



UNIVERSITAS INDONESIA

**BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTAMADYA AMBON)**

DISERTASI

**IRFAN SANGADJI
NPM. 0606038383**

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
DEPOK
JULI, 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

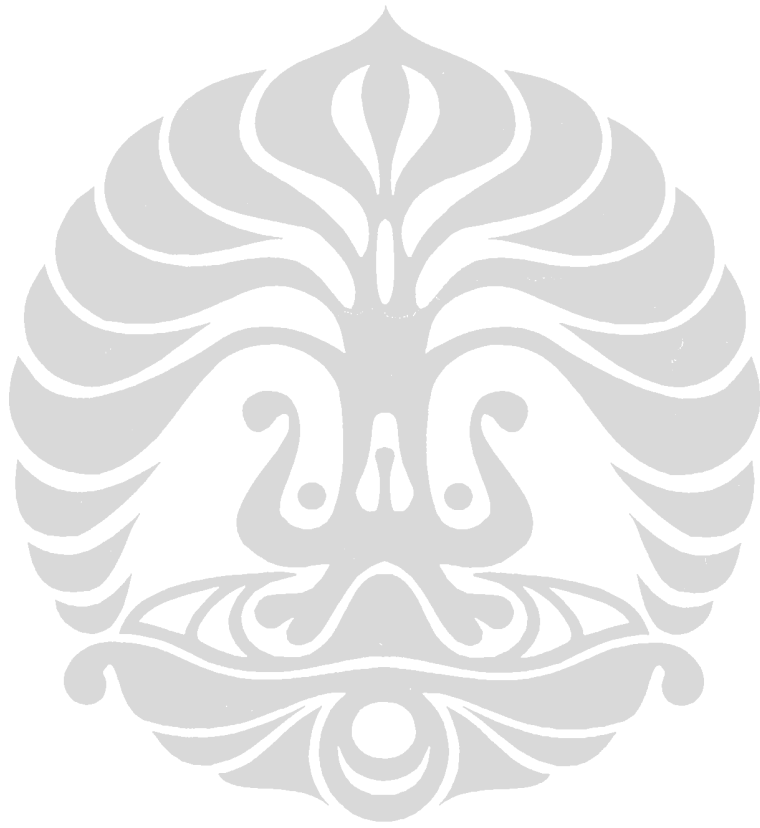
**BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTAMADYA AMBON)**

DISERTASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor

**IRFAN SANGADJI
NPM. 0606038383**

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
DEPOK
JULI, 2010**





PERNYATAAN ORISINALITAS

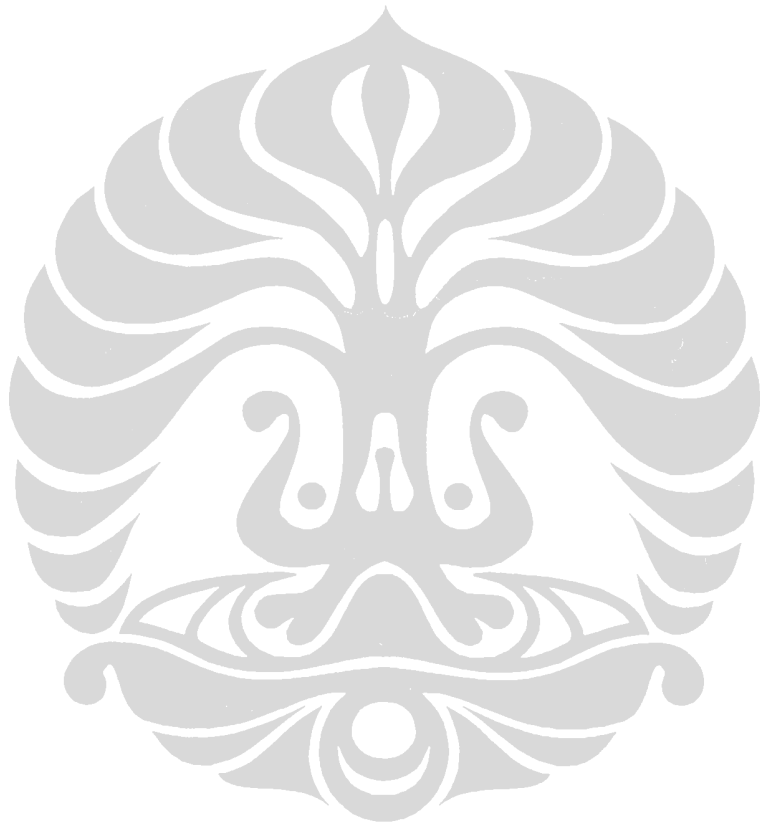
**Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Irfan Sangadji

NPM : 0606038383

Tanda Tangan :

Tanggal : 9 Juli 2010



HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING DISERTASI

Disertasi ini diajukan oleh:

Nama : Irfan Sangadji

NPM : 0606038383

Departemen : Sosiologi

Judu Disertasi : **BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTAMADYA AMBON)**

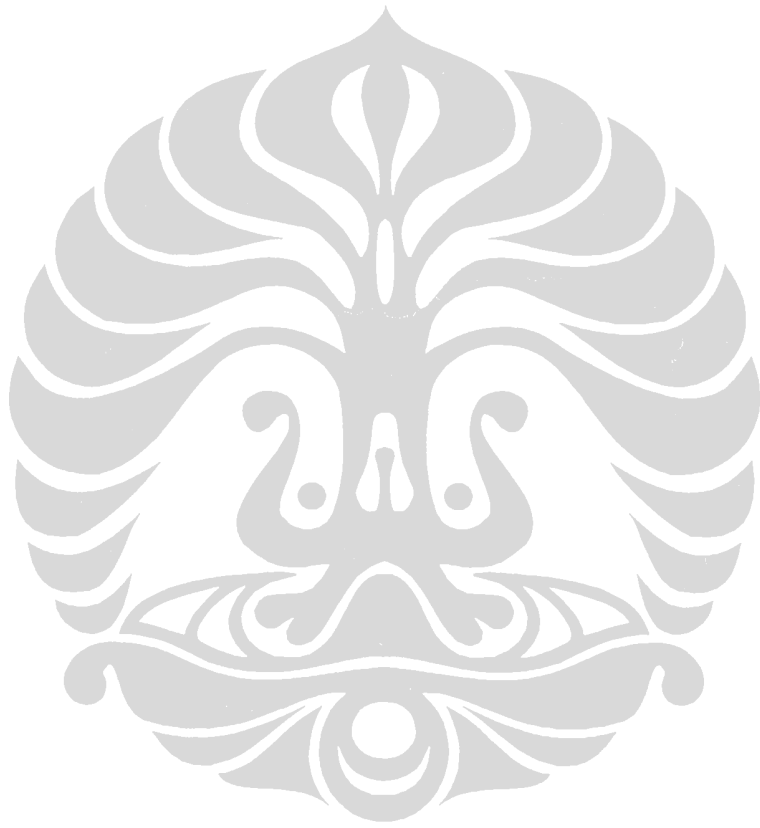


Promotor

Prof. Dr. Paulus Wirutomo, M.Sc.

Ko Promotor

Iwan Gardono Sudjatmiko, Ph.D.



HALAMAN PENGESAHAN DISERTASI

Disertasi ini diajukan oleh:

Nama : Irfan Sangadji

NPM : 0606038383

Departemen : Sosiologi

Judu Disertasi : **BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTAMADYA AMBON)**



Promotor

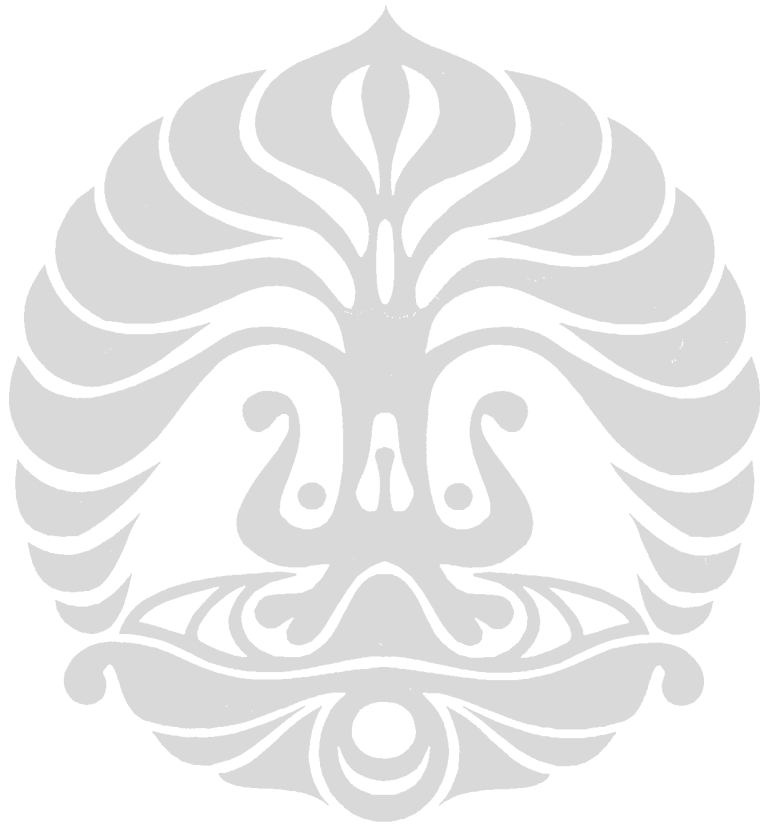
Prof. Dr. Paulus Wirutomo, M.Sc.

Ko Promotor

Iwan Gardono Sudjatmiko, Ph.D.

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM PASCASARJANA
DEPARTEMEN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS INDONESIA

Lugina Setyawati, MA, Ph.D.



HALAMAN PENGESAHAN

Disertasi ini diajukan oleh:

Nama : Irfan Sangadji

NPM : 0606038383

Departemen : Sosiologi

Judu Disertasi : **BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTAMADYA AMBON)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Doktor dalam bidang Sosiologi pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Promotor : Prof. Dr. Paulus Wirutomo, M.Sc. (.....)

Ko Promotor : Iwan Gardono Sudjatmiko, Ph.D. (.....)

Tim Penguji : Prof. Dr. Robert M.Z. Lawang (Ketua) (.....)

: Lidya Triana, M.Si. (Sekretaris) (.....)

: Dr. Irwan Sumadji, MS (Anggota) (.....)

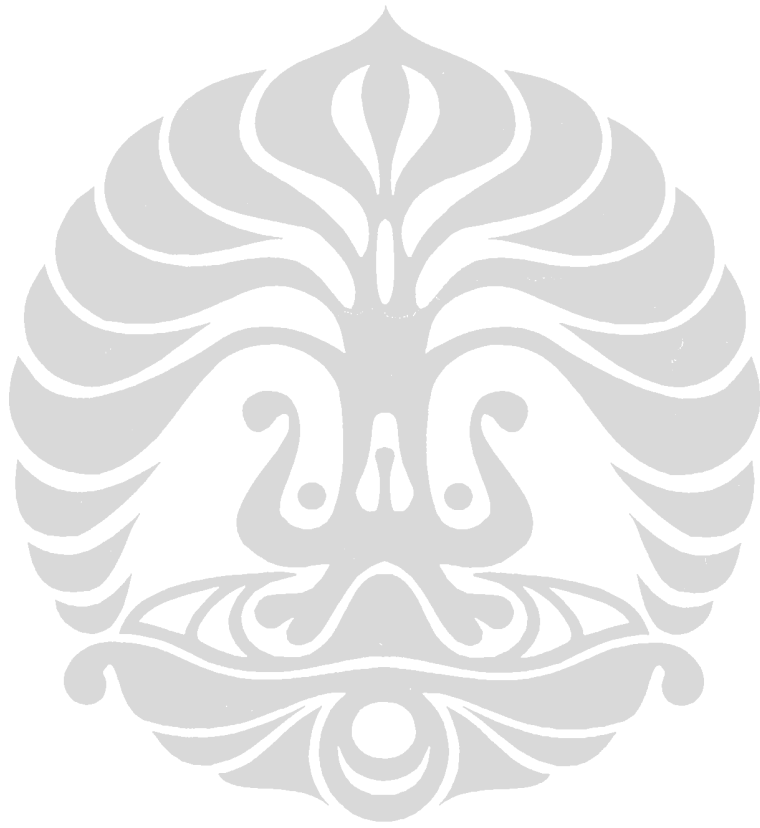
: Dr. der Soz. Rochman Achwan, MDS. (Anggota) (.....)

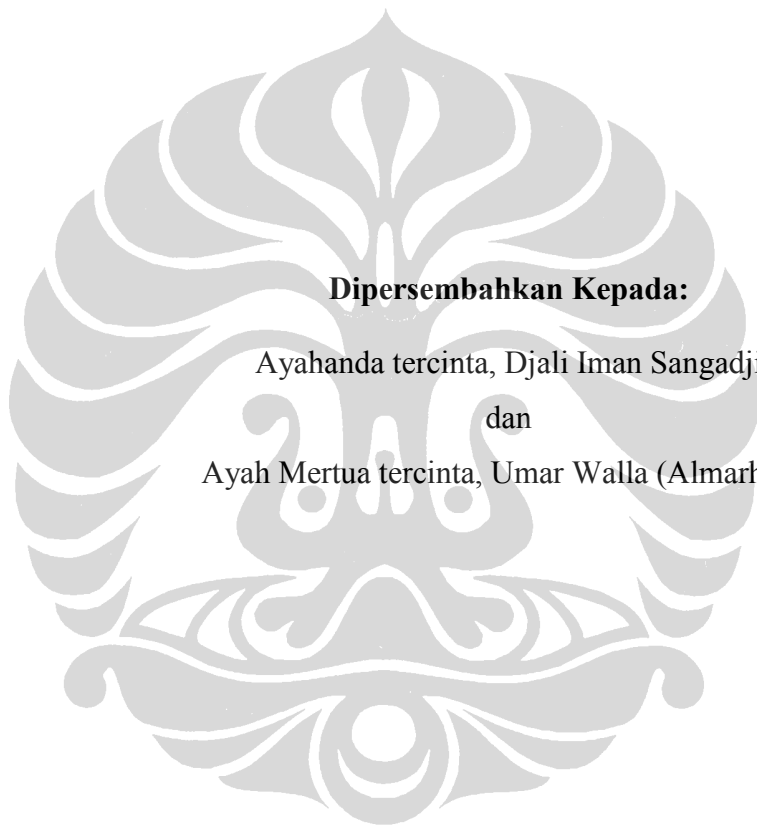
: Dr. Linda Darmajanti Ibrahim, MT. (Anggota) (.....)

: Lugina Setyawati, MA, Ph.D. (Anggota) (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 9 Juli 2010



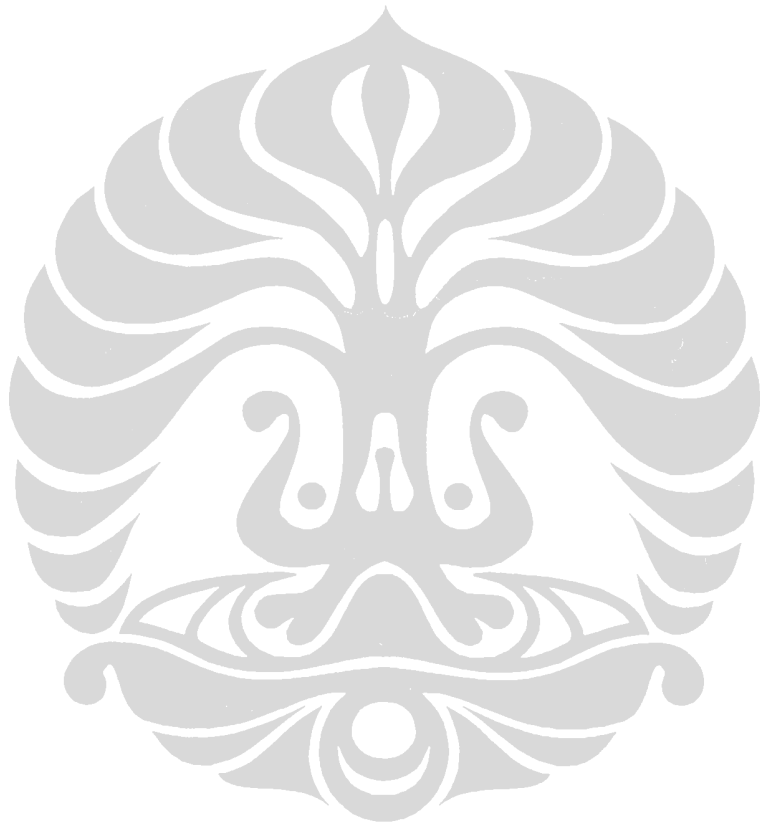


Dipersembahkan Kepada:

Ayahanda tercinta, Djali Iman Sangadji

dan

Ayah Mertua tercinta, Umar Walla (Almarhum)



KATA PENGANTAR

Pertama tama marilah kita mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberi kemampuan, kesempatan dan kesehatan kepada kita sekalian sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan disertasi yang berjudul “Birokrasi Dan Partisipasi Publik Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan (Studi Pelayanan Kesehatan Di Kotamadya Ambon)”

Penulis menyadari bahwa selama mengikuti pendidikan Doktor Sosiologi, Program Pascasarjana Universitas Indonesia, tahun 2006, memilih judul penelitian, mengajukan proposal dalam seminar proposal, selama pelaksanaan penelitian berlangsung, dan selama penyusunan disertasi ini, tentunya banyak sekali yang telah memberikan dukungan moril, material, doa, dan memberi semangat untuk kelancaran penulisan disertasi. Karenanya pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada seluruh pihak khususnya kepada:

- **Prof. Dr. Paulus Wirutomo, M.Sc.**, selaku Promotor yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan selama penyusunan disertasi ini. Beliau dengan penuh perhatian dan tidak mengenal lelah telah menyediakan waktu membimbing, mendorong, dan mendukung penulis menyelesaikan disertasi ini. Demikian pula pada proses penelitian lapangan beliau dengan penuh kearifan telah memberikan arahan dan motivasi tinggi dan membimbing sepenuhnya agar penelitian dapat diselesaikan.
- **Iwan Gardono Sudjatmiko, Ph.D**, selaku Ko- Promotor yang memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan disertasi ini. Beliau, selalu mendorong dan memberi semangat dalam menuntaskan penyusunan disertasi, dengan penuh keabajaan beliau selalu menanyakan dan memberi jalan substansi mana yang harus masuk dan tidak perlu masuk dalam disertasi ini dan mendorong penuh agar penulisan disertasi ini segera dapat diselesaikan.
- Serta para Penguji : **Dr. der Soz. Rochman Achwan, MDS**, selaku Penguji Internal; **Dr Irwan Sumadji, MS**, selaku Penguji Eksternal; **Lugina Setyawati, Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Sosiologi, Departemen Sosilogi; **Dr. Linda Darmayanti Ibrahim, MT**, selaku Ketua Departemen Sosilogi serta **Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono** sebagai Ketua Sidang Pra Promosi dan sekaligus sebagai Dekan FISIP-UI dan **Prof. Dr. Robert M.Z. Lawang** sebagai Ketua Sidang Promosi Doktor. Ibu dan Bapak semua telah memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan disertasi ini, menunjukkan kepada penulis mana yang penting dan tidak penting, mana yang perlu dan tidak perlu sehingga jelas materi apa yang menjadi pokok bahasan disertasi ini. Terimakasih, Ibu dan Bapak sekalian telah menjadi penerang jalan bagi penulis. sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini.
- Bapak **Prof. Dr. der. Soz. Gumilar Rusliwa Soemantri** selaku Rektor yang juga beberapa kali meluangkan waktunya untuk berdiskusi dengan penulis terkait dengan Disertasi ini.

- **Pemerintah Kota Ambon** yang telah bersedia membantu dengan mempermudah perijinan dan menyediakan data-data yang diperlukan.
- **Rekan-rekan Mahasiswa Program Doktor Sosilogi Universitas Indonesia tahun 2006** yang telah memberikan dukungan, semangat, masukan-masukan, dan saran-saran dalam penyusunan dan perbaikan disertasi ini.
- Kepada **Bapak Djali Iman Sangadji**, ayahanda tercinta dan Kepada **Almarhumah Ibu Nur Syamsiah Sangadji**, ibunda tercinta; serta Kepada **Almarhum Bapak Umar Walla**, ayahanda mertua tercinta, dan **Almarhumah Ibu Un Tjiu Walla**, ibunda mertua tercinta, yang kesemuanya telah mendidik, membesarkan dan memberikan dorongan, serta senantiasa memberikan motivasi dan semangat untuk terus belajar mencari ilmu dan mengabdikan kepada kemanusiaan (*Dedicatio pro humanitas*). Tentunya beliau-beliau senantiasa terkenang di hati saya.
- Kepada isteri tercinta **Ny. R. Walla**, kedua anakku **Ahmad Farhan Sangadji** dan **Shafira Yasmin Nurdelila Sangadji** tercinta, yang telah memberikan semangat dan dukungan serta pengertian selama papa mengikuti pendidikan sampai selesainya penyusunan disertasi ini.
- Semua pihak yang telah membantu memberikan masukan-masukan berharga selama penyusunan disertasi ini berlangsung, Meskipun disadari banyak kekurangan dan kelemahan dalam disertasi ini, namun dengan keyakinan bahwa setiap pemikiran ada manfaatnya, penulis yakin bahwa disertasi ini dapat menjadi bahan masukan bagi peningkatan Birokrasi yang membuka akses partisipasi publik serta meningkatkan kesadaran publik pengguna pelayanan publik untuk lebih aktif lagi berperan dan terlibat dalam pelayanan publik yang partisipatif.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga disertasi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan penulis senantiasa berdoa semoga senantiasa mendapat petunjuk dan bimbingannya dari Allah SWT.

Jakarta, 29 Juni 2010

Penulis.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Sangadji
NPM : 0606038383
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Disertasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

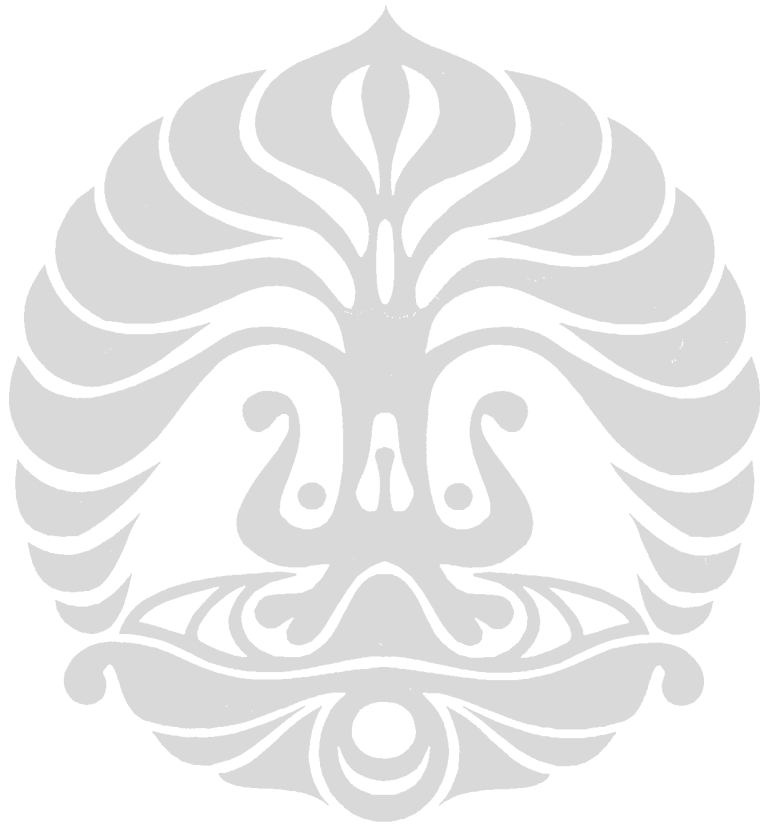
**BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN
(STUDI PELAYANAN KESEHATAN DI KOTAMADYA AMBON)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan saya ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di: Depok
Pada Tanggal: 18 Juni 2010
Yang menyatakan**

(Irfan Sangadji)



ABSTRAK

Nama : Irfan Sangadji
Program Studi : Sosiologi
Judul : **BIROKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN (Studi Pelayanan Kesehatan Di Kotamadya Ambon)**

Secara umum, Disertasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh birokrasi di bidang kesehatan di Kotamadya Ambon memang telah membuka diri terhadap peluang partisipasi publik. Secara khusus, tujuan dari Disertasi ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh partisipasi publik terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan di Kotamadya Ambon, secara riil telah dilaksanakan oleh pelaku pelayanan publik.

Lokasi penelitian adalah di Puskesmas Rawat Inap X dan Puskesmas Non Rawat Inap Y di Kota Ambon. Pemilihan Puskesmas dengan perbedaan Rawat Inap dan Non Rawat Inap didasari oleh asumsi penulis bahwa besar kemungkinan perbedaan status tersebut membawa dampak pada kualitas pelayanan publik.

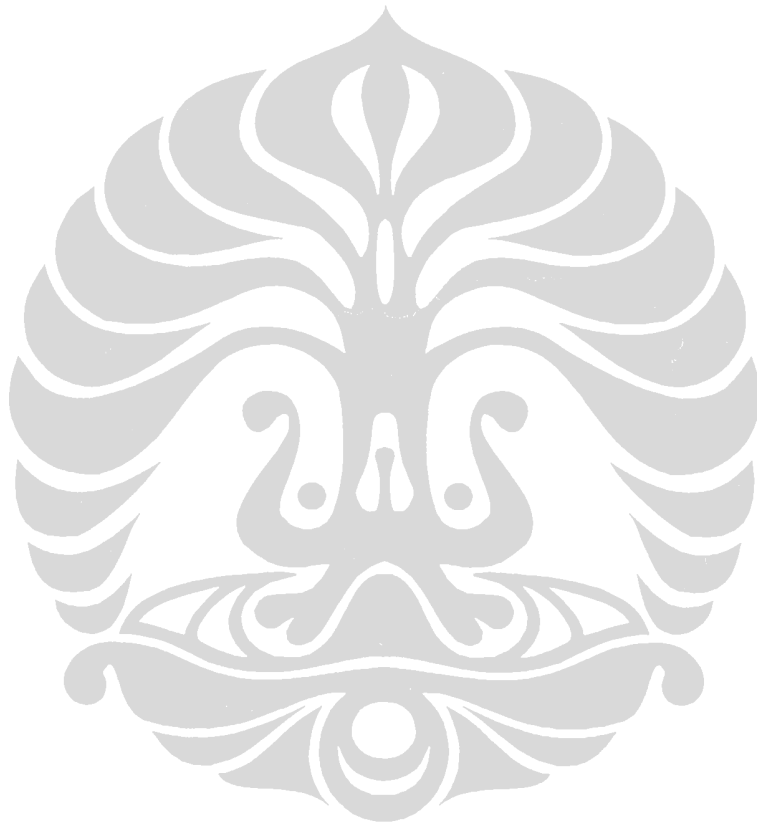
Disertasi ini menggunakan metode kualitatif dengan beberapa langkah pengumpulan data sebagai berikut :Pertama, studi sekunder dan wawancara dengan peneliti dalam topik penelitian sejenis untuk mendapatkan gambaran awal masalah Disertasi; **Kedua**, wawancara mendalam yang dilakukan kepada beberapa informan kelompok pengunjung/pasien baik di Puskesmas Rawat Inap maupun Non Rawat Inap kemudian dijadikan informan dalam kegiatan wawancara mendalam. **Ketiga**, Selain melakukan wawancara mendalam, penulis dalam upaya menggali data lebih dalam, juga melakukan FGD dengan peserta yang mencakup wakil dari Kantor Dinas Kesehatan Ambon, Pejabat Puskesmas (Rawat Inap dan Non Rawat Inap) Karyawan Puskesmas (Rawat Inap dan Non Rawat Inap) Dokter Puskesmas (Rawat Inap dan Non Rawat Inap). **Keempat**, terkait dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yakni melihat realita pelayanan publik di Puskesmas sebagai salah satu sentra pelayanan publik di bidang kesehatan, maka diperlukan data kuantitatif melalui survei.

Melalui penelitian Disertasi ini, terungkap bahwa reformasi birokrasi di Kotamadya Ambon juga sudah banyak direalisasikan. Namun demikian, semua upaya realisasi reformasi birokrasi tersebut belum sepenuhnya berjalan. Beberapa aspek yang telah dicapai dalam derajat tertentu, antara lain adalah : **Pertama**, birokrasi pelayanan publik di Kotamadya Ambon dalam derajat tertentu telah mengembangkan keterbukaan (*transparency*). **Kedua**, berkaitan dengan keterbukaan adalah kebertanggungjawaban (*accountability*). **Ketiga**, birokrasi pelayanan publik di Kotamadya Ambon, khususnya dalam pelayanan publik bidang kesehatan, dalam batas-batas tertentu sudah mulai membangun aksesibilitas partisipasi publik melalui mekanisme pengaduan. **Keempat**, birokrasi pelayanan publik di Kotamadya Ambon, khususnya di bidang kesehatan, telah berupaya untuk tidak berorientasi kepada yang kuat, tetapi harus lebih kepada yang lemah dan kurang berdaya.

Sementara itu, mengacu pada hasil penelitian Disertasi ini maka agen atau pengguna pelayanan masih belum mampu berpartisipasi secara aktif. Mereka hanya berpartisipasi secara pasif dan belum mampu mewujudkan diri mereka secara aktual sebagai “*active society*”. Protes sosial (terbatas pada penyampaian keluhan dan pengaduan) memang ada tetapi hasil penelitian Disertasi ini hanya mengungkap bahwa protes-proses sosial itu hanya dilakukan secara sendiri-sendiri oleh individu-individu yang tidak puas terhadap pelayanan publik yang diterimanya.

Kata Kunci:

Birokrasi, Partisipasi Publik, Pelayanan Publik, Kesehatan, Ambon.



ABSTRACT

Name : Irfan Sangadji
Program Study : Sociology
Title : **BUREAUCRACY AND PUBLIC PARTICIPATION IN
PUBLIC SERVICE IN THE FIELD OF HEALTH
(Study of Health Services in The Municipality Ambon)**

In general, this dissertation aims to know how far bureaucracy in area of health in Municipality of Ambon had been exposing to opportunities of public participation. Specifically, the purpose of this dissertation is to know how far the public participation to public service in health in Ambon Municipality, actually have been carried out by the person responsible for public service.

The observation was done at the Inpatient health center X (Puskesmas Rawat Inap X) and non-Inpatient health center Y (Puskesmas non-Rawat Inap Y) in Ambon City. Health center election with a difference Inpatient and Non Inpatient based on the author's assumption that the most likely of that status differences have an impact on the quality of public services.

This dissertation uses qualitative methods of data collection with a few steps as follows: **First**, secondary studies and interviews with researchers in similar research topics to get a preliminary description of the problem Dissertation; **Second**, in-depth interviews are conducted to some informants group visitors/ patients both in the Inpatient and Non-Inpatient Health Center and then made the informant in-depth interviews. **Third**, the addition in-depth interviews, the authors in an effort to dig deeper into the data, also conducted FGDs with participants including representatives from the Office of Health Office of Ambon, Officer Health Center (Inpatient and Non Inpatient) Employee Health Center (Inpatient and Non Inpatient) Medical Doctor Health Center (Inpatient and Non Inpatient). **Fourth**, related to the objectives to be achieved in this study, that seeing the reality of public service at the Health Center as one of the center of public services in health, we need quantitative data through surveys.

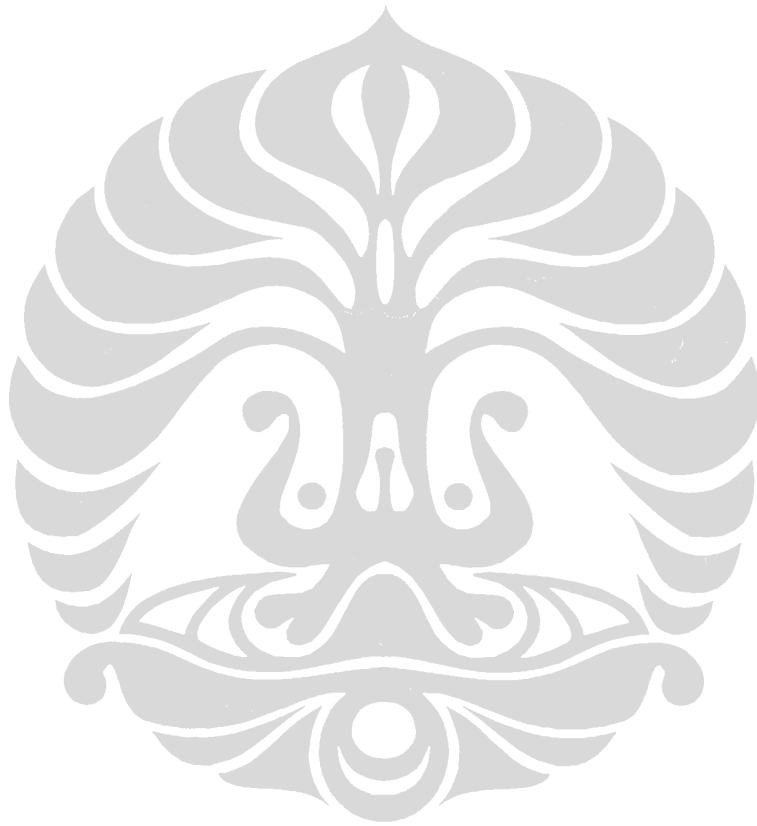
Through this dissertation research, it was revealed that the reform of the bureaucracy in Ambon also been many realized. However, all attempts at bureaucratic reform has not yet been realized fully operational. Some aspects that have been achieved in some degree, among other things: **First**, the public service bureaucracy in Ambon has developed a certain degree of openness (transparency). Ambon Municipal Government considers that the public is the main stakeholders in the service. **Second**, openness is associated with accountability. Ambon Municipality has succeeded in increasing the accountability reporting responsibility to realize the various budget responsibilities, achievement in the development of public services by exploiting the role of mass media and other public information. **Third**, the bureaucracy of public services in the Municipality of Ambon, especially in public services in health, within certain limits, have started developing the accessibility of public participation through the complaint mechanism. **Fourth**, the public service bureaucracy in Ambon, particularly in the

areas of health, has been oriented to try to be as strong, but must be more to the poor and less powerful.

Meanwhile, referring to the results of this dissertation research, then the agent or service users are still not able to actively participate. They only participate passively and not yet able to realize their actual self as “active society.” Social protest (limited to the submission of grievances and complaints) do exist but the results of research in this dissertation reveal that the protest-social process is only done independently by individuals who are dissatisfied with public services received.

Keywords:

Bureaucracy, Public Participation, Public Services, Health, Ambon.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Lingkup Studi	15
1.6. Manfaat Penelitian.....	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Birokrasi Yang Mengarah Pada Kepekaan Terhadap Pelayanan Publik	17
2.1.1. Birokrasi dan Birokratisasi	24
2.1.2. Birokrasi Dan Pelayanan Publik.....	28
2.2. Partisipasi Publik.....	33
2.3. Masyarakat Aktif Sebagai Pencetus Partisipasi Publik.....	49
2.4. Birokrasi dan Partisipasi Publik: Hasil Penelitian.....	51
2.5. Kerangka Pikir.....	61
BAB 3 METODE PENELITIAN	63
3.1. Lokasi Penelitian	63
3.2. Desain Penelitian	63
BAB 4 BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN DI KOTAMADYA AMBON	69
4.1. Birokrasi Pemda Kotamadya Ambon dan Good Governance.....	69
4.2. Sektor Pelayanan Publik.....	75
4.3. Perbaikan Kualitas Kesehatan	81
4.4. Problematika Organisasi Dalam Merespon Layanan Publik Di Bidang Kesehatan	93
4.5. Dukungan Pembiayaan, Staff, dan infrastruktur	99
4.6. Kebutuhan Akan Pelayanan Kesehatan	108
4.7. Karakteristik Aparat Birokrasi Di Puskesmas.....	110
4.8. Ringkasan Bab: Kondisi Nyata Birokrasi Dan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Di Kotamadya Ambon.....	115

BAB 5 IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS.....	119
5.1. Karakteristik Pengguna Layanan	119
5.2. Kinerja Pelayanan Publik Di Puskesmas X Fasilitas Rawat Inap dan Puskesmas Y Non Rawat Inap	121
5.3. Mekanisme Pengaduan	142
5.4. Strategi Puskesmas dalam Meningkatkan Kegiatan Pelayanan...	160
5.5. Kondisi Partisipasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Di Kotamadya Ambon	169
BAB 6 IMPLIKASI TEORITIS DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN...	181
6.1. Pengantar: Pola Birokratisasi dan Realisasinya di Kotamadya Ambon.....	181
6.2. Bahasan Teoritis Implementasi Pelayanan Publik di Puskesmas	188
6.2.1. Aksesibilitas Partisipasi Publik dalam Pelayanan Publik	188
6.2.2. Mengkaji Partisipasi Publik Dengan Tipologi Partisipasi Publik.....	192
6.2.3. Partisipasi Publik Menuntut Masyarakat Aktif.....	195
6.3. Rekomendasi Kebijakan	197
DAFTAR PUSTAKA	205
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1.	Tipologi Partisipasi: Bagaimana Masyarakat Berpartisipasi Dalam Proyek Dan Program Pembangunan.....	42
Tabel 2.2.	Tipologi, Pendekatan, Dan Manfaat Partisipasi Bagi Pemangku Kepentingan Dalam Implementasi Program/Kegiatan Pembangunan	46
Tabel 2.3.	Tingkat Partisipasi Dan Pertanggungjawabannya	47
Tabel 2.4.	Tingkat Partisipasi.....	48
Tabel 3.1.	Informan Penelitian	64
Tabel 3.2.	Informan Penelitian	65
Tabel 3.3.	Responden Survei (Kuantitatif).....	66
Tabel 4.1.	Usia Aparat Puskesmas X dan Y.....	111
Tabel 4.2.	Jenis Kelamin Aparat Puskesmas X dan Y	112
Tabel 4.3.	Pendidikan Aparat Puskesmas X dan Y	113
Tabel 5.1.	Status Responden	120
Tabel 5.2.	Persepsi Responden Terhadap Sikap Petugas	125
Tabel 5.3.	Persepsi Responden Terhadap Sikap Petugas Berdasarkan Jenis Puskesmas	126
Tabel 5.4.	Kepuasan Responden Terhadap Terhadap Kebersihan Kantor.....	128
Tabel 5.5.	Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Kantor Berdasarkan Jenis Puskesmas	128
Tabel 5.6.	Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Ruang Tunggu	130
Tabel 5.7.	Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Ruang Tunggu Berdasarkan Jenis Puskesmas	130
Tabel 5.8.	Kepuasan Terhadap Kondisi Kamar Mandi	131
Tabel 5.9.	Kepuasan Responden Terhadap Kondisi Kamar Mandi Berdasarkan Jenis Puskesmas	132
Tabel 5.10.	Persepsi Responden Terhadap Kedatangan petugas	133
Tabel 5.11.	Persepsi Responden Terhadap Kedatangan petugas Berdasarkan Jenis Puskesmas	134
Tabel 5.12.	Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas.....	135
Tabel 5.13.	Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Berdasarkan Jenis Puskesmas	135
Tabel 5.14.	Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Layanan	137
Tabel 5.15.	Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Layanan Berdasarkan Jenis Puskesmas	137
Tabel 5.16.	Persepsi Responden Terhadap Perlunya Sarana Keluhan	146
Tabel 5.17.	Persepsi Responden Terhadap Perlunya Sarana Keluhan Berdasarkan Jenis Puskesmas	146
Tabel 5.18.	Persepsi Responden Terhadap Bentuk Sarana Keluhan.....	147
Tabel 5.19.	Persepsi Responden Terhadap Bentuk Sarana Keluhan Berdasarkan Jenis Puskesmas	147
Tabel 5.20.	Persepsi Responden Terhadap Tindak Lanjut Keluhan	150
Tabel 6.1.	Partisipasi Publik Di Puskesmas Dijelaskan Oleh Bebrbagai Tipologi Partisipasi	195

Gambar 2.1. Alur Kerangka Pikir	62
Gambar 5.1. Suasana Ruang Rawat Inap Puskesmas X.....	122
Gambar 5.2. Suasana Ruang Periksa Di Puskesmas Y non-Rawat Inap	127
Gambar 5.3. Suasana Ruang Tunggu Di Puskesmas Y non-Rawat Inap.....	129

