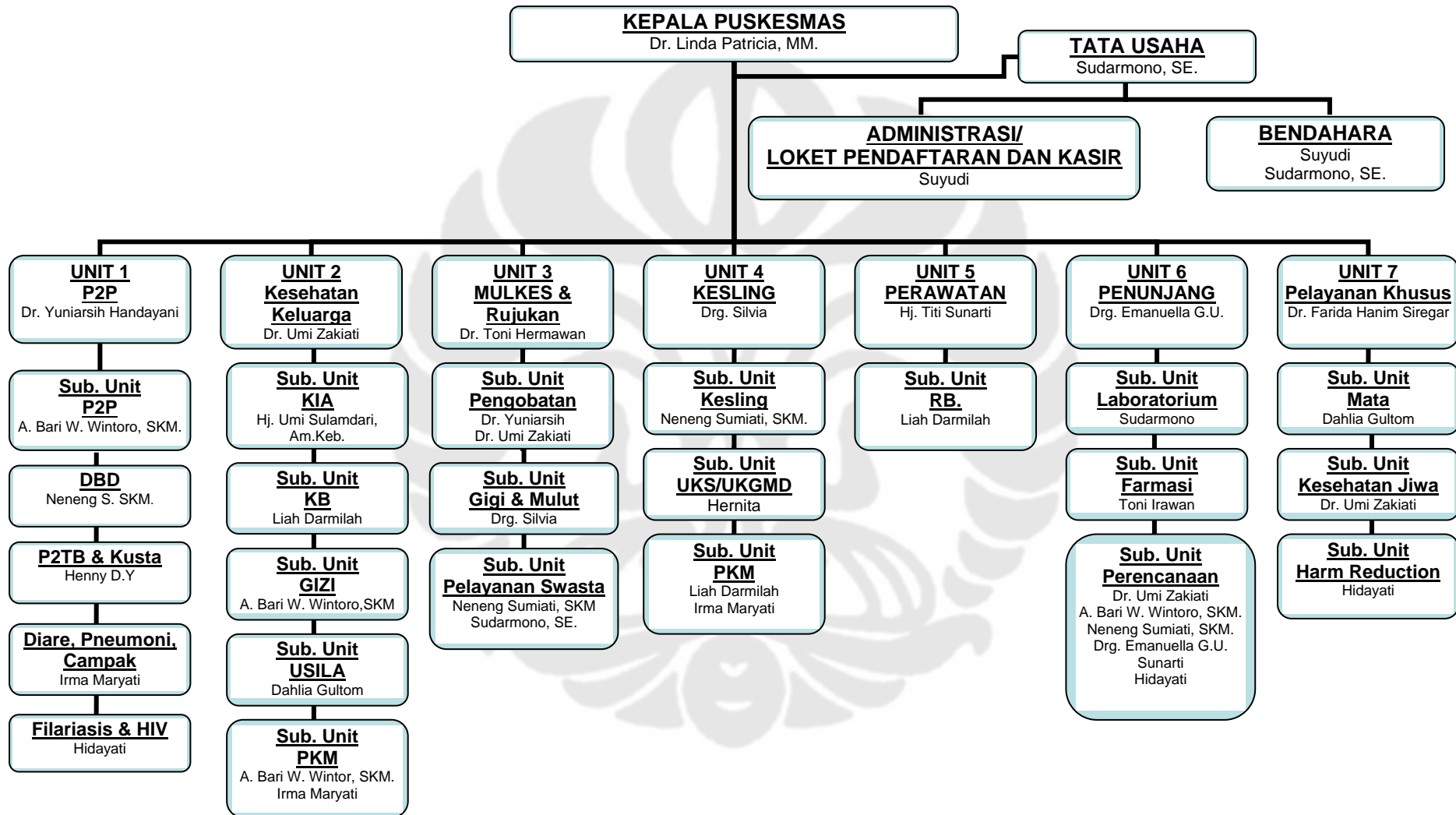


STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK



REKAPITULASI KUNJUNGAN PASIEN PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK TAHUN 2007/2008

No	Bulan	Tahun 2007				Jumlah	Tahun 2008				Jumlah
		Bentuk Kegiatan Pelayanan					Bentuk Kegiatan Pelayanan				
		Reguler		Total Kunjungan Askes	Gratis		Reguler		Total Kunjungan Askes	Gratis	
		Total Kunjungan	Pendapatan				Total Kunjungan	Pendapatan			
1.	Januari	5.088	10.176.000	3.157	95	8.340	5.094	10.188.000	2.663	149	7.906
2.	Februari	4.536	9.072.000	2.942	83	7.561	4.937	9.874.000	2.458	102	7.497
3.	Maret	4.842	9.684.000	3.259	122	8.223	4.851	9.702.000	2.893	105	7.849
4.	April	4.659	9.318.000	3.665	111	8.435	5.344	10.688.000	2.991	149	8.484
5.	Mei	5.034	10.068.000	3.405	91	8.530	4.897	9.794.000	2.755	95	7.747
6.	Juni	5.237	10.474.000	3.170	87	8.494	5.118	10.236.000	2.724	104	7.946
7.	Juli	5.263	10.526.000	3.079	76	8.418	5.478	10.956.000	2.787	62	8.327
8.	Agustus	4.806	9.612.000	2.766	96	7.668	5.301	10.602.000	2.721	85	8.107
9.	September	4.748	9.496.000	2.408	92	7.248	4.896	9.792.000	2.300	138	7.334
10.	Oktober	4.286	8.572.000	2.304	68	6.658	5.631	11.262.000	2.221	159	8.011
11.	November	4.665	9.330.000	2.758	71	7.494	5.336	10.672.000	2.291	175	7.802
12.	Desember	3.778	7.556.000	2.273	80	6.131	4.710	9.420.000	2.205	229	7.144
Jumlah		56.942	113.884.000	35.186	1.072	93.200	61.593	123.186.000	31.009	1.552	94.154

Sumber. Administrasi Keuangan Puskesmas Sukmajaya Tahun 2007-2008

DENAH LOKASI PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK



KETERANGAN GAMBAR A	KETERANGAN GAMBAR B
<p>GEDUNG A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket Pendaftaran 2. BP. Umum 3. Ruang Rontgen 4. BP. Gigi 5. Ruang Tindakan 6. BP. Lansia 7. Laboratorium 8. Toilet 	<p>GEDUNG A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Makan 2. Ruang Rapat 3. Aula Puskesmas Sukmajaya 4. Tata Usaha 5. Klinik Sanitasi 6. Klinik Gizi 7. Toilet
<p>GEDUNG B</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Ruang Tunggu 10. Klinik TB 11. Ruang Sterilisasi 12. Ruang Perawatan Kebidanan 13. BP. KIA/KB 14. VK 15. Ruang Incenarator 	<p>GEDUNG B</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Ruang Jaga Perawat TFC 9. Ruang Jaga Pertolongan Gizi 10. Ruang Bermain Anak Klinik TFC 11. Ruang Perawatan TFC 12. Dapur TFC
<p>GEDUNG C</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Ruang Obat 17. Gudang Obat 18. Ruang Vaksin 19. MTBS 20. Musholla 21. Sekretariat ISO 22. Pendopo 23. Tempat Parkir <i>Ambulance</i> 24. Rumah Dinas Kepala Puskesmas Sukmajaya 25. Lapangan Parkir 	<p>GEDUNG C</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Sekretariat Siaga 14. Ruang Kepala Puskesmas Sukmajaya 15. Ruang Konsultasi Psikologi 16. Gudang Barang Puskesmas Sukmajaya



Lampiran 4

PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA
Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah
Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

Nomor : 441/ 73 /PKMSJ/IV/2009
Lampiran : -
Perihal : **Daftar Pemeliharaan Alat**

Depok, 17 April 2009
Kepada Yth.
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Depok.
Di
Depok.

Sehubungan dengan akan sedang dilaksanakannya Implementasi ISO 9001 – 2008 di Puskesmas Sukmajaya, dimana salah satu syarat yaitu adanya pemeliharaan alat di Puskesmas Sukmajaya.

Maka bersama ini kami mohon bantuan dari Dinas Kesehatan Kota Depok untuk dapat merencanakan kegiatan Pemeliharaan Alat yang ada di Puskesmas Sukmajaya sehingga dapat memenuhi persyaratan dari manajemen mutu.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami untuk dapat dikabulkan dan diucapkan terima kasih.

Kepala Puskesmas Sukmajaya
Kota Depok

Dr. Linda Patricia, MM.
NIP. 140 229 465



PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA

Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah
Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

DAFTAR PEMELIHARAAN ALAT
PUSKESMAS SUKMAJAYA

NO	NAMA ALAT	JUMLAH	SATUAN	KETERANGAN
ALAT MEDIS				
1	Tensimeter	6	unit	
2	Timbangan Badan	6	unit	
3	Thermometer Badan	3	unit	
4	Sterilisator	2	unit	
5	Dental Unit	2	unit	
6	Timbangan Bayi	1	unit	
7	Thermometer Digital	2	unit	
8	Lemari ES (Chold Chain)	2	unit	
9	Thermometer Vaccine	4	unit	
10	Dopler	2	unit	
11	Icubator	1	unit	
12	Infam Warmer	1	unit	
13	Vacum Set	1	unit	
14	Micropipet	6	unit	
15	Microskop	1	unit	
16	Centrifuge	1	unit	
17	Water Bath	1	unit	
18	Glukometer Test	1	unit	
19	Blender Obat	1	unit	





PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA

Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah

Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

NO	NAMA ALAT	JUMLAH	SATUAN	KETERANGAN
<i>ALAT NON MEDIS</i>				
20	Pendingin Ruangan	8	unit	
21	Kipas Angin	10	unit	
22	Komputer	6	unit	
23	Mesin Air	3	unit	
24	Lemari Pendingin	2	unit	



Lampiran 5

PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA
Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah
Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

REKAPITULASI LAPORAN PENYELESAIAN PEKERJAAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA
BULAN MEI 2009

NO	N A M A	NIP	JABATAN	LAPORAN PENYELESAIAN PEKERJAAN	
				ADA (√)	TIDAK ADA (X)
				ADA	TIDAK ADA
1	Dr. Linda Patricia, MM.	140 229 465	Kepala Puskesmas	√	
2	Dr. Yuniarsih Handayani	480 145 805	Staf Puskesmas	√	
3	Dr. Umi Zakiati	480 132 981	Staf Puskesmas	√	
4	Dr. Toni Hermawan	480 147 926	Staf Puskesmas	√	
5	Drg. Emmanuella G. Untoro	480 133 159	Staf Puskesmas	√	
6	Hj. Umi Sulamdari, Am. Keb.	140 109 859	Staf Puskesmas	√	
7	Hj. Titi Sunarti	140 141 527	Staf Puskesmas	√	
8	Hj. Marsiah	140 090 475	Staf Puskesmas	√	
9	Irma Maryati, AMK.	140 194 125	Staf Puskesmas	√	
10	Suyudi	140 144 681	Staf Puskesmas	√	
11	Sunarti	140 187 504	Staf Puskesmas	√	
12	Sudarmono, SE.	140 329 577	Staf Puskesmas	√	
13	Dahlia Gultom	140 259 883	Staf Puskesmas	√	
14	Neneng Sumiati, SKM.	140 314 523	Staf Puskesmas	√	
15	A. Bari Wahyu Wintoro, SKM.	140 280 606	Staf Puskesmas	√	
16	Hernita	140 328 181	Staf Puskesmas	√	
17	Liah Darmilah	140 359 568	Staf Puskesmas	√	
18	Hidayati	480 133 154	Staf Puskesmas	√	
19	Toni Irawan	480 133 149	Staf Puskesmas	√	

Mengetahui,
Pejabat Penanggung Jawab

Pejabat Penilai





Lampiran 6

PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA
Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah
Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

REKAPITUALSI HADIR APEL PAGI
PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK
BULAN APRIL 2009

NO	N A M A	JABATAN	KEHADIRAN		KETERANGAN					
			HADIR	TIDAK HADIR	S	I	C	TK	DL	PDDK
1	Dr. Linda Patricia, MM.	Kepala Puskesmas	14	4	1				3	
2	Dr. Yuniarsih Handayani	Staf Puskesmas	17	1		1				
3	Dr. Umi Zakiati	Staf Puskesmas	16	1		2				
4	Dr. Toni Hermawan	Staf Puskesmas	16	2		2				
5	Drg. Emmanuella G. Untoro	Staf Puskesmas	13	5		2	3			
6	Hj. Umi Sulamdari, Am. Keb.	Staf Puskesmas	18	0						
7	Hj. Titi Sunarti	Staf Puskesmas	18	0						
8	Hj. Marsiah	Staf Puskesmas	15	3		1	2			
9	Irma Maryati, AMK.	Staf Puskesmas	14	4			4			
10	Suyudi	Staf Puskesmas	17	1		1				
11	Sunarti	Staf Puskesmas	18	0						
12	Sudarmono, SE.	Staf Puskesmas	16	2		2				
13	Dahlia Gultom	Staf Puskesmas	17	1		1				
14	Neneng Sumiati, SKM.	Staf Puskesmas	18	0						
15	A. Bari Wahyu Wintoro, SKM.	Staf Puskesmas	16	2		2				
16	Hernita	Staf Puskesmas	15	3		3				
17	Liah Darmilah	Staf Puskesmas	16	2		2				
18	Hidayati	Staf Puskesmas	16	2		1			1	
19	Toni Irawan	Staf Puskesmas	15	3		3				

Mengetahui,
Pejabat Penanggung Jawab

Pejabat Penilai

NIP.

dr. Linda Patricia, MM.
NIP. 140 229 465



Lampiran 6

PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKMAJAYA
Jl. Arjuna Raya No. 1 Depok II Tengah
Telp. (021) 778 24908

Kode Pos 16411

REKAPITUALSI HADIR APEL PAGI
PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK
BULAN MEI 2009

NO	N A M A	JABATAN	KEHADIRAN		KETERANGAN					
			HADIR	TIDAK HADIR	S	I	C	TK	DL	PDDK
1	Dr. Linda Patricia, MM.	Kepala Puskesmas	14	2					2	
2	Dr. Yuniarsih Handayani	Staf Puskesmas	16	0						
3	Dr. Umi Zakiati	Staf Puskesmas	14	2		1			1	
4	Dr. Toni Hermawan	Staf Puskesmas	14	2		1			1	
5	Drg. Emmanuella G. Untoro	Staf Puskesmas	11	5	5					
6	Hj. Umi Sulamdari, Am. Keb.	Staf Puskesmas	16	0						
7	Hj. Titi Sunarti	Staf Puskesmas	16	0						
8	Hj. Marsiah	Staf Puskesmas	14	2		1	1			
9	Irma Maryati, AMK.	Staf Puskesmas	15	1			1			
10	Suyudi	Staf Puskesmas	16	0						
11	Sunarti	Staf Puskesmas	8	8			8			
12	Sudarmono, SE.	Staf Puskesmas	14	2		2				
13	Dahlia Gultom	Staf Puskesmas	14	2		2				
14	Neneng Sumiati, SKM.	Staf Puskesmas	15	1		1				
15	A. Bari Wahyu Wintoro, SKM.	Staf Puskesmas	14	2		2				
16	Hernita	Staf Puskesmas	14	2		2				
17	Liah Darmilah	Staf Puskesmas	14	2		2				
18	Hidayati	Staf Puskesmas	15	1		1				
19	Toni Irawan	Staf Puskesmas	14	2		2				

Mengetahui,
Pejabat Penanggung Jawab

Pejabat Penilai

NIP.

dr. Linda Patricia, MM.
NIP. 140 229 465



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI
PADA PUSKESMAS SUKMAJAYA KOTA DEPOK
TAHUN 2009**

Pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan melalui wawancara secara mendalam dengan kepala puskesmas, petugas administrasi, rekan kerja petugas administrasi, dan masyarakat kelurahan Mekarjaya dan kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.

Pedoman Wawancara :

1. Wawancara akan dilakukan secara formal pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.
2. Dilakukan dengan wawancara terstruktur serta dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ada pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.
3. Pertanyaannya ada yang langsung dan tidak langsung tergantung dari perumusan masalah yang akan ditanyakan.
4. Pertanyaannya bersifat deskriptif, yaitu dengan mempelajari situasi dan kondisi orang-orang yang ada didalamnya, agar tidak terjadi kekakuan.

*****Terima Kasih*****

Pedoman Wawancara Kepala Puskesmas Sukmajaya
Waktu wawancara :

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Upaya yang ditempuh dalam mencapai tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
2. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
3. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas kerja petugas loket administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
4. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
5. Menurut Ibu. Sejauhmana hasil kerja yang telah dilakukan oleh Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
6. Menurut Ibu. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi selalu dengan perencanaan SOPnya ?
7. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru dan kurang teliti ?
8. Menurut Ibu. Seperti apa hasil kerja yang telah dilakukan oleh petugas administrasi ?
9. Menurut Ibu. Kualitas pencatatan yang dibuat oleh petugas administrasi seperti apa ?
10. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat penguasaan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
11. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat pengetahuan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
12. Apakah ada upaya serius yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas terhadap peningkatan kinerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ? Dalam hal apa ?

Indikator *Quantity*

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas kepada petugas administrasi sesuai dengan target ?
2. Menurut Ibu. Apa saja pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh petugas administrasi dalam per harinya ?
3. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan yang dilakukan penundaan oleh petugas administrasi ?
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan Puskesmas ?
5. Menurut Ibu. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
6. Apakah jumlah prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas kepada petugas administrasi sudah memenuhi syarat ? Dalam hal apa !
7. Menurut Ibu. Bagaimana caranya mengatur jumlah unit pekerjaan yang diajukan oleh Puskesmas kepada petugas administrasi tersebut ?
8. Menurut Ibu. Hal apa saja yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya yang diberikan oleh Puskesmas ?

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejuahmana tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam mengelola waktu yang diberikan oleh Puskesmas ?
2. Menurut Ibu. Sejuahmana tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
3. Menurut Ibu. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi ?
4. Menurut Ibu. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
5. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data per bulan ?
6. Menurut Ibu. Apakah kedatangan petugas administrasi ke Puskesmas Sukmajaya selalu tepat waktu ?
7. Menurut Ibu. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
8. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh kepala puskesmas ? Alasannya apa ?
9. Menurut Ibu. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya dapat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? Dalam hal apa !
10. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan ?
11. Menurut Ibu. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Puskesmas dalam proses penjadwalan pekerjaan tersebut ? Dalam hal apa ?

Indikator *Cost-effectiveness*

- Sejahterama penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejahterama Puskesmas Sukmajaya memanfaatkan sumber daya manusianya ?
2. Menurut Ibu. Sejahterama bentuk penghematan sumber daya administrasi yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
3. Menurut Ibu. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
4. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi sering melakukan kesalahan berupa kesalahan pencetakan data dalam proses penyelesaian administrasinya ?
5. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
6. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
7. Menurut Ibu. Apakah pernah petugas administrasi melakukan kesalahan proses pencatatan yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
8. Menurut Ibu. Apakah Puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia ?
9. Menurut Ibu. Sejahterama kinerja petugas administrasi dalam mengelola sumber keuangannya?
10. Sejahterama peran kepala puskesmas dalam melakukan efisiensi penggunaan alat-alat medis dan alat-alat non medis yang ada ?
11. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya secara umum? dalam hal apa !
12. Dengan adanya sumber daya yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan keuntungan yang maksimal ? dalam hal apa ?
13. Apakah sumber daya yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran?
14. Menurut Ibu. Alat apa saja yang dipergunakan oleh petugas administrasi ?
15. Menurut Ibu. Cara melakukan pemeliharaan alat itu seperti apa ?
16. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh puskesmas Sukmajaya dalam penggunaan sumber daya ?

Indikator *Need for supervision*

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejahterama peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi ?

2. Menurut Ibu. Apakah pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ada pengaruhnya terhadap pekerjaan yang diselesaikan oleh petugas administrasi? Dalam hal apa !
3. Menurut Ibu. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
4. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh ibu seperti apa ?
5. Prinsip yang diinginkan oleh petugas administrasi terhadap pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas seperti apa ?
6. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Kepala Puskesmas dalam melakukan proses pengawasan terhadap petugas administrasi ?

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
2. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi lainnya ?
3. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
4. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
5. Pernahkah petugas administrasi terjadi kesalahan komunikasi dengan kepala puskesmas ?
6. Menurut Ibu. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh petugas administrasi kepada kepala puskesmas ? Dalam hal apa !
7. Sejauhmana kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaannya ?
8. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? dalam hal apa !
9. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh petugas administrasi ?

Pedoman wawancara dengan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya
Waktu wawancara :

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
2. Bagaimana kualitas kerja petugas loket administrasi ?
3. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ?
4. Apakah pelaksanaan kerja sesuai dengan perencanaan SOPnya ?
5. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru dan kurang teliti ?
6. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
7. Langkah-langkah apa yang biasa Anda lakukan terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
8. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?

Indikator *Quantity*

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
2. Pekerjaan apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi per harinya?
3. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang dilakukan penundaan ?
4. Apakah ada pekerjaan yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan ?
5. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
6. Apakah Anda keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut ? Alasannya !
7. Sejauhmana Anda memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
8. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?

9. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
10. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan Anda harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
11. Apakah ada upaya apa yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
12. Seberapa besar peran Anda dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
13. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
14. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitasnya terhadap masyarakat ?

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
2. Apakah Anda pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
3. Apakah kedatangan petugas administrasi ke Puskesmas Sukmajaya selalu tepat waktu ?
4. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
5. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data ?
7. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
8. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
9. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu Anda dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
10. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Anda terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
11. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?

12. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?

Indikator *Cost-effectiveness*

- Seauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
2. Seauhmana bentuk penghematan sumber daya yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
3. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
4. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
5. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
6. Apakah petugas administrasi pernah melakukan kesalahan dalam bekerja yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
7. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
8. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
9. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
10. Apa saja alat-alat yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
11. Cara memelihara alat-alat tersebut ?
12. Kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?

Indikator *Need for supervision*

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan Anda ? dalam hal apa !
2. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang ada di Puskesmas Sukmajaya ?
3. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
4. Menurut Bapak. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ?

5. Sejuahmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap Anda ?

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejuahmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
2. Sejuahmana hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya ?
3. Sejuahmana hubungan petugas administrasi dengan rekan petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya ?
4. Sejuahmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat yang berobat ?
5. Selama ini ada kesalahpahaman dengan petugas administrasi lainnya terhadap pekerjaannya ?
6. Selama ini ada kesalahpahaman dengan rekan petugas lainnya terhadap pekerjaannya ?
7. Selama ini ada kesalahpahaman dengan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan ?
8. Selama ini ada kesalahan komunikasi dengan petugas administrasi lainnya terhadap pekerjaannya ?
9. Selama ini ada kesalahan komunikasi dengan masyarakat ?
10. Selama ini pernahkah ada kesalahan dalam komunikasi dengan kepala puskesmas ?
11. Apakah pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ?
12. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
13. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Anda terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
14. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaan ?
15. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan antar petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya?
16. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan petugas lain dalam menyelesaikan pekerjaannya ?
17. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan masyarakat yang berobat ?

Pedoman wawancara dengan Rekan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara :

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
2. Menurut Anda. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
3. Menurut Anda. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
4. Menurut Anda. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi sesuai dengan perencanaan SOPnya ?
5. Menurut Anda. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang kurang teliti ?
6. Menurut Anda. Seperti apa hasil kerja yang telah dilakukan oleh petugas administrasi ?
7. Menurut Anda. Kualitas pencatatan yang dibuat oleh petugas administrasi seperti apa ?
8. Menurut Anda. Sejauhmana tingkat penguasaan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
9. Menurut Anda. Sejauhmana tingkat pengetahuan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
10. Menurut Anda. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
11. Menurut Anda. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
12. Menurut Anda. Langkah-langkah apa yang lakukan oleh petugas administrasi terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
13. Menurut Anda. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?

Indikator *Quantity*

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
2. Menurut Anda. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
3. Menurut Anda. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
4. Menurut Anda. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
5. Menurut Anda. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
6. Menurut Anda. Apakah petugas administrasi keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut? Alasannya !
7. Menurut Anda. Sejauhmana petugas administrasi memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
8. Menurut Anda. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh petugas administrasi ?
9. Menurut Anda. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
10. Menurut Anda. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan petugas administrasi harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
11. Menurut Anda. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
12. Menurut Anda. Seberapa besar peran petugas administrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
13. Menurut Anda. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
14. Menurut Anda. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
2. Menurut Anda. Apakah Petugas Administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
3. Menurut Anda. Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?

4. Menurut Anda. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
5. Menurut Anda. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data?
6. Menurut Anda. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
7. Menurut Anda. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
8. Menurut Anda. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
9. Menurut Anda. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Petugas Administrasi terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
10. Menurut Anda. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
11. Menurut Anda. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?

Indikator *Cost-effectiveness*

- Sejahteranya penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
2. Menurut Anda. Sejahteranya bentuk penghematan sumber daya yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
3. Menurut Anda. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
4. Menurut Anda. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
5. Menurut Anda. Apakah petugas administrasi sering melakukan kesalahan berupa kesalahan pencetakan data dalam proses penyelesaian administrasinya ?
6. Menurut Anda. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
7. Menurut Anda. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
8. Menurut Anda. Apakah sumber daya yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
9. Menurut Anda. Apa saja alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
10. Menurut Anda. Bagaimana cara melakukan proses perawatan dan pemeliharaan alat dan teknologi tersebut?

11. Menurut Anda. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sukmajaya terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?

Indikator *Need for supervision*

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan petugas administrasi ? dalam hal apa !
2. Menurut Anda. Apakah pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ada pengaruhnya terhadap pekerjaan yang diselesaikan oleh petugas administrasi? Dalam hal apa !
3. Menurut Anda. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
4. Menurut Anda. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ?
5. Menurut Anda. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap petugas administrasi ? dalam hal apa ?

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
2. Menurut Anda. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi lainnya ?
3. Menurut Anda. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
4. Menurut Anda. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat?
5. Menurut Anda. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
6. Menurut Anda. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
7. Menurut Anda. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas administrasi lainnya ?

8. Menurut Anda. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
9. Menurut Anda. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
10. Menurut Anda. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Petugas Administrasi terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !



Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara :

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Anda. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
2. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa !
3. Menurut Anda. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
4. Menurut Anda. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?

Indikator *Timeliness*

- Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Anda dalam menggunakan pelayanan administrasi yang dimulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
2. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
3. Menurut Anda. Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.

Bentuk Pertanyaan

1. Seperti apa hubungan yang dilakukan oleh petugas loket administrasi terhadap Bapak ?
2. Pernahkah petugas loket administrasi melakukan kesalahan dalam pemanggilan pasien ?



HASIL WAWANCARA

Pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan melalui wawancara secara mendalam dengan kepala puskesmas, petugas administrasi, rekan kerja petugas administrasi, dan masyarakat kelurahan Mekarjaya dan kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.

Pedoman Wawancara :

1. Wawancara akan dilakukan secara formal pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.
2. Dilakukan dengan wawancara terstruktur serta dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ada pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok.
3. Pertanyaannya ada yang langsung dan tidak langsung tergantung dari perumusan masalah yang akan ditanyakan.
4. Pertanyaannya bersifat *deskriptif*, yaitu dengan mempelajari situasi dan kondisi orang-orang yang ada didalamnya, agar tidak terjadi kekakuan.

*****Terima Kasih*****

Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 4 Mei 2009, 13:07 wib

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Upaya yang ditempuh dalam mencapai tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau saya lihat mampu ya, dari kualitasnya cukup baik istilahnya orang yang baru memegang jabatan cukup bagus dan cepat beradaptasinya.
2. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas kerja petugas loket administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau menurut saya TU itu adalah orang kedua setelah Kepala Puskesmas yang harus mengetahui tentang program Puskesmas. Jadi, peran TU hampir sama dengan Kepala Puskesmas dalam mengetahui program pelatihan-pelatihan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, bendahara, termasuk mahir komputer. Jadi itu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi.
3. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ?
Untuk target pekerjaan kita belum mencapai 100 persen. Tapi, sekitar 70 persen saja.
4. Menurut Ibu. Sejauhmana hasil kerja yang telah dilakukan oleh Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Baik, sudah mulai bisa membagi tugasnya, walaupun petugas saya masih menangani beberapa pekerjaan, tapi sudah mengetahui pekerjaan-pekerjaan administrasinya yang harus dikerjakan berupa pengarsipan data-data atau file-file dan sudah tahu surat masuk, surat keluar. Kalau pekerjaannya belum selesai, petugas saya bisa overtime sampai jam empat, bahkan pernah sampai jam sebelas malam.
5. Menurut Ibu. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi selalu dengan perencanaan SOPnya ?
80 persen, itu tadi karena petugas administrasi menangani beberapa pekerjaan, jadi ada beberapa pekerjaan yang belum sesuai.
6. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru dan kurang teliti ?
Pasti ada, misalnya seperti redaksi (tulisan) ada beberapa yang saya ralat, kadangkala ada beberapa pekerjaan yang tidak sesuai.
7. Menurut Ibu. Seperti apa hasil kerja yang telah dilakukan oleh petugas administrasi ?
Cukup memuaskan artinya sesuai dengan perintah, walaupun belum 100 persen maksimal sudah dapat mengerjakan, tapi ketepatan waktu saja yang masih belum sesuai.

8. Menurut Ibu. Kualitas pencatatan yang dibuat oleh petugas administrasi seperti apa ?
Baik, sudah mempunyai pencatatan rapat-rapat, cuti, surat masuk, sudah punya agenda surat keluar dan kepegawaian.
9. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat penguasaan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
Ada beberapa ilmu atau pelatihan tentang kearsipan yang harus diikuti oleh petugas administrasi, seperti proses pengarsipan, penyusunan nomor-nomor perpustakaan, buku-buku referensi.
10. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat pengetahuan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
Lebih arah kebiasaan saja dan belajarnya secara otodidak, apa saya ajarkan dan saya buat, petugas administrasi saya sudah tahu pekerjaan yang dilakukannya, misalnya tentang penjagaan alat-alat, kapan harus melaksanakan servis, kapan kalibrasi, jadi tanpa ajaran khusus ya.
11. Apakah ada upaya serius yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas terhadap peningkatan kinerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ? Dalam hal apa ?
Untuk membantu kompetensi petugas administrasi, upaya kita hanya sebatas pengusulan saja. Hal ini karena Puskesmas Sukmajaya posisinya masih dibawah Dinas Kesehatan, jadi saya tidak dapat mendelegasikan supaya petugas administrasi saya ikut pelatihan. Saya hanya mengusulkan saja ke Dinas Kesehatan, meskipun tidak tahu kapan ada pelatihannya

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas kepada petugas administrasi sesuai dengan target ?
Kurang, maksudnya pekerjaannya banyak tapi petugasnya yang kurang. Meskipun ada dua petugas administrasi yang mengerjakan administrasi, tapi satu petugas administrasi justru melakukan kegiatan di pendaftaran. Untuk mencapai target pekerjaannya petugas administrasi harus dibantu oleh petugas pemegang program, jadi bukan khusus petugas administrasi.
2. Menurut Ibu. Apa saja pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh petugas administrasi dalam per harinya ?
Kalau diloket itu yang dikerjakan oleh petugas loket administrasi yaitu melakukan kegiatan pencarian kartu rekam medis yang telah diberikan oleh pasien sebelumnya. Selanjutnya kartu rekam medis itu ditumpuk oleh petugas loket untuk dilakukan pengambilan oleh perawat masing-masing bagian. Akan tetapi sebelum dilakukan pengambilan kartu rekam medis dihitung terlebih

dahulu melalui proses serah terima antara petugas loket dengan perawat. Tujuannya, agar jumlah kartu rekam medisnya sesuai antara proses pengambilan kartu dengan penyerahan kartu. Selesai pemeriksaan, kartu rekam medis itu dikembalikan oleh perawat sesuai dengan jumlah yang telah diserahkan sebelumnya. Selanjutnya, kartu rekam medis dilakukan perhitungan kembali oleh petugas loket sebelum dimasukkan ke lemari rekam medis. Setelah perhitungan kartu selesai dilanjutkan dengan membuat agenda laporan kunjungan per hari dan membuat catatan keuangannya.

3. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan yang dilakukan penundaan oleh petugas administrasi ?
Ada, profil Puskesmas, P2KT dan Penilaian Kinerja.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan Puskesmas ?
Ada, P2KT dan penilaian kinerja laporannya belum masuk ke Dinas Kesehatan. Menurut pihak Dinas Kesehatan belum lengkap, ada data yang belum dilaporkan dari stafnya.
5. Menurut Ibu. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Kadang-kadang ada tugas yang tidak selesai untuk yang memerlukan waktu yang lama.
6. Apakah jumlah prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas kepada petugas administrasi sudah memenuhi syarat ? Dalam hal apa !
Kita sedang membuat proses sertifikasi ISO mengenai prosedur mutu, distribusi kerja untuk semua pekerjaan. Jadi, ada sasaran mutunya yaitu 100 % surat terkendali dan 0 % surat hilang. Surat-surat yang masuk harus terkendali, jangan sampai hilang dan terselip tapi harus langsung diagendakan oleh petugas administrasi ke buku surat masuk, kemudian surat tersebut ditempel pada lembar disposisi dan disimpan di meja saya.
7. Menurut Ibu. Bagaimana caranya mengatur jumlah unit pekerjaan yang diajukan oleh Puskesmas kepada petugas administrasi tersebut ?
Kalau saya lihat pengaturannya lebih prioritas saja, karena memang banyak ya, mana yang sekarang harus dikerjakan, mana yang jangka pendek, mana yang jangka panjang. Kalau misalnya membuat profil tidak dapat selesai dalam satu dua hari. Jadi, harus bekerjasama dengan petugas pemegang program yang lain.
8. Menurut Ibu. Hal apa saja yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya yang diberikan oleh Puskesmas ?
Petugas administrasi harus menanyakan ke pemegang program lain mengenai pelaporan yang harus dilaporkan oleh seluruh unit.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam mengelola waktu yang diberikan oleh Puskesmas ?
Bagus, kedisiplinannya cukup baik.
2. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kalau pelaporan cukup baik.
3. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi ?
Waktunya sudah tepat ya, mereka paling cepat datangnya, kalau saya lihat loket pendaftaran ini sudah ada pasien yang menyimpan kartu pendaftarannya. Jadi, mereka sudah mulai kerja sejak jam tujuh dengan melakukan kegiatan mencari kartu rekam medis. Begitu juga pulanginya lebih terakhir ya karena harus menunggu kartu rekam medis kembali dari unit-unit/poli. Saya lihat kedisiplinan petugas loket paling disiplin karena datangnya selalu pagi dibandingkan dengan petugas yang lainnya. Dilihat dari administrasi keuangannya mereka dapat menyelesaikan pada hari itu juga.
4. Menurut Ibu. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Kalau ke masyarakat rata-rata sudah tepat waktu, karena hanya mengurus surat keterangan tidak mampu, surat kematian. Jadi dalam satu hari sudah selesai.
5. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data per bulan ?
Butuh 5 harian karena harus menunggu laporan dari semua pemegang program, kalau mengerjakannya satu hari dapat selesai.
6. Menurut Ibu. Apakah kedatangan petugas administrasi ke Puskesmas Sukmajaya selalu tepat waktu ?
Kadang-kadang petugas saya tidak mengikuti apel pagi tapi wajar itu, tapi secara keseluruhan sudah baik.
7. Menurut Ibu. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Kadang-kadang ada kesalahan, tapi secara umum masih bisa cepat.
8. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh kepala puskesmas ? Alasannya apa ?
Pernah, kalau melibatkan pemegang program yang lain.
9. Menurut Ibu. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya dapat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? Dalam hal apa !
Sepertinya perlu, paling tidak dia bisa terarah kerjanya.
10. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan ?
Sepertinya belum ya, belum mengikuti jadwal.
11. Menurut Ibu. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Puskesmas dalam proses penjadwalan pekerjaan tersebut ? Dalam hal apa ?
Belum sistematis ya, pembuatan jadwalnya. Belum tersusun jadwal yang baik.

Indikator Cost-effectiveness

- Sejahterama penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejahterama Puskesmas Sukmajaya memanfaatkan sumber daya manusianya ?
Walaupun kita masih mengalami kekurangan sdm. Kita tidak dapat melakukan inisiatif untuk mencari, merekrut tenaga kerja secara mandiri karena tidak diperbolehkan oleh Dinas Kesehatan. Jadi, puskesmas memanfaatkan tenaga yang ada secara optimal meskipun setiap petugas puskesmas diharuskan memegang jabatan rangkap.
2. Menurut Ibu. Sejahterama bentuk penghematan sumber daya administrasi yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau mengenai administrasi kita selalu menggunakan kertas bekas, seperti membuat lembar disposisi. Cara lainnya, kadang-kadang saya lebih suka mengoreksi laporannya terlebih dahulu di komputer sebelum di print, daripada di print terlebih dahulu kemudian diberikan ke saya untuk dikoreksi, itu memboroskan kertas kalau laporannya ada yang salah. Saya selalu menginstruksikan kepada petugas puskesmas agar lampu, AC, komputer dan lainnya dimatikan ketika keluar dari ruangan kerja.
3. Menurut Ibu. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
Tidak ada. Paling tinta saja.
4. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi sering melakukan kesalahan berupa kesalahan pencetakan data dalam proses penyelesaian administrasinya ?
Tidak terlalu sering, tapi pernah.
5. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Banyak, contohnya pembuatan dokumen ISO, profil, dan P2KT.
6. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
Ada, pembuatan surat tugas yang memerlukan waktu cepat dan kegiatan penyetoran retribusi.
7. Menurut Ibu. Apakah pernah petugas administrasi melakukan kesalahan proses pencatatan yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
Sepertinya tidak ada.
8. Menurut Ibu. Apakah Puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia ?
Sangat kurang sumber dayanya.
9. Menurut Ibu. Sejahterama kinerja petugas administrasi dalam mengelola sumber keuangannya?
Kalau keuangan, kita sudah mempunyai pagu dari Dinas Kesehatan, misalnya untuk ATK, biaya transportasi, dan sebagainya sudah ada pagunya.
10. Sejahterama peran kepala puskesmas dalam melakukan efisiensi penggunaan alat-alat medis dan alat-alat non medis yang ada ?

Kalau alat-alat itu kita sudah mempunyai instruksi kerjanya dalam setiap pemakaiannya, misalnya oksigen itu jangan lupa kalau setelah selesai digunakan langsung ditutup kembali agar lebih hemat.

11. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya secara umum? dalam hal apa !
Ya, sarana dan prasarana kita masih kurang disini, misalnya alat-alat.. dental, dari dua yang berfungsi hanya satu yang berfungsi, sdm, sarana bangku tunggu pasien itu sangat kurang sekali.
12. Dengan adanya sumber daya yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan keuntungan yang maksimal ? dalam hal apa ?
Ya, kita berupaya, tapi ada hal yang berkurang yaitu kualitas pelayanannya, karena tenaga dokter kita kurang, tenaga bidan kurang, perawat kita kurang, dengan sendirinya satu dokter harus dapat memeriksa 100 pasien dalam satu harinya. Hal ini yang mengakibatkan setiap pasien harus menunggu lebih lama.
13. Apakah sumber daya yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran?
Ya, kita berusaha menempatkan tenaga kita dari kompetensinya, jadi saya tidak sembarang menempatkan para petugasnya, misalnya orang yang memegang program TBC paling tidak dia sudah pernah pelatihan TBC, dia mengerti akan obat-obat TBC dan mengerti. Jadi, dia lebih menguasai sesuai dengan kompetensinya.
14. Menurut Ibu. Alat apa saja yang dipergunakan oleh petugas administrasi ?
Komputer saja.
15. Menurut Ibu. Cara melakukan pemeliharaan alat itu seperti apa ?
Saya suruh membuat perencanaan pemeliharaan alat. Misalnya, komputer, dental unit dan alat-alat yang lain.
16. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh puskesmas Sukmajaya dalam penggunaan sumber daya ?
Ya, banyaknya pelatihan-pelatihan yang harus dikerjakan oleh petugas puskesmas. Akhirnya pekerjaan yang seharusnya dapat dilaksanakan tapi tidak maksimal karena banyak petugas yang menangani beberapa pekerjaan.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi ?
Saya membuat buku penjagaan baik itu penjagaan cuti, penjagaan kenaikan pangkat maupun penjagaan pelimpahan wewenang. Paling tidak dengan adanya buku penjagaan pekerjaan setiap petugas puskesmas dapat terawasi. Misalnya, kalau ada petugas puskesmas yang ijin, cuti atau ijin tidak masuk

harus melimpahkan tugasnya ke petugas lain, jangan sampai menghambat proses pelayanan terhadap pasien dengan berbagai macam alasan. Akan tetapi, petugas puskesmas itu sebelumnya sudah melimpahkan tugasnya ke petugas yang lain.

2. Menurut Ibu. Apakah pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ada pengaruhnya terhadap pekerjaan yang diselesaikan oleh petugas administrasi? Dalam hal apa !

Ya, paling tidak saya bisa kontrol, dia juga harus tahu petugas yang masuk, ijin dan dinas luar. Kalau soal pekerjaan biasanya saya awasi secara langsung saja, misalnya sudah sampai mana laporannya, kendalanya apa.

3. Menurut Ibu. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?

Kalau pekerjaan rutin dia bisa kerja sendiri, seperti: setoran, surat tugas, kadang-kadang ketika saya datang itu ada surat yang harus saya tanda tangan.

4. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh ibu seperti apa ?

Langsung saja saya tanya ke petugasnya sudah membuat laporan belum, sudah sampai mana dan apa masalahnya.

5. Prinsip yang diinginkan oleh petugas administrasi terhadap pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas seperti apa ?

Mereka tidak ingin diawasi ya, sebenarnya saya tidak mengawasi tapi mengingatkan, sudah belum laporannya, sudah dikerjakan belum laporannya.

6. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Kepala Puskesmas dalam melakukan proses pengawasan terhadap petugas administrasi ?

Kalau saya tidak ada di tempat kerja, misalnya saya pelatihan ke Bandung satu minggu, kadang-kadang dua minggu, saya tidak dapat melakukan pengawasan terhadap semua petugas.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?

Kuat sekali, kadang-kadang saya juga merasa, kalau petugas administrasi saya tidak masuk kerja, saya selalu ragu-ragu dalam merencanakan sesuatu pekerjaan atau mengerjakan sesuatu pekerjaan. Begitu juga dengan petugas administrasi.

2. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi lainnya ?

Bagus, rata-rata hubungan satu sama lain baik dalam kedinasan maupun pribadi

3. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?

Bagus, rata-rata hubungan satu sama lain baik dalam kedinasan maupun pribadi

4. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
Baik juga, saya lihat petugasnya ramah dan dekat dengan yang lain.
5. Pernahkah petugas administrasi terjadi kesalahan komunikasi dengan kepala puskesmas ?
Pernah juga dikarenakan tergesa-gesa dalam memberikan tugasnya, tapi itu juga jarang terjadi. Petugas administrasi saya itu selalu menyimak mengenai tugas yang saya berikan, malahan selalu membawa catatan.
6. Menurut Ibu. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh petugas administrasi kepada kepala puskesmas ? Dalam hal apa !
Paling kalau saya sedang rapat atau dinas luar dan ada surat ke Puskesmas, biasanya petugas administrasi telepon. Saling mengingatkan ada suatu pekerjaan lupa misalnya mengerjakan laporan tentang penilaian kinerja karena belum masuk dari staf yang lain.
7. Sejauhmana kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaannya ?
Biasanya kita diskusi, antara saya dengan petugas administrasi.
8. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ?
Paling keterlambatan laporan, kalau masalah administrasi yang mengakibatkan kesalahan itu tidak ada.
9. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh petugas administrasi ?
Biasanya saya panggil saja, saya langsung tanya ke petugasnya, masalahnya apa, laporannya belum masuk, administrasi keuangannya tidak mencapai target. Selanjutnya, dalam staf meeting dibicarakan.

Hasil wawancara dengan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 22 April 2009, 11:04 wib.

Indikator Quality

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

9. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?

Pertama, prosedurnya, tata laksananya aturan-aturannya dalam melaksanakan kegiatan administrasi. Kedua, tertib maksudnya dengan melakukan kegiatan pencatatan hasil kegiatan.

10. Bagaimana kualitas kerja petugas loket administrasi ?

Baik, karena mereka sudah lama dan mengerti akan pekerjaannya, meskipun saya juga berhubungan langsung, namun saya lihat juga rapi registernya, kita perlu data-data administrasi sudah tahu.

11. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ?

Ada yang tercapai dan ada yang tidak tercapai karena sebagai pelaksana administrasi kadang-kadang berbenturan dengan data yang harus masuk, sedangkan kita dapat data tidak hanya dari kita sendiri, namun datanya berasal dari pihak luar juga.

12. Apakah pelaksanaan kerja sesuai dengan perencanaan SOPnya ?

Sebagian besar sudah sesuai dengan perencanaan karena kita bekerja berdasarkan perencanaan. Akan tetapi waktu penyelesaiannya selalu diluar jadwal ya, harusnya profil sudah selesai bulan ini tapi masih belum. Kalau pekerjaannya sudah sesuai, tapi waktu penyelesaiannya kadang-kadang agak terlambat.

13. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru dan kurang teliti ?

Pernah, kesalahan dalam penulisan saja.

14. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?

Kegiatan pelaporan. Pertama, dalam pencarian data-data kader yang ada di Puskesmas atau pencatatan administrasi. Selain itu, perlunya pencatatan usulan dari nama-nama yang ada dari kegiatan posyandu, posbindu kadang-kadang para petugasnya telat melaporkan datanya. Kedua, kegiatan administrasi lainnya misalnya tentang pembuatan pelaporan keuangan dari hasil kegiatan posyandu dan posbindu.

15. Langkah-langkah apa yang biasa Anda lakukan terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?

Pertama, rencana kerjanya dapat dilaksanakan tepat pada waktunya, misalnya jadwal yang kita buat sesuai dengan jadwal pengerjaan administrasi pelaporannya sehingga kegiatan administrasinya dapat selesai sesuai dengan rencana. Selain itu, pihak administrasi juga rutin melakukan kegiatan setor retribusi ke Dinas Kesehatan. Kedua, saya juga merangkap sebagai petugas tata usaha sehingga harus mengerjakan administrasi yang lainnya, seperti

pencatatan surat masuk, pembuatan surat, kegiatan kepegawaian. Adapun langkah-langkahnya, misalnya membuat data kepegawaian saya selalu membuat formatnya, sebelum format kepegawaian diberikan ke petugas pemegang program terlebih dahulu saya harus memberikan petunjuk pengisiannya, setelah itu format data kepegawaian tersebut diberikan ke petugas pemegang program sekaligus diberikan batas waktu untuk pengembalian format kepegawaiannya. Disamping itu, saya harus menginformasikan kepada petugas pemegang program agar dapat memberikan data-data yang menunjang di format kepegawaiannya. Setelah proses pengisian data kepegawaiannya selesai kemudian dikembalikan ke saya. Selanjutnya saya melakukan perekapan datanya, jika data itu sudah saya rekap semua, kemudian saya laporkan ke Dinas Kesehatan untuk dilakukan validasi data kepegawaian.

16. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?

Tingkat kepatuhan, misalnya dalam pengumpulan data kita memberikan tenggang waktu seminggu, tapi pengumpulan datanya bisa mencapai dua minggu, tiga minggu. Akhirnya, terlambat dalam menyerahkan proses administrasinya ke Dinas Kesehatan.

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

15. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?

Kegiatan yang saya kerjakan yaitu mencatat surat masuk, surat keluar, pembuatan surat dan setor retribusi kesehatan ke Dinas Kesehatan. Kedua, saya juga bertugas sebagai pelaksana di laboratorium, saya harus melakukan pemeriksaan pasien di laboratorium. Jumlah pekerjaan saya per harinya rata-rata lima, salah satunya yaitu memperbaiki dokumen ISO yang belum lengkap.

16. Pekerjaan apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi per harinya?

Pagi di lab, siangnya di TU mengerjakan kegiatan pencatatan surat masuk, surat keluar, ISO, dokumen-dokumen yang belum beres, membantu membuat perencanaan dan pembuatan profil.

17. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang dilakukan penundaan ?

Ada, pencatatan surat seharusnya dikerjakan pagi hari jadi siang hari dikerjakannya.

18. Apakah ada pekerjaan yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan ?

Tidak ada.

19. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Tidak, kadang-kadang ada yang selesai, kadang-kadang ada pekerjaan yang ditunda besok.
20. Apakah Anda keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut ?
Alasannya !
Tidak, tapi keberatannya ketika tugasnya banyak dan prosesnya bersamaan dengan tugas yang lainnya.
21. Sejauhmana Anda memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Saya memerlukan unit-unit untuk melaksanakan kegiatannya secara benar dan tepat waktu. Misalnya, pembuatan kwitansi setor dari tindakan yang lainnya.
22. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Pertama, saya membuat jadwal seperti pada pagi hari saya pasti ke lab terlebih dahulu untuk melakukan pemeriksaan. Setelah itu saya mengerjakan administrasi dan retribusinya.
23. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Kerjasama dengan unitnya. Faktor lainnya lebih sayanya juga, karena saya sangat kurang mengerti tentang kegiatan arsip. Saya dulu pelaksana medis kemudian fungsi kerja saya diganti menjadi pelaksana tata usaha, jadi kemampuan saya untuk pengelolaan arsip dan sistem-sistem yang mengarah ke arah administrasinya masih kurang.
24. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan Anda harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
Menampung keluhan pelanggan, kemudian kita laporkan ke dia, dan setiap meeting keluhan itu dibahas. Selain itu, kita juga punya kotak saran dalam setiap bulannya kita buka.
25. Apakah ada upaya apa yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Tiap keluhan dicatat kemudian kita laporkan ke kordinator untuk dibahas pada rapat bulanan.
26. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Pembuatan laporan harus tepat waktu.
27. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitasnya terhadap masyarakat ?
Tidak ada istirahat. Misalnya, register pencatatan harian harus dilakukan saat itu jangan di tunda besok. Jika ditunda besok harinya maka pekerjaan tersebut akan menambah banyak.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap wakt
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.

- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Untuk kegiatan perekapan retribusi kita butuh waktu satu jam ya, tapi setengah jam sudah selesai.
7. Apakah Anda pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Pernah, karena saya sering melakukan penundaan terhadap pekerjaan. Kondisi ini kembali ke kedisiplinan saya juga.
8. Apakah kedatangan petugas administrasi ke Puskesmas Sukmajaya selalu tepat waktu ?
Disini tidak ada yang telat apalagi pak yudi, kalau orang administrasinya tidak pernah telat.
9. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Diusahain tepat waktu.
10. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Kalau ke masyarakat kita tepat ya, kita usahakan semaksimal mungkin tepat waktu.
13. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data ?
Kalau untuk setoran retribusi kalo datanya sudah lengkap satu jam selesai. Tapi, untuk data lain seperti profil bisa berhari-hari bahkan satu bulan.
14. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kita berbenturan dengan tugas yang lainnya, maksudnya tugas yang diberikan oleh kepala puskesmas proses penyelesaian bersamaan dengan kegiatan penyetoran yang tidak dapat ditunda besok. Akhirnya ada salah satu tugas perekapan yang terhambat.
15. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Ada beberapa, tapi kadang-kadang diluar dari rencana kegiatan.
16. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu Anda dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Iya membantu sekali. Misalnya, pembuatan profil puskesmas.
17. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Anda terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Pelaksanaan saja.
18. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?

Lebih ke arah pengaturan kegiatan saja, saya melakukan pelayanan kegiatan di laboratorium. Setelah itu, saya menyelesaikan kegiatan administrasi ke tata usahaan.

19. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?

Tidak ada.

Indikator Cost-effectiveness

- Seauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

13. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya ?
Ya, pasti sumber daya manusianya, kalau dilihat dari jumlah pasien yang kita terima perharinya dengan jumlah personil yang ada masih sangat kurang.
14. Seauhmana bentuk penghematan sumber daya yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
Ada beberapa alat yang tidak dapat dilakukan penghematan, misalnya jarum, alat-alat yang disposable engga bisa irit, habis dipakai langsung dibuang, kecuali alat-alat yang bisa disterilkan. Sedangkan untuk alat yang dapat dilakukan penghematan yaitu ATK, dan kertas yang gagal print dipakai untuk lembar disposisi dan notulen.
15. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
Ada, yang bersifat disposable, seperti kapas, kasa, masker, jarum suntik.
16. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Ada, tapi sedikit misalnya ada pekerjaan dateline dari kepala puskesmas bahwa hari ini dia harus ke Bandung dan harus buat materi buat dia, jadi kita harus mengerjakan hari ini juga.
17. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
Ada, seperti petugas SP3 seharusnya ditangani oleh petugas administrasi secara khusus, namun ditangani oleh petugas perawat yang diperbantukan dalam pengelolaan administrasi SP3nya.
18. Apakah petugas administrasi pernah melakukan kesalahan dalam bekerja yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
Oh ada, masalahnya kita bekerja di beberapa bidang pekerjaan sehingga ada pekerjaan yang ditunda dan dikerjakan besok.
19. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Kalau kita bicara kurang pasti, karena setiap petugas diharuskan menangani beberapa tanggung jawab kegiatan puskesmas akhirnya jadi overlapping, karena dua pekerjaan ditangani oleh satu orang. Istilahnya ada usaha maksimal.
20. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?

Kalau cara menjalankan keuangannya kita sudah ada aturan-aturan yang ditetapkan. Karena di instansi negeri itu sudah terencana. Meskipun kita selalu membuat rencana anggaran dalam setiap tahunnya. Oleh sebab itu, dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan program anggaran kita membutuhkan peran dari Dinas Kesehatan. Misalnya, dana kegiatan BOP digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan operasional Puskesmas, dana pemeliharaan gedung berhubungan dengan pembuatan pelaporan atau SPJ sesuai dengan perencanaan kegiatan tersebut.

21. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !

Iya, karena kita bekerja berdasarkan perencanaan, jadi kita tepat sasaran. Misalnya, perencanaan program pasti ada perencanaan pendanaan biasanya langsung dilaksanakan dan diberikan langsung pada program kegiatan posyandu kita berikan ke posyandu.

22. Apa saja alat-alat yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?

Kita menggunakan komputer saja, untuk membantu dalam membuat perencanaan dan pelaporan.

23. Cara memelihara alat-alat tersebut ?

Perlindungan terhadap data hanya dapat dilindungi dengan menggunakan antivirus saja. Sedangkan, untuk maintenance komputer kita tidak mempunyai anggarannya, tapi hanya dapat mengusulkan saja ke Dinas Kesehatan.

24. Kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?

Kegiatan program puskesmas berbenturan dengan kegiatan pelaksanaan pendataan akhirnya ada salah satu tugas yang harus ditinggalkan dan melakukan pekerjaan segera dilakukan.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

6. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan Anda ? dalam hal apa !

Pasti, kita jadi mempunyai target yang harus dicapai sehingga pengawasan sangat penting.

7. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang ada di Puskesmas Sukmajaya ?

Tidak ada pengaruh ya, karena ada tidaknya kepala Puskesmas petugas puskesmas sudah diberikan tupoksinya masing-masing sehingga jenis pekerjaannya sudah ada di masing-masing petugasnya, kalau saya berkata tidak ada ya. Tapi, berpengaruh juga dalam proses pengambilan keputusan,

pengaruhnya yaitu ada beberapa tugas yang memerlukan tanda tangan Kepala Puskesmas.

8. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?

Tidak ada pengaruh ya, karena ada tidaknya kepala Puskesmas petugas puskesmas sudah diberikan tupoksinya masing-masing sehingga jenis pekerjaannya sudah ada di masing-masing petugasnya, kalau saya berkata tidak ada ya. Tapi, berpengaruh juga dalam proses pengambilan keputusan, pengaruhnya yaitu ada beberapa tugas yang memerlukan tanda tangan Kepala Puskesmas.

9. Menurut Bapak. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ?

Kita setiap minggu diharuskan membuat laporan dan dilaporkan ke Kepala Puskesmas, itu salah satu bentuk pengawasannya. Kedua, laporan-laporan administrasi yang akan diserahkan ke Dinas Kesehatan sebelumnya harus diketahui oleh kepala Puskesmas dan disertai tanda tangan Kepala Puskesmas.

10. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap Anda ?

Saya bekerja lebih optimal, jika tidak ada pengawasan justru tidak ada mengontrol dan harus tetap ada yang mengawasi dari kegiatan saya. Oleh sebab itu, sangat diperlukan pengawasan dari Kepala Puskesmas untuk mengarahkan pekerjaan saya.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

18. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?

Baik, saling menunjang apalagi Kepala Puskesmas sering mengingatkan, dan memberikan masukan-masukan kalau kita konsultasi, serta dijadikan sebagai media untuk melakukan konsultasi mengenai kegiatan administrasi.

19. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya ?

Baik, saling menunjang, ya kalau administrasi tidak terlepas dari informasi dari setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan, saling memberikan informasi ya.

20. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan rekan petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya ?

Baik, karena pekerjaan mereka akhirnya mengarah juga ke administrasi, pencatatan dan pelaporan.

21. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat yang berobat ?

Kita hanya menunggu begitu masyarakat membutuhkan kegiatan administrasi kita, seperti SKTM.

22. Selama ini ada kesalahpahaman dengan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan ?
Kalau dengan masyarakat kadang-kadang kita terima informasi tidak utuh yaitu kesalahan informasi.
23. Selama ini ada kesalahan komunikasi dengan petugas administrasi lainnya terhadap pekerjaannya ?
Iya, dalam hal yang kecil misalnya salah menyebutkan bahasa medis.
24. Apakah pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ?
Pernah. Pertama, dari kesalahan manusianya, misalnya penjumlahan penyeteroran. Kita setor dengan jumlah uangnya tidak sesuai dengan jumlah uang yang dilaporkan itu pernah. Dan, kesalahan dari teknologinya juga pernah, kita rekap data ternyata datanya hilang karena terkena virus.
25. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
Pertama, memberikan nasihat supaya lebih teliti saja dalam segi administrasi keuangannya. Kedua, dia menyarankan untuk melakukan back up data.
26. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Anda terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Yang pasti saling membantu kegiatan administrasi termasuk kepegawaian. Disamping itu, administrasi lainnya seperti surat-menyurat lainnya. Kalau keuangan saya paling membantu dari kegiatan retribusi saja dengan cara melakukan setor dana retribusi ke Dinas Kesehatan.
27. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Kepala Puskesmas memberikan instruksi. Kemudian, saya sebagai bawahannya melakukan konsultasi.

Hasil wawancara dengan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 22 April 2009, 12:08 wib.

Indikator Quality

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Kita tiap bulan melakukan perencanaan jamkesmas berupa usulan ke Dinas Kesehatan.
2. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
Sudah bagus, karena sudah tidak pernah mengalami kehilangan kartu dan sudah rapi. Tapi agak sedikit mengalami keterlambatan dalam pelayanannya karena sedang melakukan pembenahan. Tapi untuk pengobatan Askes sudah tertib, sedangkan bagian umum masih mengalami perbaikan.

3. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Target disesuaikan dengan kebutuhan saja. Asalkan setiap bulan kita buat rencana kerjanya. Intinya, dalam setiap bulan itu kita buat hasilnya.
4. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi sesuai dengan perencanaan SOPnya ?
Kalau yang dijadwalkan oleh Dinas sesuai dengan rencana, tapi kalau dari saya sendiri kita tidak sesuai dengan rencana karena ada rencana di luar dugaan.
5. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru dan kurang teliti ?
Pasti ada, kelirunya dalam pengisian laporan administrasinya, solusinya harus saling menyampaikan informasi dalam membuat laporannya.
6. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Mengklaim uang jamkesmas itu terbatas soalnya sudah ditentukan.
7. Langkah-langkah apa yang biasa Anda lakukan terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Kita membuat verifikasi berupa stempel RW dan tanda tangan dari apotik.
8. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Dalam melakukan verifikasi Gakin harus memenuhi syarat.

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
Kalau untuk Jamkesmas biasanya sih tiga ya, ya rata-rata tiga per hari. Kadang-kadang per harinya hanya ada satu orang yang mengurus Jamkesmas, tapi kalau lagi banyak bisa mencapai tiga atau empat orang. Kondisi ini sangat tergantung dari orang yang sakit.
2. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
Kalau saya kan hanya tugas tambahan saja, tugas pokoknya kesling, jadi setiap harinya hanya melakukan pembuatan SKTM saja. Kegiatannya hanya melakukan verifikasi berupa proses tanya jawab kepada pemohon SKTM, selesai proses tanya jawab kemudian saya melakukan kegiatan pengecekan langsung ke rumahnya. Jika syarat tersebut sudah terpenuhi kemudian dilakukan pembuatan hasil verifikasinya. Disamping itu, saya juga membuat SPJ seperti surat tugas, pengisian kwitansi sebagai dana transfert.

3. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
Sudah pasti ada, seperti menyelesaikan SPJ kadangkala bentrok dengan pembuatan tugas harian sehingga harus dilakukan penundaan. Intinya, pada akhir bulan dapat menyelesaikan SPJnya.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Ada, Misalnya, saya banyak kegiatan akhirnya ada tugas yang lewat dari dateline. Tugas yang seharusnya sudah beres dalam 1 bulan melebihi batas waktu menjadi 2 bulan, karena harus membuat laporan keuangan kumulatif dari pelayanan kesehatan dasar.
5. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Tergantung, kadang-kadang ketika saya mau membuat laporan akhir bulan tiba-tiba bentrok dengan SPJ harus dikumpulkan.
6. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Sudah, jam setengah delapan sudah buka, jam sebelas sudah tutup, Kecuali ada kecelakaan ditangani.
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data ?
Tergantung dari banyaknya masyarakat yang mengurus SKTM.
8. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Kadang-kadang tepat waktu.
9. Apakah Anda keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut ? Alasannya !
Keberatan, tapi karena program sudah seharusnya dijalankan.
10. Sejauhmana Anda memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Berdasarkan pengalaman, kwitansi harus diketik semua nanti tinggal minta stempel dan tanda tangan apotik. Jadi untuk mempercepat ya karena lebih rapi administrasi. Kerja jadi cepat dan efisien, dalam mencapai target yang kita inginkan.
11. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Semua administrasi yang sudah ada semua, nanti kita rekap untuk merencanakan kegiatan yang selanjutnya. Disamping itu, untuk merencanakan kegiatan bulan selanjutnya saya harus juga menyelesaikan SPJ yang satu bulan itu.
12. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Pasien memarahi saya.
13. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan Anda harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
Seandainya kalau saya tidak ada, ada Pak Mono. Ibaratnya saling menutupi, ketika saya pergi. Prosedurnya, jangan sampai ketika ada yang mengurus Jamkesmas ada yang melayani.
14. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh Anda terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Yang penting, syarat-syarat untuk membuat SKTM ada KTP dan KK. Kalau masyarakat memang sudah dirawat harus ada surat keterangan rawat.

Selanjutnya, Puskesmas akan membuat surat verifikasi dan rujukan. Setelah itu masyarakat mengurus prosesnya lagi ke kelurahan.

15. Seberapa besar peran Anda dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Ya sesuai prosedur. Dengan cara begitu kita bisa langsung melayani.
16. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Ada, kwitansi dan kertas verifikasi. Yang penting untuk pengajuan operasional untuk ATK (Alat Tulis Kantor) itu tidak bentrok dengan BOP.
17. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Dalam pengurusan administrasi SKTM. Masyarakat selalu menuntut untuk bekerja lebih cepat padahal dalam pengurusannya memerlukan KTP, KK dan verifikasi. Akan tetapi, masyarakat selalu menuntut dengan segera mengeluarkan SKTM alasannya darurat. Akhirnya menumbulkan kesan curiga dari Dinas karena dalam pengurusannya serba baru.

Indikator Timeliness

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
15 menit sekali pengurusannya.
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Ibu dalam melayani masyarakat per harinya ?
15-20 menit per harinya.
3. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi sejauh ini ?
Oh, dia paling rajin ibaratnya dia pertama datang dan terakhir pulang.
4. Apakah Anda pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Keterlambatan dalam membuat perencanaan Jamkesmas karena waktu itu kita belum pengalaman. Oleh sebab itu dalam membuat rapel selalu tiga bulan sekali padahal perintah Dinas perbulan.
5. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Banyak kegiatan, jadinya saya tidak mampu mengerjakan laporannya.
6. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Ya, karena tiap awal bulan kita membuat laporan ke Dinas

7. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu Anda dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Ya, sangat membantu kalau kita membuat laporan soalnya paling lambat tanggal 7.
8. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Anda terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Kendalanya double job. Jadi, saya selalu kesulitan dalam mengatur pekerjaan administrasinya.
9. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
Kita membuat jam pelayanan verifikasi Jamkesmas, siangnya sebelum pulang membuat surat tugas dan mengisi kwitansi.
10. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?
Tugas banyak ditumpuk jadi tidak terkejar mengerjakan administrasinya.

Indikator Cost-effectiveness

- Se jauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Kurang. Seperti TU dan administrasi kurang.
2. Se jauhmana bentuk penghematan sumber daya yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau akan mengeprint jangan langsung mengeprint, tapi kita harus preview terlebih dulu, dan mencobanya dengan memakai kertas bekas terlebih dahulu.
3. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
Tidak pernah diganti, paling ada jasa buat servis saja.
4. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Paling sewaktu-waktu ya, seperti perekapan data keuangan, karena selalu ada pemeriksaan dari Bawasda.
5. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
Ada, paling kalau saya sedang tidak ada, ada beberapa verifikasi pembuatan Jamkesmas yang dibantu oleh petugas lain.
6. Apakah petugas administrasi pernah melakukan kesalahan melakukan pencetakan data yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
Pernah, kesalahan dalam menghitung perekapan jumlah uang.
7. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Ya tentu, dengan adanya sumber daya yang terbatas walaupun kita bekerja maksimal tapi akhirnya kita jadi kurang maksimal.

8. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Kita merencanakan untuk Jamkesmas sebesar Rp. 4,5 juta. Tapi setelah melakukan realisasi ternyata menghabiskan Rp. 2 juta. Berarti masih ada sisa uang Rp. 2,5 juta untuk merencanakan Jamkesmas untuk bulan depan.
9. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Tepat sasaran karena kita sebelum merencanakan kita selalu bertanya terlebih dahulu dengan Dinas Kesehatan. Apakah kita mampu melakukan pembelian suatu barang dalam jumlah uang yang diberikan. Misalnya ATK atau alat kesehatan.
10. Sejauhmana penggunaan alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh Puskesmas Sukmajaya ?
Komputer dan fax. Tapi untuk internet belum padahal sudah ada rencana tapi dananya belum ada. Soalnya tidak masuk anggaran Dinas. Sedangkan, untuk masalah kerusakan di tanggung oleh Puskesmas. Dananya dari dana sukarelawan Puskesmas. Apabila komputer terserang oleh virus kita hanya sebatas menggunakan antivirus saja.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan Anda ? dalam hal apa !
Ya, sangat membantu untuk mengingatkan dalam membuat rencana, misalnya rencana pembuatan Jamkesmas.
2. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
Tidak, karena kalau ada yang penting untuk kepala puskesmas seperti pendelegasian untuk membuat pelaporan kepada petugas administrasi, kita tinggal menelepon kepala puskesmas.
3. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang ada di Puskesmas Sukmajaya ?
Tidak, karena kalau ada yang penting untuk kepala puskesmas seperti pendelegasian untuk membuat pelaporan kepada petugas administrasi, kita tinggal menelepon kepala puskesmas. Karena kita bekerja berdasarkan tupoksi.
4. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap Anda ? dalam hal apa ?
Kita jadi tertib. Ya, selain tertib administrasi, juga harus tepat waktu.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Se jauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Baik-baik saja.
2. Se jauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi dalam melakukan pekerjaannya ?
Sesuai dengan perintah misalnya, saling membantu dalam penyelesaian pelaporan.
3. Se jauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lain ?
Kerjasama dalam melengkapi berkas-berkas Jamkesmas (partograph) dengan petugas lain ketika salah satu pasien menggunakan fasilitas jamkesmas.
4. Sejuhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
Melengkapi persyaratan-persyaratan Jamkesmas.
5. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan kepala puskesmas terkait dengan pekerjaannya ?
Kesalahan pasti ada tapi sewaktu-waktu ya, seperti kesalahan informasi.
6. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas lain ?
Kesalahan masih pasti ada, tapi sewaktu-waktu seperti kesalahan informasi.
7. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan masyarakat ?
Kesalahan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman antara petugas administrasi dengan petugas lain ?
Pernah, tapi skala kecil karena pada saat itu belum ada sosialisasi.
9. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman antara petugas administrasi dengan masyarakat ?
Pernah, dalam pengurusan berkas-berkas jamkesmas.
10. Apakah Anda pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Pernah. Misalnya dalam verifikasi Gakin dan SKTM.
11. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Anda terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Kita saling sharring misalnya Kepala Puskesmas ada rapat Jamkesmas akan memberi tahu ke saya. Selain itu, saya juga membuat masukan yang baru mungkin ke Kepala Puskesmas. Seperti ada prosedur baru atau aturan baru.

Hasil wawancara dengan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 28 April 2009, 11:57 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Kalau berbicara kualitas dilihat dari segi pencatatan dan pelaporan.
2. Bagaimana kualitas kerja petugas loket administrasi ?
Sudah bagus, dan sudah ada standarnya (SOP). Pokoknya setiap pekerjaan yang dikerjakan sudah bagus.
3. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Kalau itu biasanya program yang menentukan target-targetnya. Seperti halnya pencapaian program penemoni. Di situlah biasanya program mempunyai target dalam satu bulannya. Untuk target belum mencapai seratus persen.
4. Menurut Ibu. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi selalu dengan perencanaan SOPnya ?
Kadang-kadang ya, kadang-kadang tidak.
5. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang keliru atau kurang teliti ?
Ya ada juga, sering terjadi human error
6. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Kadang-kadang data yang ada di laporan tidak sesuai dengan di lapangan. Hasilnya pelaporan yang seharusnya kita katakan sepuluh orang ternyata ada pasien yang putus obat, dan kita hanya mendapatkan empat orang atau lima orang yang sembuh. Jadi, faktor dari masyarakatnya juga.
7. Langkah-langkah apa yang biasa Anda lakukan terkait dengan pemenuhan tujuan kerja ?
Kalau di saya paling kita hanya menanyakan ke bagian programnya bagaimana pencapaian targetnya itu.
8. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Kalau di saya kadang-kadang pemegang program itu lama untuk memberikan laporannya. Misalnya ditargetkan tanggal satu atau tanggal lima sebagai batas akhir menyerahkan laporan. Tapi, petugas pemegang program itu justru belum mengerjakan administrasi pelaporannya. Alasannya pekerjaannya masih banyak dan lupa. Jadi, kita harus mengingatkannya.

Indikator *Quantity*

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
Kalau harian itu tergantung dari jumlah pasien. Jadi, per harinya kita melakukan kegiatan pencatatan, seperti pencatatan register rawat jalan dan sensus harian rawat jalan. Setelah itu dilakukan perekapan datanya untuk dijadikan bahan pembuatan laporan per bulan sebagai SP3nya.
2. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam per harinya ?
Kalau saya melakukan kegiatan pelayanan sehari-hari di balita, kemudian melakukan pencatatan registrasi administrasi harian.
3. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
Tugas yang ditunda itu sensus harian, karena kita ada pencatatan pasien yang berobat berapa, nanti jumlah penyakitnya berapa, itu harusnya di sensus tiap hari, misalnya ispa itu ada lima, diare itu ada enam, kalau itu tidak sempat mengerjakan, bisa dikerjakan besok dengan melihat data dari hari yang sebelumnya.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Tidak pernah, karena untuk saat ini pengumpulan pelaporan selalu tepat waktu.
5. Menurut Ibu. Apakah pekerjaan yang dikerjakan per harinya selalu terpenuhi ?
Kalau di saya tergantung dari banyaknya pasien.
6. Apakah Anda keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut ? Alasannya !
Tidak. Alasannya saya senang manajemen.
7. Sejauhmana Anda memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Kalau secara harian kita masing-masing mengerjakan terlebih dahulu pekerjaannya, dalam setiap bulan administrasinya harus dikumpulkan. Setelah itu saya akan laporkan semua administrasi per bulannya.
8. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan, sedangkan Anda harus memenuhi kebutuhan masyarakat ?
Kita bagi tugas, kalau pagi pelayanan sampai jam 12, siangya melakukan kegiatan pencatatan administrasinya sampai jam 2. Jadi kita dapat mengerjakan dua kegiatan pada saat itu juga.
9. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Laporan kadang-kadang tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

10. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh Anda terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Kalau saya katakan harus bisa memanfaatkan waktu yang sebaik-baiknya. Misalnya ketika kita sedang pelayanan tidak mungkin dalam waktu melayani pasien itu tidak ada yang waktu kosong. Dari situlah kita mengerjakan administrasinya.
11. Seberapa besar peran Anda dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Kalau sebagai orang administrasi. misalnya pasien kehilangan kartu, kita tinggal menanyakan pada pasiennya kapan terakhir kali datang ke Puskesmas. Karena pencatatan kita sudah lengkap dan rapi kita bisa bantu mendapatkan kartunya.
12. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Pencatatan harus lengkap, formulir isiannya harus dipenuhi oleh petugas. Jadi, begitu akhir bulan kita dapat mengerti cara merekap datanya.
13. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Kendalanya, kadang-kadang masyarakatnya kalau ditanya suka susah. Misalnya, kita akan menulis nama, alamat, tanggal lahir, dan umur kadangkala masyarakat dengan mudah mengatakan saya baru pindah dan sebagainya. Itulah yang menyulitkan dalam sistem pencatatan pasiennya.

Indikator Timeliness

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu.

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kalau harian biasanya tergantung dari pencatatan banyaknya pasien, apabila pelayanan selesai kita juga selesai kalau harian.
2. Apakah Anda pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Ya pernah, karena dalam Puskesmas itu ada lima atau enam, satu program saja terlambat menyerahkan laporannya tidak otomatis akan terlambat menyerahkan laporannya ke Dinas.
3. Menurut Ibu. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Kalau pelayanan sudah tepat waktu, buka jam tujuh dan tutup tepat waktu jam sebelas.

4. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data per bulan ?
Tidak dapat ditentukan, kalau kita rajin ada pasien status datang langsung direkap kita selesai pekerjaannya.
5. Menurut Ibu. Apakah kedatangan petugas administrasi ke Puskesmas Sukmajaya selalu tepat waktu ?
Kalo saya lihat semuanya sudah tepat waktu, apalagi loket sudah buka lebih dulu.
6. Menurut Ibu. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Bukan tepat waktu lagi, misalnya tanggal 7 datelinenya, tanggal 5 sudah menyerahkan, terkecuali tanggal 5 nya hari sabtu, minggunya tanggal 6, berarti senin tanggal 7, kita melihat situasi apakah diserahkan tanggal 7, atau hari kamisnya.
7. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kalau saya tidak pernah ada.
8. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Kadang-kadang.
9. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu Anda dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Ya, kalau kita diberikan jadwal kerja kita akan dapat menyelesaikan laporannya sebelum tanggal 7.
10. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Anda terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Kalau tiba-tiba dapat tugas luar atau kita sedang cuti. Tapi selebihnya dari faktor yang lain masing-masing petugas yang belum mengerjakan laporannya. Karena mengerjakannya kita secara tim.
11. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
Pagi pelayanan, siangnya kita lanjutkan administrasi. Jadi, pelayanan jalan begitu juga administrasinya.
12. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?
Kendalanya kalau sedang ada pekerjaan di luar pekerjaannya. Misalnya, saya harus tugas P3K di daerah kecamatan secara otomatis administrasinya tidak dapat dikerjakan.

Indikator Cost-effectiveness

- Sejauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Ya.. kurang karena masih banyak pekerjaan yang double-double.
2. Menurut Ibu. Sejauhmana bentuk penghematan sumber daya administrasi yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
Kertas jangan dicoret-coret dan digunakan seperlunya saja, kalau ada kertas yang salah pakai atau ngeprint boleh dipotong-potong untuk digunakan untuk catatan, membuat note. Selain itu, sebelum ngeprint agak di cek terlebih dahulu, jangan sampai ngeprintnya salah. Tulis-menulis harus diatur.
3. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Banyak, contohnya pekerjaan-pekerjaan yang diluar program layanan. Misalnya, pelayanan sudah selesai jam 2, tapi harus membuat juga program rencana puskesmas. Jika dilihat orangnya itu-itu saja kan, seharusnya dihitung lembur tapi tidak.
4. Menurut Ibu. Apakah pernah petugas administrasi melakukan kesalahan proses pencatatan yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
Oh, banyak itu, sebenarnya bukan dari kitanya, tapi dari dinas itu kita harus membuat laporan pertanggung jawaban, instruksinya A ternyata kita sudah membuat dan di print 10 lembar ternyata ada instruksi lagi, yaitu harus membuat instruksi C misalnya, akhirnya instruksi yang berjumlah lima lembar itu akhirnya terbuang dan membuat lagi.
5. Alat-alat yang dipergunakan oleh petugas administrasi itu apa saja ?
Pulpen, buku, tip x, dan lain-lain.
6. Menurut Ibu. Cara melakukan pemeliharaan alat itu seperti apa ?
Kalo ATK habis ganti, tapi kalo misalnya alkes harus ada yang disteril ulang, kalau alat yang mudah habis (disposable) dibuang dan diganti dengan yang baru.
7. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Sepertinya belum. Karena kalau sumber dayanya kurang otomatis pada saat kita berhalangan tidak bisa mengerjakan. Karena pekerjaannya masih double-double itu.
8. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Tidak tahu.
9. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Sepertinya belum.
10. Kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?
Kurang sumber dayanya, dan basiknya juga belum tepat.

Indikator *Need for supervision*

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan Anda ? dalam hal apa !
Tidak. Kalau saya kerjanya sesuai dengan prosedur diawasi juga biasa-biasa saja, sama saja, sepertinya tidak ada masalah kalau buat saya, meskipun kerjanya sambil diawasi oleh Kepala Puskesmas juga tidak apa-apa karena sudah sesuai dengan prosedur.
2. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang ada dan tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau saya tidak ada pengaruhnya, karena sudah kewajiban. Tidak harus terpengaruh pada Kepala Puskesmas.
3. Menurut Bapak. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ?
Tidak tahu.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang ada dan tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
Oh tidak terpengaruh untuk pekerjaan sehari-hari kecuali terpengaruh kalau minta tanda tangan laporan yang sudah dikerjakan tanggal 5, tetapi tanggal 5 kepala puskesmasnya sedang tugas luar.
5. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas terhadap petugas administrasi ?
Bisa langsung atau secara tidak langsung. Untuk pengawasan secara langsung biasanya datang dan menanyakan kalau laporan bulan ini bagaimana. Sedangkan, untuk pengawasan secara tidak langsung, ia biasa baca dari laporan yang saya kumpulkan.
6. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap Anda ? dalam hal apa ?
Kalau saya selesai pelaporan selalu koordinasikan dengan beliau, kalau misalnya ada kejanggalan ada sikap saling komunikasi.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Seauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Sepertinya baik-baik saja. Dalam hal menyelesaikan laporan per bulan selalu ada feedback dari Kepala Puskesmas. Misalnya, kepala puskesmas selalu mengingatkan dalam proses penyerahan laporannya.
2. Menurut Ibu. Seauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi ?
Paling meminta laporan ke pemegang program dan koordinator laporan saja.
3. Menurut Ibu. Seauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
Paling meminta laporan ke pemegang program dan koordinator laporan saja.
4. Menurut Ibu. Pernahkah petugas administrasi terjadi kesalahan komunikasi dengan kepala puskesmas ?
Mungkin saya lupa.
5. Apakah Anda pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Belum pernah.
6. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
Dicari terlebih dahulu penyebab masalahnya kemudian bagaimana proses penyelesaiannya. Dan proses penyelesaiannya harus saling mengingatkan.
7. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Anda terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Meminta saran atau pendapat.
8. Seauhmana kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Ya, kerjasamanya kita sama-sama saling membaca laporannya.

Hasil wawancara dengan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 27 April 2009, 11:34 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Sesuai dengan prosedur mutu yang telah diterapkan.
2. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
Saya tidak bisa nilai.
3. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Hampir, targetnya lebih mengacu pada 100 persen kartu terisi lengkap dan 0 persen kartu hilang. Sasarannya, Bulan Januari 99,79 persen, Februari 99,69 persen, Maret 99,96 persen.
4. Apakah pelaksanaan kerja sesuai dengan perencanaan SOPnya ?
Ya sesuai. Karena disini lebih ke kunjungan pasien.
5. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang kurang teliti ?
Ya ada, misalnya masalah kartu, penomoran kartu dan nomor register.
6. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Kalau menurut pendapat saya tenaganya kurang, kadang-kadang tidak tetap gitu. Padahal pasien yang daftar dalam setiap sehari sekitar tiga ratus pasien.
7. Langkah-langkah apa yang biasa Anda lakukan terkait dengan pemenuhan tujuan kerja ?
Tidak ada. Jadi, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan saja dan alur prosesnya.
8. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Tenaga tidak tetap.

Indikator *Quantity*

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
Kalau saya hanya di pendaftaran saja. Di luar itu saya juga membantu penyelesaian SPJ, tapi tidak dikerjakan di Puskesmas namun di rumah.
2. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
Banyak, pendaftaran ASKES, membuat rujukan ASKES, pendaftaran Jamkesmas, membantu pekerjaan petugas lain jika ada pekerjaan yang membutuhkan bantuan dibagian umum, dan Pendaftaran UKS.
3. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
SPJ dikerjakan dirumah dan kalau hari libur, sedangkan di Puskesmas tidak ada penundaan.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Kelihatannya tidak ada.
5. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Terpenuhi.
6. Apakah Anda keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut ? Alasannya !
Tidak keberatan. Karena saya sudah dari dulu sebelum banyak pasien malah saya dulu menangani pasien yang lebih banyak dari sekarang.
7. Sejauhmana Anda memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Ya menangani dengan sungguh-sungguh dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.
8. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan, sedangkan Anda harus memenuhi kebutuhan masyarakat ?
Salah satu pekerjaan dikerjakan di rumah yaitu BOPnya dan tugas SPJ operasional.
9. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Adanya tenaga tidak tetap.
10. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh Anda terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Ya upayanya menangani pelayanan pasien sebaik-baiknya jangan sampai mengecewakan masyarakat.
11. Seberapa besar peran Anda dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Tidak tahu, saya tidak bisa nilai.
12. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Ya data, seperti data jumlah kunjungan dan jumlah Askes.
13. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Adanya tenaga tidak tetap.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Tidak pernah diukur begitu waktu administrasinya pendaftaran itu mulai dibuka dari jam tujuh sampai jam dua. Kemudian membereskan kartu, dan memasukkan kartu didalam itu status.
2. Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi sejauh ini ?
Saya tidak dapat memastikan, yang jelas saya datang lebih dulu. Kalau menurut saya sudah tepat, sebelum jam 8 saya sudah datang.
3. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Kalau menurut saya jadwalnya sudah tepat waktu.
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data per bulan ?
Tidak pernah diukur berapa jamnya.
5. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Sudah.
6. Apakah Anda pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Pernah. Karena kartu rekam medik tidak kembali. Akhirnya kita dalam mengerjakan administrasinya tergantung dari kartu rekam medik.
7. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kalau pelaporannya tidak ada.
8. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Tidak ada jadwalnya.
9. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh Puskesmas Sukmajaya sangat membantu Anda dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Ya, kalau saya ada tugas pokok dan tambahan. Membuka loket jam delapan, tapi saya sudah membuka loket dari jam tujuh, kalau tidak begitu pekerjaannya tidak akan tertangani.
10. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Anda terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !

Tidak ada.

11. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?

Ya setelah selesai pekerjaan pelayanan baru menangani administrasi.

12. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?

Tidak ada.

Indikator Cost-effectiveness

- Sejuahmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Ya, untuk jumlahnya tidak tahu.
2. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Ya mudah-mudahan.
3. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Lembur tidak ada, tapi pekerjaan yang dibawa ke rumah ada.
4. Apakah pernah petugas administrasi melakukan kesalahan proses pencatatan ?
Ada, kesalahan dalam pencatatan status.
5. Alat-alat yang dipergunakan oleh petugas administrasi itu apa saja ?
ATK.
6. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Pemasukan dari retribusi
7. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Belum, karena kurang tenaga.
8. Apa saja alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Komputer, mesin tik, ATK.
9. Cara merawat dan memelihara alat dan teknologi tersebut ?
Perbaikannya ketika rusak.
10. Kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?
Kalau menurut saya pekerjanya tidak tetap saja.

Indikator *Need for supervision*

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan Anda ? dalam hal apa !
Tidak ada pengaruhnya karena sejak dulu saya harus bertanggung jawab dengan pekerjaannya.
2. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap Anda ? dalam hal apa ?
Pengawasan tidak berpengaruh untuk saya, karena pekerjaan yang kerjakan sudah jelas.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.
- Sejauhmana kerjasama yang dilakukan petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Bentuk Pertanyaan

1. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Baik, ya dalam administrasi pelaporannya.
2. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi?
Baik, saling membantu.
3. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
Lebih ke pengerjaan SP3 aja.
4. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
Secara tidak langsung saling pengertian.
5. Apakah Anda pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Belum pernah.
6. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Anda terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Paling masalah pekerjaan dan penyelesaian laporan.
7. Pernahkah petugas administrasi terjadi kesalahan komunikasi dengan kepala puskesmas ?
Pernah, Kesalahan dalam penomoran saja.

Hasil wawancara dengan Rekan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya
Waktu wawancara : 27 April 2009, 09:31 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Sangat baik. Dia sudah bisa mengkoordinir laporan, dan dia sudah bisa menggunakan komputer.
2. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
Kualitasnya sangat baik, karena berdasarkan hasil penilaian ISO sudah sangat baik.
3. Menurut Ibu. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Ya harus menghimpun dan membuat laporan masing-masing bagian Puskesmas. Intinya, harus bisa mengkoordinir semua laporan dari masing-masing pemegang program.
4. Menurut Ibu. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi sesuai dengan perencanaan SOPnya ?
Sudah sesuai.
5. Apakah petugas administrasi pernah melakukan penyelesaian administrasi pelaporan yang kurang teliti ?
Ya, lebih kesalahan dalam penjumlahan.
6. Menurut Ibu. Seperti apa hasil kerja yang telah dilakukan oleh petugas administrasi ?
Sesuai dengan SOP
7. Menurut Ibu. Kualitas pencatatan yang dibuat oleh petugas administrasi seperti apa ?
Sesuai.
8. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat penguasaan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
Kalau dilihat dari kemampuannya sudah sesuai dengan standar, konsekuen dan ada nilai plusnya.
9. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat pengetahuan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
Kalau saya lihat pemegang administrasi sudah kompeten karena dia menguasai komputer.
10. Menurut Ibu. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Sesuai soalnya masing-masing bagian ada yang sudah tercapai dan ada yang belum.

11. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Saya tidak pernah menganalisa.
12. Menurut Ibu. Langkah-langkah apa yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas administrasi biasanya mengumpulkan data dari pemegang program. Selanjutnya dilaporkan ke Dinas Kesehatan setiap tanggal 5.
13. Menurut Ibu. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Saya tidak tahu.

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
Ya kerjanya banyak, kita harus memeriksa pasien selama di Puskesmas, kemudian harus ke Posyandu, bantu lansia, melakukan pembinaan siaga, ikut rapat, melakukan evaluasi, pertemuan kader Diksi di kelurahan, dan lokakarya mini.
2. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
Mulai dari pendaftaran, register, mampu telusur rekam medik, merapihkan kartu yang sudah digunakan. Lebih jelasnya, menangani surat masuk, surat keluar, data kepegawaian, data kinerja, setoran harian, dan membuat proposal.
3. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
Sepertinya tidak pernah soalnya saya tidak begitu perhatian.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Ada, satu, dua.
5. Menurut Ibu. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Belum 100 persen, tapi sembilan 90 persen ya, soalnya kalau harian ada beberapa pekerjaan yang ditunda. Tapi tidak lama karena banyak kegiatan. Oleh sebab itu, kita tunda besok memasukan data administrasinya.
6. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut? Alasannya !
Ya tidak juga, karena tugas.

7. Menurut Ibu. Sejauhmana petugas administrasi memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Ya dimanfaatkan maksimal dengan cara pasien dapat terlayani.
8. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh petugas administrasi ?
Sesuai dengan jadwal.
9. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Ada, kalau jadwalnya bentrok. Pilih salah satu yang paling prioritas, mana yang lebih prioritas.
10. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan petugas administrasi harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
Kita prioritas, mana yang lebih penting, misalnya hari ini ada dua atau tiga pekerjaan jadi saya harus mengambil yang prioritas terlebih dulu setelah itu dilanjutkan dengan pekerjaan yang lainnya.
11. Menurut Ibu. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Paling dia menanyakan laporannya ke saya. Kemudian saya diberikan oleh petugas administrasi format dalam pembuatan laporan supaya laporannya cepet masuk.
12. Menurut Ibu. Seberapa besar peran petugas administrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Disini kan, petugas administrasinya tidak fokus, jadi mereka double dengan program-program yang lain.
13. Menurut Ibu. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Tidak tahu.
14. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Tidak ada.

Indikator Timeliness

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap wakt
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Bulan-bulan terakhir, minggu terakhir dengan cara membagikan format ke masing-masing pemegang program, proses pengisiannya membutuhkan waktu sekitar 2 hari kemudian diserahkan ke petugas administrasi.

2. Menurut Ibu. Apakah Petugas Administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Oh, pernah. Dalam hal pengiriman laporan dari Puskesmas ke Dinas Kesehatan karena terlalu banyak kegiatan.
3. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Disiplinnya sangat baik dan pengelolaan administrasi jam kerjanya juga baik.
4. Menurut Ibu. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Sudah tepat waktu karena sudah di ISO dan tersertifikasi.
5. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data?
Sekitar 5-6 jam, selain bulanan juga, ada juga yang mengerjakan perekapan tiap hari, seperti melakukan pencatatan pasien.
6. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Tidak tahu, karena saya tidak pernah mengevaluasi petugas administrasi.
7. Menurut Ibu. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Sesuai, hanya kuantitas administrasi yang masih meragukan, karena kita menghimpun laporan-laporan bukan hanya dari kita saja tapi dari swasta juga. Seperti, praktek-praktek bidan kadang-kadang kualitas laporannya suka meragukan.
8. Menurut Ibu. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Ya.. membantu, karena proses pengumpulan laporannya tanggal 5 harus dapat disampaikan ke Dinas Kesehatan.
9. Menurut Ibu. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Petugas Administrasi terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Sepertinya tidak ada kendala.
10. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
Saya tidak tahu.
11. Menurut Ibu. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?
Saya Tidak tahu.

Indikator Cost-effectiveness

- Sejauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Sangat kurang, seperti jumlah TU kurang, tenaga medis kurang, dokter kurang.
2. Sejauhmana bentuk penghematan sumber daya yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya ?
Saya kurang tahu kalau itu.
3. Menurut Ibu. Apakah ada peralatan administrasi yang sering diganti ?
Pulpen, tip x, klip, pensil, dan kertas yang sering habis.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan yang dikerjakan secara lembur ?
Ada, seperti banyaknya SPJ yang harus segera dikerjakan.
5. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi sering melakukan kesalahan berupa kesalahan pencetakan data dalam proses penyelesaian administrasinya ?
Saya tidak pernah mengevaluasi, saya tidak bisa jawab itu.
6. Menurut Ibu. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Ya kita berusaha untuk memanfaatkan pekerjaan secara maksimal.
7. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Tidak tahu.
8. Menurut Ibu. Apakah sumber daya yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Ya, tepat sesuai dengan profesi, sesuai dengan kompetensi masing-masing.
9. Apa saja alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Komputer, alat tulis, ATK.
10. Cara melakukan proses perawatan dan pemeliharaan alat dan teknologi tersebut?
Ada, soalnya ada IKAny untuk pengelolaan komputer dan ada aturannya.
11. Menurut Ibu. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sukmajaya terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?
Kita kekurangan tenaga.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan petugas administrasi ? dalam hal apa !
Ya sangat membantu.

2. *Tidak ada, soalnya kalau ada pekerjaan Menurut Ibu. Apakah pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ada pengaruhnya terhadap pekerjaan yang diselesaikan oleh petugas administrasi? Dalam hal apa ! langsung dikerjakan, makanya suka lembur-lembur juga.*
3. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas ?
Kita ada apel pagi dan staf meeting.
4. Menurut Ibu. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap petugas administrasi ? dalam hal apa ?
Kita ada apel pagi, berarti ada absen. Kemudian memberikan informasi tentang kegiatan Puskesmas pada saat apel pagi, dan lok bu (lokakarya bulanan)

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Kerjasamanya baik, saling koordinasi, saling menunjang kebutuhan Kepala Puskesmas. Jadi, kalau ada masalah mengenai Puskesmas Kepala Puskesmas selalu berkoordinasi atau menyelesaikannya dengan petugas Administrasi.
2. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi lainnya ?
Ya koordinasinya baik, saling berkoordinasi satu sama lain.
3. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
Ya.. koordinasinya baik, saling berkoordinasi satu sama lain.
4. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
Ada laporan siaga dari masyarakat, kegiatan imunisasi, laporan hasil posyandu, kesling, dan kontaknya banyak.
5. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Ada, SPJ suka terlambat.
6. Menurut Ibu. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
Saya tidak tahu.
7. Menurut Ibu. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas administrasi lainnya ?
Ada sedikit kesalahan dalam menulis angka tapi tidak fatal, hanya kesalahan ceklis saja.
8. Menurut Ibu. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
Ada sedikit kesalahan dalam menulis angka tapi tidak fatal, hanya kesalahan ceklis saja.

9. Menurut Ibu. Apakah pernah terjadi kesalahan komunikasi antara petugas administrasi dengan petugas lainnya ?
Kesalahpahaman tidak ada, karena tidak pernah membahasnya, meskipun ada paling membahasnya dengan cara menyamakan persepsi.
10. Menurut Ibu. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Petugas Administrasi terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Ya sangat soalnya petugas administrasi tangan kanannya Kepala Puskesmas.

Hasil wawancara dengan Rekan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 29 April 2009, 11:49 wib.

Indikator Quality

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Ya.. kalau menurut saya petugas administrasi sudah berpengalaman, sudah bagus. karena sudah lama istilahnya sudah mengetahui administrasinya. Baik dalam kemampuannya, maupun cara menerapkan administrasinya.
2. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
Kalau dia sudah lama, dan sudah cukup bagus dalam hal pencatatan pelaporan pokoknya sudah menguasai. Akan tetapi, tempat kartu belum begitu rapi karena untuk pengadaannya masih diatur oleh Dinas Kesehatan. Jadi, kita tidak dapat melakukan pengadaan secara mandiri, seperti lemari arsip jumlahnya masih kurang sehingga belum rapi proses penyimpanannya
3. Menurut Ibu. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Kita harus ada pembelajaran yang terkait dengan Dinas Kesehatan. Soalnya ada kriterianya. Baik dalam administrasi maupun Juklaknya.
4. Menurut Ibu. Apakah pelaksanaan kerja petugas administrasi selalu dengan perencanaan SOPnya ?
Sesuai dengan pekerjaannya, tapi masih ada perbedaan kerjanya.
5. Menurut Ibu. Seperti apa hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi ?
Banyak sih, istilahnya kalo mau dikerjakan oleh petugas administrasi mulai dari pagi sampe, karena programnya banyak. Seperti, pencatatan dan pelaporan tidak bisa digabung.
6. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat pengetahuan administrasi yang dimiliki oleh petugas administrasi ?
Belum kompeten ya, soalnya masih ada petugas administrasi yang tidak sesuai bidangnya secara khusus. Misalnya, ada perawat yang menangani administrasi.

7. Menurut Ibu. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Ya sesuai. Misalnya, di obat itu sudah sesuai dengan yang ditargetkan.
8. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Dari segi prasarana dan sarananya. Misalnya, pengadaan barang yang seharusnya ada tapi tidak tersedia.
9. Menurut Ibu. Langkah-langkah apa yang lakukan oleh petugas administrasi terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Langkah-langkahnya kita harus memperbaiki dari diri kita sendiri bagaimana supaya kita kerja bisa cepat tercapai dan kita harus mempunyai ide dalam bekerja.
10. Menurut Ibu. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Tidak ada teknisi saja.

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.
- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
Pencatatan dan pelaporan, register rawat jalan BP Umum, BP KIA, BP gigi, KIA/KB, lansia. Kemudian semua laporan pencatatan penomoran register diaudit di komputer.
2. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
Ada, kartu register terlambat dikembalikan oleh petugas pemegang program karena tidak ada yang melakukan pencatatan sehingga besok harinya baru dapat dikembalikan ke loket administrasi.
3. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Proses pencatatan dari program yang lambat sehingga proses pencatatan ke loket administrasinya jadi lambat.
4. Menurut Ibu. Apakah tugas-tugas yang dikerjakan per harinya oleh petugas administrasi selalu terpenuhi ?
Tidak, karena pekerjaannya terlalu banyak, kadang-kadang untuk mengerjakan yang lainnya sudah tidak mampu jadi baru besoknya dikerjakan.
5. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut? Alasannya !
Ya sebetulnya agak keberatan juga, karena kita tidak sesuai dengan kinerja.

6. Menurut Ibu. Sejauhmana petugas administrasi memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Kalo administrasi itu seharusnya ada petugas yang khusus mengerjakan administrasi dan tidak boleh dikerjakan oleh petugas lain. Jadi, kalau administrasi kita ingin bagus kita harus melengkapi tenaga adminitrasi.
7. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh petugas administrasi ?
Ya kalau sebisanya kita mengatur pekerjaannya.
8. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Ada, kadang-kadang kita belum bisa mengejar target dalam melayani pasien.
9. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan petugas administrasi harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
Kita harus bisa membagi waktu.
10. Menurut Ibu. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Kita harus memenuhi syarat sesuai dengan aturan yang ada.
11. Menurut Ibu. Seberapa besar peran petugas administrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Cukup karena dalam sehari kita memberikan pelayanan kadang-kadang tidak sesuai dengan istirahat.
12. Menurut Ibu. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Ya.. pelaporannya harus sesuai dengan tindak balasnya dan kriterianya juga.
13. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Catatan dan pelaporan hariannya kadang-kadang banyak sekali sehingga kita diharuskan merekap data semuanya, sedangkan jumlah komputernya terbatas.

Indikator Timeliness

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap wakt
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Kalau untuk administrasi obat bisa sampai sore, jumlahnya sekitar tiga ratus, sedangkan jumlah tersebut harus ditulis.
2. Menurut Ibu. Sejauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Menurut saya sudah bagus karena dia datang lebih awal dari yang lain.

3. Menurut Ibu. Apakah proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu ?
Belum tepat, karena layanan itu kadang-kadang laporannya belum masuk.
4. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi untuk melakukan perekapan data per bulan ?
Kalau datanya sudah lengkap tidak begitu lama ya, paling dua hari sudah selesai pencatatannya, tapi tergantung dari datanya, kadang-kadang data tidak dari kita saja tapi dari program lain. Itulah yang lama.
5. Menurut Ibu. Apakah penyerahan administrasi pelaporan ke Dinas Kesehatan selalu tepat waktu ?
Tidak juga, sesuai dengan perintah Dinas tanggal 4 harus sudah selesai laporannya, tapi kadang-kadang lewat, karena laporan dari masing-masing program belum beres.
6. Menurut Ibu. Apakah Petugas Administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Pernah, karena kita banyak melibatkan program lain jadinya kita terlambat.
7. Menurut Ibu. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
SDMnya kurang.
8. Menurut Ibu. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Sudah sesuai, karena kita sudah ada tugas pokoknya.
9. Menurut Ibu. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ? dalam hal apa !
Ya Alhamdulillah selama ini lancar-lancar saja.
10. Menurut Ibu. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Petugas Administrasi terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Ada, karena kita memang kurang tenaganya.
11. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
Kita harus mengkoordinasikan sama satu lingkup itu harus bagus kerjasamanya, kita harus bekerjasama baik dengan petugas lainnya.
12. Menurut Ibu. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?
Kalau kendala sebetulnya ada.

Indikator Cost-effectiveness

- Se jauhmana penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Kalau sumber daya manusia memang masih kurang banget.
2. Menurut Ibu. Peralatan apa saja yang sering diganti oleh Puskesmas ?
Tensi, timbangan, stetoskop, tergantung dari kualitas barang juga.
3. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang dikerjakan secara lembur ?
Ada, laporan P2KT dan laporan ISO.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan administrasi yang dibantu oleh petugas lain ?
Ada.
5. Menurut Ibu. Apakah pernah petugas administrasi melakukan kesalahan proses pencatatan yang mengakibatkan terbuangnya waktu ?
Ada, kadang-kadang salah memasukan angka.
6. Menurut Ibu. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Ya sudah mendekati maksimal, karena puskesmas ini sedang melakukan pembenahan, dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya justru lebih bagus yang sekarang.
7. Menurut Ibu. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Tidak tahu, Kalau soal itu sama bagian yang lebih tahu.
8. Menurut Ibu. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Belum ya, soalnya masih banyak yang harus kita perbaiki.
9. Apa saja alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Timbangan, tinggi badan, ATK (pulpen, amplop, flip, penggaris, buku), dan komputer.
10. Cara merawat dan memelihara alat dan teknologi tersebut ?
Kalau ada alat yang rusak paling dikembalikan ke pemegang barang dan diganti dengan yang baru. Kalau tidak ada yang baru alat itu diservis.
11. Menurut Ibu. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sukmajaya terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?
Kalau secara umum, tenaga masih kurang banyak.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan petugas administrasi ? dalam hal apa !
Ya, pengaruhnya untuk menghindari pekerjaan administrasi yang fatal.
2. Menurut Ibu. Apakah ada pengaruhnya terhadap pekerjaan petugas administrasi ketika Kepala Puskesmas sedang tidak ada di Puskesmas Sukmajaya ?
Tidak, kita bekerja tidak tergantung dari Kepala Puskesmas karena kita sudah punya program masing-masing, kalau tidak begitu tidak akan berjalan semestinya.
3. Seperti apa sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kepala puskesmas terhadap petugas administrasi ?
Lebih ke pembagian tugasnya, nanti ada evaluasinya.
4. Menurut Ibu. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap petugas administrasi ? dalam hal apa ?
Menurut saya itu sudah bagus-bagus saja.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Baik-baik saja.
2. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan antar petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Baik-baik aja.
3. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan petugas lain dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Baik-baik saja
4. Menurut Ibu. Sejauhmana hubungan petugas administrasi dengan masyarakat ?
Kalo dia dekat dengan masyarakat, karena dia pegang TFC, jadi tidak ada masalah.
5. Menurut Ibu. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman antara kepala puskesmas dengan antar petugas administrasi ?
Pasti ada, dalam hal pelaporan, kadang-kadang waktu yang harusnya sudah selesai ternyata dia belum mengerjakan.
6. Menurut Ibu. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Kalau menurut saya tidak pernah ada masalah.
7. Menurut Ibu. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
Kita harus ada meeting.

8. Menurut Ibu. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Petugas Administrasi terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !

Loyal kepada bawahan, loyal ke semua yang ada lingkungan puskesmas ini.

Hasil wawancara dengan Rekan Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya

Waktu wawancara : 29 April 2009, 12:25 wib.

Indikator Quality

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.
- Langkah-langkah yang dijalankan untuk pemenuhan tujuan kerja.
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemenuhan tujuan kerja.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja Petugas Administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
Kalau petugas administrasi sudah sesuai dengan pendidikan dan pengalaman. Ya bagus sesuai yang diharapkan, sesuai dengan standar yang diharapkan
2. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi sejauh ini ?
Cukup bagus, selama ini sudah sesuai dengan standar dan kebutuhan.
3. Menurut Bapak. Bagaimana cara mendapatkan kualitas hasil kerja yang baik dikalangan petugas administrasi ?
Sesuai dengan aturan yang berlaku, sasarannya lebih ke pencatatan, mengikuti aturan dan mencatat apa yang kita telah kita kerjakan.
4. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan target yang direncanakan oleh puskesmas ? Dalam hal apa !
Tanggal 1 sampai tanggal 5 setiap laporan harus sudah masuk ke Dinas Kesehatan. Tapi, selama ini kita sudah sesuai dengan target sebelum tanggal 5.
5. Menurut Bapak. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka proses pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Tenaga petugas administrasinya kurang.
6. Menurut Bapak. Langkah-langkah apa yang lakukan oleh petugas administrasi terkait dengan pemenuhan tujuan kerja yang diberikan oleh Puskesmas ?
Kita memang diharuskan banyak meluangkan waktu untuk memenuhi kerjanya, kadang-kadang kita harus membawa pekerjaan ke rumah.
7. Menurut Bapak. Kendala apa saja yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam rangka pemenuhan tujuan kerja ?
Lebih ke tenaga administrasinya yang kurang.

Indikator Quantity

- Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi.
- Jumlah pekerjaan yang diajukan oleh puskesmas sesuai dengan target.
- Pelayanan atau aktivitas yang dilayani per harinya
- Jumlah unit pekerjaan setiap harinya.

- Upaya yang harus dilakukan oleh petugas administrasi
- Hal-hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi
- Kendala apa yang dihadapi dalam setiap unit pekerjaan

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas administrasi dalam setiap harinya ?
Laporan harian saja dan pengeluaran hari itu. Misalnya jumlah obatnya dan jumlah pasien.
2. Menurut Ibu. Apa saja yang dapat dikerjakan oleh petugas administrasi dalam satu harinya ?
Mencatat apa yang sudah dikerjakan oleh masing-masing unit, saya juga tidak pernah tahu detailnya kalau sehari-hari ya.
3. Menurut Ibu. Apa ada pekerjaan petugas administrasi yang ditunda ?
Biasanya ada, tapi saya tidak tahu pasti.
4. Menurut Ibu. Apakah ada pekerjaan petugas administrasi yang lewat dari batas yang ditentukan ?
Pasti ada, seperti dalam pembuatan laporannya.
5. Menurut Bapak. Apakah petugas administrasi keberatan melaksanakan beban pekerjaan tersebut? Alasannya !
Kita lebih ke tanggung jawab dan ke profesi. Alhamdulillah semua tugas yang dibebankan Dinas sudah tercapai.
6. Menurut Bapak. Sejauhmana petugas administrasi memanfaatkan jumlah unit pekerjaan yang ada ?
Ya sebisa-bisa kita saja dalam mengatur waktunya.
7. Menurut Bapak. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi terkait dengan jumlah pekerjaan yang Anda kerjakan ?
Kendala lebih ke waktu dan manusia saja yang kurang, akhirnya pekerjaan yang harus dibawa pulang.
8. Menurut Bapak. Bagaimana cara mengatur kebutuhan masyarakat, sedangkan petugas administrasi harus memenuhi kebutuhan yang lain ?
Jam 8 sampai jam 1 kita lebih ke pelayanan masyarakat setelah itu baru administrasi.
9. Menurut Bapak. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh petugas administrasi terkait dengan aktivitas yang harus dipenuhi oleh masyarakat ?
Kita harus bisa membagi-bagi waktu kapan kita harus pelayanan, dan kapan harus mengerjakan administrasi.
10. Menurut Bapak. Seberapa besar peran petugas administrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat ?
Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
11. Menurut Bapak. Apakah ada hal yang harus dipenuhi oleh petugas administrasi terkait dengan penyelesaian administrasi pelaporannya ?
Pertama, dia harus paham mengenai pekerjaan yang dikerjakannya dengan mencatat apa yang dikerjakannya. Kedua, harus ada pelatihan-pelatihan.
12. Menurut Bapak. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam pemenuhan aktivitas yang dilakukan terhadap masyarakat ?
Ya orangnya lagi.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.
- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Kesesuaian tugas dengan jadwal pekerjaan yang telah ditentukan.
- Jadwal pekerjaan yang diterapkan Puskesmas membantu petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam penjadwalan.
- Koordinasi pembagian waktu pekerjaannya.
- Pembagian waktu pekerjaannya.
- Kendala yang dihadapi dalam koordinasi pembagian waktu

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Paling butuh waktu dua jam sampai tiga jam, semua pekerjaan dikerjakan setelah jam kerja dan tiap hari.
2. Menurut Bapak. Apakah Petugas Administrasi pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi pelaporan ?
Pernah. Misalnya, petugas itu harus dinas ke luar.
3. Menurut Bapak. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Saya tidak tahu pekerjaannya dan tidak tahu bagian lain.
4. Menurut Bapak. Kendala apa yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporannya ?
Saya pikir SDM yang lebih utama.
5. Menurut Bapak. Apakah tugas yang diberikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
Ya, selama ini sesuai karena setiap melakukan pekerjaan kita harus diketahui oleh Kepala Puskesmas.
6. Menurut Bapak. Apakah dengan adanya jadwal pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas Sukmajaya sangat membantu petugas administrasi dalam menyelesaikan administrasi pelaporan dengan tepat waktu ?
Saya pikir kalau untuk jadwal sebenarnya tidak ada jadwal khusus. pokoknya laporan harus dapat selesai pada waktunya.
7. Menurut Bapak. Apakah ada kendala yang dihadapi oleh Petugas Administrasi terhadap proses penjadwalan pekerjaan yang diterapkan oleh puskesmas ? dalam hal apa !
Tidak ada.
8. Menurut Bapak. Bagaimana cara mengkoordinasikan pembagian waktu yang dilakukan oleh petugas administrasi antara menyelesaikan suatu laporan dengan waktu melayani kebutuhan pasien ?
Kita diberikan kebebasan untuk inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
9. Menurut Bapak. Kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi dalam koordinasi pembagian waktunya ?
Kendalanya waktu, nanti berkaitan dengan SDM.

Indikator Cost-effectiveness

- Sejahteranya penggunaan sumber daya manusianya.
- Keadaan sumber daya keuangan.
- Keadaan alat-alat dan teknologi yang digunakan.
- Apakah sumber daya yang digunakan tepat sasaran.
- Kendala yang dihadapi dalam penggunaan sumber daya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Apakah puskesmas Sukmajaya merasa kekurangan sumber daya manusia?
Ya kurang, tentunya dengan puskesmas yang besar, kita hanya mempunyai jumlah pekerja 25 orang saja. Jika dibandingkan dengan Jakarta rata-rata mempunyai jumlah pekerja 40 orang. Bahkan, ada yang sampai ratusan untuk puskesmas kecamatan.
2. Menurut Bapak. Dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas. Apakah puskesmas Sukmajaya mampu menciptakan pekerjaan yang maksimal ? dalam hal apa?
Kita itu berusaha untuk maksimal.
3. Menurut Bapak. Bagaimana cara mengatur arus masuk dan arus keluar sumber daya keuangannya ?
Segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan sudah di drop oleh Dinas Kesehatan dan kita tidak menerima bentuk uang, tapi dalam bentuk barang.
4. Menurut Bapak. Apakah sumber daya keuangan yang digunakan oleh puskesmas Sukmajaya tepat sasaran? Dalam hal apa !
Segala sesuatunya disesuaikan dengan peraturan.
5. Apa saja alat-alat dan teknologi yang digunakan oleh petugas administrasi Puskesmas Sukmajaya ?
ATK sama paling bagus komputer.
6. Cara merawat dan memelihara alat dan teknologi tersebut ?
Saya tahu hanya lapor saja.
7. Menurut Bapak. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sukmajaya terkait dengan penggunaan sumber daya yang digunakan ?
Latar belakang pendidikan belum sesuai, akibatnya pekerjaan agak lambat.

Indikator Need for supervision

- Kebutuhan terhadap peran pengawasan yang dilakukan.
- Pengaruh adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh tidak adanya kepala puskesmas terhadap pekerjaan administrasi.
- Pengaruh pengawasan kepala puskesmas terhadap pekerjaan petugas administrasi.
- Kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Apakah peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas sangat mempengaruhi pekerjaan petugas administrasi ? dalam hal apa !
Ya, setiap bulan itu kita selalu memberikan laporan dan menanyakan kalau belum menyerahkannya, dari situlah pengawasannya.

2. Menurut Bapak. Sejauhmana peran pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas terhadap petugas administrasi ? dalam hal apa ?
Sangat baik, dalam hal pencatatan dan pelaporan.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas administrasi.
- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.
- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Sejauhmana hubungan kepala puskesmas dengan petugas administrasi dalam rangka menyelesaikan pekerjaannya ?
Hubungannya berjalan baik sesuai dengan yang kita harapkan.
2. Menurut Bapak. Apakah petugas administrasi pernah terjadi masalah terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan ? Dalam hal apa !
Oh, Tidak. Selama ini tidak pernah.
3. Menurut Bapak. Upaya apa yang dilakukan oleh seorang Kepala Puskesmas terkait dengan adanya suatu kesalahan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas Administrasi ?
Kita menyelesaikan masalah itu bottom up, kita selesaikan bersama-sama, sedangkan untuk masalah yang berhubungan dengan Dinas Kesehatan beliau langsung menghubungkan kita ke Dinas Kesehatan.
4. Menurut Bapak. Apakah ada peran aktif yang dilakukan oleh Petugas Administrasi terhadap kepala puskesmas terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan? Dalam hal apa !
Melaporkan kalau ada masalah dari bawah ke beliau.
5. Menurut Bapak. Sejauhmana kerjasama yang dilakukan oleh petugas administrasi dengan kepala puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Saling melengkapi, paling tidak kalau kita ada masalah kita harus cepat mengetahuinya.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 23 April 2009, 10:54 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Baik ya.

2. Menurut Ibu. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Ya, dalam hal pelayanan kita berobat, mulai dari pertama pengambilan kartu sampai loket pengobatan.
3. Menurut Ibu. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Banyak hal yang harus diperbaiki, tapi saya tidak tahu apa yang harus diperbaiki, menurut saya bagus..
4. Menurut Ibu. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Sepertinya loket administrasi baik kalau menurut saya, karena tidak ada kendala kalau untuk saya karena memang saya sejak dulu peserta Askes. Jadi, sejak dulu tidak ada yang perlu saya dikeluhkan.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Ibu dalam menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
Tergantung ya, kalau pasiennya sedang banyak malah lama sekali.
2. Menurut Ibu. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Sepertinya dibagian obat saja yang agak lama, karena obat harus diracik.
3. Menurut Ibu. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Tidak pernah.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 27 April 2009, 09:48 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Administrasi sudah mulai teratur dan sudah bagus.

2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Ya sesuai dengan harapan karena cepat. Soalnya masalah pendaftaran tidak terlalu lama. Pokoknya selalu dengan prosedur. Jadi tidak harus menunggu lama.
3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Upayanya kalau menurut pendapat saya yaitu adanya pengelompokan untuk kelompok balita secara tersendiri agar balita tersebut tidak menunggu antrian yang cukup lama seperti orang dewasa, soalnya ini menyangkut masalah usia dan perlu penanganan yang cepat. Meskipun sudah ada pengelompokan pendaftaran untuk lansia, tetapi untuk kelompok pendaftaran balita belum ada pengelompokannya. Jadi menurut pendapat saya harus ada.
4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Kinerjanya sudah lumayan baik untuk Puskesmas ini.

Indikator *Timeliness*

- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.
- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Bapak dalam menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
Kalo pengobatan disini lebih dari setengah jam.
2. Menurut Bapak. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Kalau disiplinnya petugas administrasi ya sudah cukup. Tapi, masalah dokternya selalu tidak tepat waktu. Kalau dilaksanakan jam delapan tepat kadang-kadang jam setengah sembilan baru mulai bahkan jam sembilan baru mulai. Mungkin dokter disini tidak begitu banyak ya terbatas. Contohnya, di lansia hanya ada satu dokter sedangkan pasien sudah banyak. Makanya prosesnya lambat.
3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Kalo petugas administrasi tidak pernah terlambat. Tapi, untuk pelayanan pengobatan saja yang telat, mungkin karena jumlah dokternya kurang.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 27 April 2009, 10:08 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Ya, lumayan juga dah bagus, dan memadai.
2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Ya, bagus juga.
3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Tidak ada.
4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Bagus, dalam pelayanannya, data-datanya bagus dan dalam memberikan informasinya juga bagus.

Indikator Timeliness

- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Bapak dalam menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
Ya, tergantung pengunjungnya kan dipanggil dari abjad nomor.
2. Menurut Anda. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Biasa saja.
3. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Tidak tahu.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 23 Mei 2009, 08:00 wib.

Indikator Quality

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Biasa ya, artinya sebagaimana saya sudah lansia seperti ini masih bisa mendapatkan pelayanan yang baik. Saya cukup mengambil nomor pendaftaran dan menyerahkan ASKESnya kemudian menunggu proses pemanggilan. Kadang-kadang ada juga orang yang tidak sabar menunggu sehingga

masih terdapat orang-orang yang berkumpul di depan loket saking tidak sabarnya.

2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!

Ya sesuai, kalau kita minta rujukan cepat dikasih.

3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?

Alatnya masih manual, pakai tulis tangan, kalau bisa menggunakan komputer supaya lebih cepat mungkin karena tidak ada alatnya.

4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?

Cukup, jam tujuh sudah datang dan dilayani, sesuai dan kalau kurang paling sedikit.

Indikator *Timeliness*

- Seauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Bapak selama menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?

Lihat situasi, tidak cepat dan harus ditulis, paling 20 – 30 menit.

2. Menurut Bapak. Seauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu ?

Sebenarnya ingin disiplin, tapi konsumennya mintanya cepat padahal tidak begitu, sehingga menimbulkan antrian.

3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !

Tidak pernah, sejak awal buka paling pertama.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 01 Juni 2009, 10:55 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?

Alhamdulillah bagus juga, namun menunggunya agak lama soalnya nomornya dipanggil satu-satu, jadi saya harus menunggu cukup lama. Kalau berobatnya cepat.

2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Sesuai, tapi kelamaan saja jadinya jenuh, lama sekali. Kalau orang yang lagi sakit justru tidak kuat antrinya.
3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Menurut saya, diatur supaya tidak terlalu lama. Kalau bisa tempat pemanggilan itu ditambah orangnya di petugas loket soalnya lama banget. Kalau orang yang sakit malah menambah pusing banget, bisa jadi pingsan hehe...
4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Baik, tidak kasar dan cerewet.

Indikator *Timeliness*

- Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Bapak selama menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
3 jam, lama sekali.
2. Menurut Bapak. Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Kalau disiplinnya baik. Tapi, perlu ditambah orangnya saja.
3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Oh, tidak tahu kalau itu. Tadi saya lihat sudah stanby di loket.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 1 Juni 2009, 11:31 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Bagus, untuk ASKES sudah bagus, sudah cepat tidak mengalami kesulitan, datang ke Puskesmas langsung mengambil nomor dan dapat antrian, cepat, dan nyaman. Awalnya saya tidak terlalu suka melakukan pengobatan ke Puskesmas, tapi sekarang jadi lebih suka berobat ke Puskesmas karena tidak

begitu antri. Kalau dulu agak lama tapi kalau sekarang sudah tertib. Jadi tidak begitu antri.

2. Menurut Ibu. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa !
Ya, dalam nomor panggilan sudah tepat dan ramah. Pokoknya senang saja kalo saya, memang kebetulan senang ya.
3. Menurut Ibu. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Tidak ada karena sudah tertib. Pengelompokannya sudah dibedakan.
4. Menurut Ibu. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Ya baik juga. Soalnya dikatakan jelek tidak mungkin.

Indikator *Timeliness*

- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Ibu dalam menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket hingga pengambilan obat ?
5 menit, selanjutnya kita menunggu obat. Tapi tergantung dari nomor yang kita dapat kan, biasanya kalau kita menunggu kira-kiranya satu jam sudah selesai kemudian menunggu obat, menunggu obat kurang lebih 15 menit.
2. Menurut Bapak. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Bagus, kebetulan Alhamdulillah dapat bagus.
3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Tidak.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Ibu. Kerjasama yang dilakukan oleh petugas loket administrasi terhadap pasien ?
Baik ya, justru membantu pasien untuk berobat.
2. Menurut Ibu. Pernahkah petugas loket administrasi melakukan kesalahan dalam komunikasinya ?
Tidak pernah, tapi yang terjadi malah pada masyarakatnya. Karena pasien banyak.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 01 Juni 2009, 10:46 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Baik, teratur saatnya urutan dipanggil, yang jelas teratur.
2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Sesuai, karena anak saya cocok kalau berobat disini itu dan sembuh, cocok Alhamdulillah, obatnya juga cocok.
3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Kalau menurut saya adanya tempat parkir sepeda.
4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Baik, karena tidak cerewet ya, istilahnya benar kalo ditanya itu.

Indikator *Timeliness*

- Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Ibu dalam menggunakan jasa pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
Tergantung urutan, standar lah, terlalu lama tidak dan terlalu cepat juga tidak.
2. Menurut Bapak. Se jauhmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Kategori bagus menurut saya.
3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Saya tidak pernah lihat.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan petugas administrasi dengan petugas lain.

Bentuk Pertanyaan

1. Seperti apa hubungan yang dilakukan oleh petugas loket administrasi terhadap Bapak ?
Baik ya, kalau menurut saya.

3. Pernahkah petugas loket administrasi melakukan kesalahan dalam pemanggilan pasien ?

Tidak pernah, yang jelas teratur.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya yang melakukan pengobatan ke Puskesmas Sukmajaya.

Waktu wawancara : 10 Juni 2009, 10:07 wib.

Indikator *Quality*

- Kualitas hasil kerja petugas administrasi.
- Kesesuaian hasil kerja dengan target yang direncanakan.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Bagaimana kualitas hasil kerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam melayani masyarakat ?
Bagus.
2. Menurut Bapak. Apakah hasil kerja yang dilakukan oleh petugas loket administrasi sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh Anda ? Dalam hal apa!
Cukup baik.
3. Menurut Bapak. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas loket administrasi agar tercapai kinerja yang baik ?
Lebih baik lagi cara kerjanya agar lebih cepat. Kemudian juga jam kerjanya lebih disiplin.
4. Menurut Bapak. Bagaimana kinerja petugas loket administrasi puskesmas Sukmajaya dalam rangka melayani kebutuhan pasien ?
Bagus.

Indikator *Timeliness*

- Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas administrasi terhadap waktu.
- Waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat per harinya.

Bentuk Pertanyaan

1. Menurut Bapak. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Bapak dalam menggunakan pelayanan administrasi mulai dari petugas loket sampai pengambilan obat ?
1 jam-2 jam, tapi bisa lebih tergantung dari banyaknya pasien.
2. Menurut Bapak. Sejuahmana tingkat kedisiplinan petugas loket administrasi terhadap waktu ?
Menurut saya sedang-sedang saja.
3. Menurut Bapak. Pernahkah petugas loket administrasi datang terlambat dalam melakukan kegiatan pelayanan pasien ? Alasannya apa !
Tidak pernah.

Indikator *Interpersonal impact*

- Hubungan petugas administrasi dengan masyarakat.

Bentuk Pertanyaan

1. Seperti apa hubungan yang dilakukan oleh petugas loket administrasi terhadap Bapak ?

Baik. Pastinya saling membutuhkan saja.

2. Pernahkah petugas loket administrasi melakukan kesalahan dalam pemanggilan pasien ?

Pernah.

