

KUESIONER PENELITIAN TESIS
“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR
JAKARTA PUSAT”

Data Responden

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i).

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : Di bawah 18 tahun 36 – 45 tahun
 18 – 25 tahun 46 – 55 tahun
 26 – 35 tahun Di atas 56 tahun
3. Status sipil : kawin tidak kawin
4. Pendidikan terakhir : Sekolah Dasar Diploma (D1/D2/D3)
 Sekolah Menengah Pertama Sarjana (S1/S2/S3)
 Sekolah Menengah Atas Lainnya, sebutkan.....
5. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani
 Pegawai Swasta Lainnya, sebutkan.....

Pernyataan Penelitian

Petunjuk pengisian: Berikan penilaian dengan memberikan tanda √ (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

I. Tangible / Fasilitas Fisik

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.											
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.											
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang											
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap											
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya											

II. Reliability / Kehandalan

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat											
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh											
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien											
4	Perawat membantu dokter dengan baik											
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.											
6	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit											

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat											

III. Responsiveness / Daya Tanggap

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien											
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik											
3	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien											
4	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat											

IV. Assurance / Jaminan kepastian

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien											
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya											
3	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang											
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien											
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien											

V. Emphaty / empati

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang diterima					Nilai Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya											
2	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien											
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien											
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat											
5	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang											
6	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik											
7	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan											

KUESIONER PENELITIAN TESIS
“HARAPAN MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
KECAMATAN GAMBIR JAKARTA PUSAT”

Data Responden

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i).

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : Di bawah 18 tahun 36 – 45 tahun
 18 – 25 tahun 46 – 55 tahun
 26 – 35 tahun Di atas 56 tahun
3. Jabatan Kerja :(mohon diisi dengan lengkap & jelas)

Pernyataan Penelitian

Petunjuk pengisian: Berikan penilaian dengan memberikan tanda √ (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

I. *Tangible* / Fasilitas Fisik

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.					
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.					
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang					
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap					
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya					

II. *Reliability* / Kehandalan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat					
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh					
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien					
4	Perawat membantu dokter dengan baik					
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.					
6	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit					
7	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat					

III. Responsiveness / Daya Tanggap

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien					
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik					
3	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
4	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat					

IV. Assurance / Jaminan kepastian

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien					
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya					
3	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang					
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien					
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien					

V. Emphaty / empati

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya					
2	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien					
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien					
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat					
5	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang					
6	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik					
7	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan					

Transkrip wawancara dengan Manajemen Puskesmas Kecamatan Gambir:

1. Bagaimana menurut Dokter Rismasari mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir secara keseluruhan?

Jawaban : Sudah hampir baik, walaupun kadang-kadang kita masih menbenahi pelayanan di sana sini, karena setiap hari *mood* masing-masing orang kadang berbeda-beda. Menurut saya, secara keseluruhan sudah baik dibandingkan dengan puskesmas-puskesmas yg belum baik. Apalagi kita sudah menerapkan sistem ISO. ISO ini dulu dimulai dulu dengan Puskesmas di Jakarta Selatan, terus beberapa puskesmas melihat puskesmas yang sudah menerapkan ISO jadi lebih baik dan lebih maju, apalagi pada tahun 2002 kalau tidak salah sudah swadaya, jadi alokasi anggaran bisa kita *manage* sendiri. Jadi jalan ke arah yang lebih baik itu *kans* nya lebih mudah. Sehingga dimulailah dilaksanakan di seluruh puskesmas di DKI. Pendapatan yang di dapat Puskesmas salah satunya dari redistribusi, juga dari subsidi APBN dan APBD. APBD dan APBN itulah yang kita kelola, swadaya, tetapi kewenangan itu tetap disupervisi dari Sudin Kesehatan dan Dinas Kesehatan. Puskesmas Gambia tetap berkoordinasi terutama ke Dinkes, tidak boleh melenceng dari garis besar kebijakan dari Dinkes, sesuai peraturan-peraturan yang ada. Kalau sekarang namanya BLUD, swadana tidak ada lagi. Bagian perencanaan yang akan merencanakan kebutuhan di puskesmas baik pelayanan maupun program kesehatan masyarakat, kemudian diajukan, tidak sendiri masing-masing puskesmas, semua kumpul di dinas kesehatan. Jadi antara Sudin mereka punya sendiri kemudiian Dinas Kesehatan rapat dulu nanti dinas kesehatan rapat lagi dengan puskesmas nanti ada lagi yang bergabung jadi tidak boleh ada anggaran di Sudin keluar dan di puskesmas juga keluar. Jadi kata-katanya berbeda untuk contoh TB Paru di sudin supervisi juga ada, puskesmas anggaran supervisi tapi kalo kita pelaksanaannya. Peran sudin dari semua puskesmas di bawah sudin di jakarta pusat dia dulu yang perencanaan. Masing-masing rapat terus ketemu baru dialokasikan tetapi

dengan dinas sebagai regulatornya. Sedangkan supervisornya sudin jadi pengawas tapi tetap yang pembuat kebijakannya dinas kita pelaksananya.

2. Apakah standar pelayanan minimal sudah diterapkan?

Jawaban : Sudah menerapkan tetapi memang tidak ditempel tapi disosialisasikan ke karyawan dan juga sudah dilaksanakan. Untuk pengguna layanan tidak tahu aturan itu tapi kita yang memberitahu waktu pemberian layanan semisal pemberian obat. Karena di ISO orang apotek mempunyai sasaran waktu tidak boleh lebih dari 10 menit. Target pencapaian kalau untuk pasien yang berobat ke dokter, target ISO tidak relevan karena kalau konsultasi dokter kan tidak bisa buru-buru, kalau dari racikan untuk obat bisa dihitung dari waktu.

3. Bagaimana menurut Dokter mengenai dukungan prasarana dan sarana yang ada di Puskesmas Gambir?

Jawaban: Sudah cukup memenuhi kalau kurang lapor dan segera dibeli untuk pemenuhan layanan. Tapi ada satu kebijakan yang tidak bisa diambil sendiri oleh manajemen yaitu SDM. Kurangnya SDM kadang-kadang menyebabkan pelayanan terganggu karena pengangkatan pegawai negeri bukan kewenangan top manajemen di puskesmas. Tapi untuk yang lain bisa dipenuhi karena alokasi anggarannya sudah ada. Yang dibutuhkan hampir semua kurang tenaga dokter suster bidan bidan pegawai negeri ada 3 yang PTT ada 3, tetapi top manajemen sudah melapor ke sudin. Mengenai kendaraan operasional fasilitas, cakupannya mobil keliling sudah ada, ambulance ada. Sekarang pusling tidak bagus jadi pake ambulance. Ada 2 pusling, kami sudah mengajukan tapi tergantung disetujui atau tidak, tidak semua puskesmas ada pusling. Kebijakan pusling dari dinas kesehatan, tetapi kendala SDM tidak ada. Harapan pusling seminggu sekali. Kalau mengenai ruang periksa memang kurang dari sisi privasi pasien, tapi kembali lagi itu disebabkan keterbatasan luas dari gedung puskesmas ini. Idealnya kan satu pasien satu ruang periksa.

4. Apakah dalam melakukan tugas pelayanan juga sudah menerapkan suatu sistem informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas?

Jawaban: Kita sudah menerapkan suatu sistem informasi komputer yang bernama SIK mulai dari pendaftaran sampai pemberian obat yang langsung kita kirim ke dinas kesehatan. Ada sistem itu kita terbantu, latar belakang pendidikan pasien yang berbeda juga mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan, kadang pasien tidak membawa kartu, sehingga dengan SIK itu kita terbantu mencari data-datanya. Tidak semua puskesmas menggunakan SIK. SIK yang terbaru sementara digunakan di Puskesmas Kecamatan Gambir.

5. Bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas di lapangan ?

Jawaban: Loker sudah sesuai standar. Proses 100 persen sudah dijalankan. Tetapi ada beberapa petugas yang merasa keberatan menggunakan SIK, padahal mempermudah tapi secara keseluruhan sudah berjalan. Target selain dihitung dari ISO dihitung dengan SPM.

6. Kalau ada masalah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, apakah staf di bawah/staf apa bisa berkonsultasi dengan atasan?

Jawaban: Bisa apabila atasan ada di kantor, tidak ada hambatan untuk itu, kapan saja bisa, baik masalah layanan, program ataupun pribadi.

7. Bagaimana pengguna layanan di Puskesmas ini mendapatkan informasi mengenai layanan ataupun program yang ada atau sedang dilakukan oleh Puskesmas ini?

Jawaban: Sosialisasi tentang hak-hak masyarakat, daftar kesini dan lain-lain. Contoh di Metadon itu sosialisasi dari mulut-ke mulut dari pasien lama dan kader kesehatan yang diberi sosialisasi dalam pertemuan rutin serta sekolah-sekolah. Di loket juga bisa mendapatkan informasi secara lengkap. Biaya pelayanan seperti restribusi 2000 kenapa masih ada biaya ada aturannya. Dari perda klinik umum harus ada biaya 4000 untuk imunasasi gratis untuk lab, gigi 3000 metadon 5000 yang tidak mampu

askes gratis tetapi yang diaplikasinya di Kecamatan Gambir, yang tidak jatuhnya di kecamatan gambir hrs bayar. Jamsostek gratis tapi yang tidak memenuhi syarat bayar. Gakin harus punya kartu kalau tidak harus bayar, sesuai dengan aplikasi kecamatan gambir. Prosedur layanan berbeda. Ujung tombak yang sering berhadapan dengan pengguna layanan selalu disuruh untuk ramah dan tersenyum ya belum seratus persen dilakukan karena mungkin ada masalah tiap-tiap orang dan tidak setaip hari selalu bisa senyum.

8. Bagaimana jika ada keluhan dari pengguna layanan?

Jawaban: Sudah ada tempat pengaduan di puskesmas ini. Ada keluhan baik secara tertulis maupun tidak akan disampaikan. Kalau ada namanya akan menghubungi penulis keluhan, yang lisan langsung diselesaikan pada saat itu juga.

9. Bagaimana menurut Dokter mengenai kesadaran pasien tentang hak-hak yang mereka dapatkan?

Jawaban: Mereka datang daftar dilayani sudah cukup puas, tapi belum disurvei untuk tahun ini jadi belum tau puas atau tidak. Untuk tahun lalu hasil belum bisa sesuai dengan target 90 persen sesuai dengan kebijakan dinas kesehatan, ternyata hasilnya 70 persen tapi tidak banyak komplain ke kita.

10. Menurut Dokter, apa yang menyebabkan masyarakat memilih datang ke puskesmas bukan ke rumah Sakit Umum daerah, padahal RSUD cukup berdekatan lokasinya dengan Puskesmas Gambir?

Jawaban: Biaya yang murah dan tidak menunggu lama seperti di RSUD, itu yang menjadi alasan utama.

Transkrip Hasil Wawancara dengan Bapak Dede (Bagian Loker Puskesmas Kecamatan Gambir):

1. Bagaimana menurut Bapak, sarana dan prasarana yang ada di sini, dalam memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas Bapak dalam melayani para pengguna layanan?

Jawaban: Saya kira sudah cukup baik, di sini sudah ada SIK (Sistem Informasi Kesehatan) jadi sangat membantu proses dalam melakukan tugas dalam memasukkan data pasien, termasuk melakukan pelaporan. Sehingga Kepala Puskesmas juga bisa langsung melihat jumlah pasien hari ini. Meskipun dalam melakukan input data atau mencari data pasien terkadang masih ada masalah, idealnya menurut saya ditambah satu komputer lagi, agar yang satu bisa input/entry data, yang satu bisa melaksanakan pencarian data pasien, semata-mata agar bisa lebih cepat dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan. Karena selama ini yang paling banyak pasien itu lupa terhadap nomer induk kesehatannya (NIK), itu yang menyebabkan petugas bagian loket mencari dulu data kesehatannya.

2. Bagaimana menurut Bapak, semua petugas di bagian loket sudah memahami semua prosedur dan persyaratan layanan?

Jawaban: Seharusnya sudah sangat paham.

3. Apakah menurut Bapak, apabila terjadi kendala dalam menangani tugas pelayanan, Bapak dapat dengan mudah berkonsultasi dengan atasan?

Jawaban: Kalau menanyakan yang problem teknis, itu tidak ada masalah, yang jadi masalah itu kalau problem itu karena kasus dengan orang per orang, seperti pasien mengeluh ke bagian loket karena tidak mau dilayani dengan orang-orang tertentu.

4. Apa yang Bapak lakukan agar memberikan pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan agar layanan yang diberikan sesuai prosedur dan tepat waktu?

Jawaban: Seperti yang saya ceritakan tadi kebanyakan pasien itu lupa ama no identitasnya, sedangkan waktu itu terkadang pasien mendaftarkannya pakai nama panggilan, bukan nama KTP, terkadang juga tidak tahu alamatnya, sehingga dalam mencari data pasien di *database* cukup

menyita waktu, untuk itu agar memudahkan, sekarang kita tempel nomor identitas berobatnya di KTP-KTP mereka, biar mereka tidak lupa, atau kita masukkan atau minta mereka menyimpannya di *handphone* mereka. Kalau memang sudah tidak ketemu, ya terpaksa kita bikin baru lagi. Semua itu dilakukan tidak lain agar pelayanan bisa cepat.

5. Apa yang Bapak lakukan untuk membantu pemohon layanan yang mengalami kesulitan?

Jawaban: Ya memberi penjelasan sebisa mungkin, termasuk dengan sosialisasi prosedur layanan, meskipun terkadang juga masih banyak yang tidak tahu atau masih banyak yang bertanya, mungkin sosialisasinya perlu ditingkatkan lagi.

6. Apakah Bapak memberikan informasi kepada Pemohon layanan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan?

Jawaban: Iya, karena kan

7. Apakah Bapak juga menjelaskan mengenai rincian biaya pengurusan layanan kesehatan?

Jawaban: Iya, itu sudah jelas aturannya, kalau yang tidak jelas itu yang buat WNA (Warga Negara Asing), karena di puskesmas ini kan untuk WNI, warga asing kan tidak disubsidi sama pemerintah. Dulu pernah terjadi, ya saya kenai biaya lima puluh ribu rupiah, meskipun belum ada aturan tertulis, cuman saya kira-kira saja, berobat di luar kira-kira lima puluh ribu. Orang asing itu juga bertanya alasannya, ya saya jawab bahwa WNA tidak disubsidi.

9. Apakah mereka (pengguna layanan) mendapatkan bukti pembayaran yang sah pada loket pembayaran?

Jawaban: Semua mendapatkannya.

10. Pernahkah Bapak menerima keluhan dari Pemohon atas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini?

Jawaban: Ya pernah, cuman kalau berkaitan dengan orang lain kalau saya bawa di rapat kan jadi gak enak, jadi ya kita suruh isi buku keluhan pelanggan saja, biar ada buktinya.

Transkrip Hasil Wawancara dengan Pengguna Puskesmas Kecamatan Gambir (Ibu Silviana):

1. Apakah menurut Ibu, fasilitas yang ada di Puskesmas Kecamatan Gambir sudah memadai, seperti misal ruang tunggu, toiletnya, tempat parkirnya, dsb?

Jawaban: Ya sudah lumayan bagus, cuman mengenai redistribusi parkir yang gak jelas, soalnya ada yang jaga parkir, tapi ya begitu itu, gak ada karcisnya. Yang jaga di bagian dalam kayaknya memang pegawai kecamatan, sedang yang di luar mungkin anak daerah sini. Padahal sebelahan sama kantor kecamatan, mungkin bisa lebih tertib saja.

2. Bagaimana Ibu mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan kesehatan? Apakah petugas di sini memberikan penjelasan?

Jawaban: Ya dari yang ditempel-tempel juga bertanya ke bagian loket kalau masih belum jelas

3. Apakah Ibu mendapatkan informasi tersebut dengan mudah?

Jawaban: Mudah, tanya sama petugas yang di loket.

4. Menurut Ibu, Puskesmas Kecamatan Gambir sudah menerapkan sistem komputerisasi atau sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada Ibu?

Jawaban: Sepertinya sudah, karena data kita kan ada di situ

5. Apakah menurut Ibu petugas pelayanan mampu menyelesaikan permohonan layanan kesehatan sesuai waktu yang telah dijanjikan?

Jawaban: Bisa koq, di sini sudah lumayan bagus

6. Pernahkah Anda mendapati petugas melakukan kesalahan (kurang teliti) terhadap berkas yang Anda serahkan?

Jawaban: Kalau saya belum pernah mengalami

7. Apakah menurut Anda Petugas Pemberi Layanan segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh Anda?

Jawaban: selama ini belum pernah menyampaikan keluhan

8. Apakah menurut Anda para petugas layanan sudah bersikap baik dan ramah kepada Anda?

Jawaban: Ya, tapi ya kurang ramah

9. Apakah Anda mendapatkan informasi mengenai biaya pelayanan dengan jelas sesuai dengan peraturan yang resmi?

Jawaban: Sudah ditempel di bagian loket

10. Bila iya, apakah Anda mendapatkan tanda pembayaran dan rinciannya?

Jawaban: dapat semua

11. Apakah pegawai Puskesmas Gambir memberikan layanan dengan cepat kepada Anda?

Jawaban: cukup cepat juga, biasanya kalau ada yang belum menemukan datanya, pasien minta dibuatin baru, mungkin karena malas menunggu

12. Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan tentang layanan yang anda terima?

Jawaban: belum pernah

13. Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang Anda terima?

Jawaban: ya gimana, sudah lumayan bagus, cuman kalau lebih bagus lagi kan lebih baik. Kalau sedikit-sedikit ke rumah sakit kan lebih banyak biayanya.