatakan sangat tidak puas di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- 1) Mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Tanjung Puri Sintang, dilihat dari empat aspek yang berpengaruh yakni aspek klinis, efisiensi dan efektifitas, keselamatan dan kepuasan pasien belum sepenuhnya berhasil. Hal ini dikarenakan masih belum puasnya pasien akan beberapa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Puri Sintang.
- 2) Kepuasan pasien/masyarakat

Berdasarkan kepuasan pasien/masyarakat, posisi tiap-tiap variabel dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a) Kenyamanan adalah cukup puas, adapun indikatornya adalah kebersihan ruangan, kebisingan, bebas dari nyamuk, kesegaran ruangan, kebersihan tempat tidur, kenyamanan tempat tidur, perapihan tempat tidur, penggantian seprei, penerangan di kamar pemeriksaan, kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan, kebersihan kamar mandi/wc, persediaan air di kamar mandi/wc, tersedianya tempat sampah di setiap ruangan, kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Suri Sintang, tersedianya oksigen, obat-

obatan dan lain-lain pada waktu mendadak, kelengkapan obat oleh puskesmas.

- b) Hubungan pasien dengan petugas puskesmas adalah cukup puas, adapun indikatornya adalah kecepatan penerimaan pasien oleh petugas pendaftaran, keramahan petugas pendaftaran, kecepatan Dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien, keramahan Dokter, tanggapan Dokter terhadap keluhan-keluhan pasien, kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari Dokter, kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika pasien memerlukan, keramahan perawat, kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan, kecepatan petugas dalam melayani administrasi, keramahan petugas administrasi.
- c) Kompetensi teknis petugas adalah cukup puas, adapun indikatornya adalah keterampilan petugas pendaftaran, keterampilan Dokter, keterampilan perawat.
- d) Biaya adalah cukup puas, adapun indikatornya adalah kewajaran biaya dokter, kesesuaian harga obat-obatan.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan dari hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan Puskesmas Tanjung Puri Sintang ini, maka dapat diberikan beberapa saran, yaitu:

- a) Hendaknya puskesmas lebih memperhatikan hal-hal yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien merasa tidak kecewa atau pasien merasa puas. Kepala Puskesmas bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan penanggung jawab program dalam pelaksanaan dan mengintegrasikan pelayanan kedalam perangkat manajemen untuk menjaga mutu pelayanan.
- b) Hendaknya puskesmas meningkatkan kinerjanya terutama memperhatikan empat aspek yang berpengaruh, yaitu aspek klinis, efisiensi dan efektifitas, keselamatan dan kepuasan pasien, sehingga diharapkan kinerja puskesmas lebih besar dari kepentingan responden, dengan demikian kepuasan pasien akan terpenuhi dan pasien tidak akan merasa kecewa dan percaya untuk datang ke puskesmas tersebut. Pelayanan yang bermutu sangat tergantung pada ketersediaan sumberdaya baik manusia, sarana, alat maupun pedoman-pedoman, untuk itu kelengkapan dukungan yang diperlukan oleh Puskesmas Tanjung Puri (ketersediaan tenaga terlatih, ketersediaan alat maupun obat, pedoman standar pelayanan dan ketersediaan dana) sangat diperlukan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang.

Lampiran 1**KUESIONER**

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG PURI KECAMATAN SINTANG
KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2009

- A. Nama :
B. Alamat :
C. Umur : Tahun
D. Jenis Kelamin : Pria / Wanita

A. PENDAFTARAN

- 1.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan penerimaan oleh petugas pendaftaran?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 2.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan petugas pendaftaran?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan petugas pendaftaran?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 3.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan petugas pendaftaran?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan petugas pendaftaran?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek

B. DOKTER

- 4.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan Dokter dalam menangani keluhan penyakit anda?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan Dokter dalam menangani keluhan penyakit anda?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 5.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan Dokter?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan Dokter?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 6.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan Dokter?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan Dokter?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 7.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan anda?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tanggapan dokter terhadap keluhan-keluhan anda?
a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 8.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kejelasan informasi tentang penyakit anda dari Dokter?
a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kejelasan informasi tentang penyakit anda dari Dokter?

- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

C. PERAWAT

9.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika anda memerlukan?

- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan perawat untuk memberikan bantuan ketika anda memerlukan?

- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

10.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan perawat?

- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan perawat?

- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

11.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan perawat?

- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keterampilan perawat?

- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

12.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan?

- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kejelasan informasi tentang tindakan-tindakan perawat yang akan dilakukan?

- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

D. KENYAMANAN DAN KEBERSIHAN

- 13.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan ruangan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek
- 14.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebisingan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek
- 15.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana bebas dari nyamuk di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek
- 16.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kesegaran ruangan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek

- 17.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 18.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kenyamanan tempat tidur Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 19.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana perapihan tempat tidur pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 20.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana penggantian seprei di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 21.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana penerangan di kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting

- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana penerangan di kamar pemeriksaan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 22.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kelengkapan alat-alat di kamar pemeriksaan Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 23.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan kamar mandi/WC Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kebersihan kamar mandi/WC Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 24.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana persediaan air di kamar mandi/WC Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana persediaan air di kamar mandi/WC Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek
- 25.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tersedianya tempat sampah di setiap ruangan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
d) Jelek e) Sangat Jelek

E. SARANA MEDIK

- 26.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecukupan peralatan di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |
- 27.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak?
- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana tersedianya oksigen, obat-obatan dan lain-lain pada waktu mendadak?
- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |
- 28.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kelengkapan obat-obat oleh Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

F. ADMINISTRASI

- 29.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------|
| a) Sangat Penting | b) Penting | c) Biasa Saja |
| d) Tidak Penting | e) Sangat Tidak Penting | |
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kecepatan petugas dalam melayani administrasi di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- | | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| a) Sangat Baik | b) Baik | c) Cukup Baik |
| d) Jelek | e) Sangat Jelek | |

- 30.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan petugas administrasi Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana keramahan petugas administrasi Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek
- 31.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kewajaran biaya dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kewajaran biaya dokter Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek
- 32.a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Penting b) Penting c) Biasa Saja
 - d) Tidak Penting e) Sangat Tidak Penting
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana kesesuaian harga obat-obatan pada Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang?
- a) Sangat Baik b) Baik c) Cukup Baik
 - d) Jelek e) Sangat Jelek

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (1998). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Angipora, M. (1997). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azwar. (1990). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Byod. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke-2. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1992). *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid 1*. Jakarta: Dep.Kes.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Dep.Kes.
- Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat. (2003). *Pedoman Dasar Pelaksanaan Jaminan Mutu di Puskesmas*. Jakarta: Dep.Kes.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Surakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah.
- Pohan, I. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Koentjaraningrat. (1986). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kuntjoro. (1995). *Modul Pelatihan Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Yogyakarta: Bapelkes Gembong.
- Kotler, P. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Manajemen, Jilid 1 dan Jilid 2*. Jakarta: Selemba Empat.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Prenhellindo.
- Kuntjoro. (1995). *Modul Pelatihan Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Yogyakarta: Bapelkes Gembong.
- Malo, M. (1999). *Penelitian Sosial*. Jakarta: Karunia.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Graha Indo.
- Irawan, P. (2005). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sudjana. (1997). *Statistik Untuk Ekonomi*. Bandung: Tarsito.
- Sutanto. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Rumkital dr. Mintoharjo ditinjau dari Prespektif Kepuasan Pelanggan. Tugas Akhir Program Magister*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Swastha, B. (1999). *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa. Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran. Edisi II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, A. (1996). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara.