

4	Waktu tunggu pelayanan cepat					
	Reliability (Kehandalan)					
5	Petugas kesehatan bersikap ramah saat menerima pasien					
6	Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas kepada pasien					
7	Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang tepat					
8	Pemeriksaan kesehatan oleh petugas kesehatan sesuai dengan keluhan pasien					
	Assurance (Jaminan)					
9	Petugas kesehatan memberikan jawaban terhadap semua pertanyaan pasien					
10	Petugas kesehatan bersikap sopan pada saat menghadapi pasien					
11	Petugas kesehatan menjaga rahasia perihai penyakit pasien					
12	Petugas kesehatan terampil dalam menangani pasien					
	Emphaty (empati)					
13	Petugas kesehatan perhatian terhadap pasien per individu					
14	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan tidak membedakan pasien yang satu dengan yang lain					
15	Petugas kesehatan mampu membuat simpatik pasien					
16	Petugas kesehatan mengerti yang dibutuhkan pasien					
17	Petugas kesehatan menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh pasien					
	Tangibles (bukti Langsung)					
18	Ruang tunggu Puskesmas nyaman					
19	Ruangan tunggu Puskesmas bersih					
20	Tempat duduk diruang tunggu cukup memadai					
21	Ruang periksa Puskesmas nyaman					
22	Ruang periksa Puskesmas bersih					
23	Toilet Puskesmas nyaman					
24	Kelengkapan fasilitas yang ada di Puskesmas berupa kipas angin					
25	Kelengkapan fasilitas yang ada di Puskesmas berupa AC					

26	Kelengkapan fasilitas yang ada di Puskesmas berupa TV					
27	Ketersediaan fasilitas yang memadai berupa kantin					
28	Ketersediaan fasilitas yang memadai berupa tempat parkir					
29	Peralatan medis yang tersedia lengkap					
30	Peralatan medis yang tersedia layak pakai					
31	Petugas kesehatan berpenampilan rapi					



Pedoman Wawancara
Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan
Puskesmas Kecamatan Pademangan Kotamadya Jakarta Utara
Tahun 2008

No.Informan :
Tanggal Wawancara :
Waktu :
Poli :

A. Petunjuk Umum

1. Sampaikan ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaannya dan waktu yang telah diluangkan untuk diwawancarai dan wawancara ini merupakan hal yang sangat penting.
2. Jelaskan tentang tujuan wawancara.

B. Petunjuk Wawancara

1. Wawancara dilakukan sendiri oleh peneliti.
2. Informan bebas untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, saran dan komentar.
3. Pendapat, pengalaman, saran, dan komentar informan sangat bernilai.
4. Jawaban tidak ada yang benar atau salah, karena wawancara ini untuk kepentingan penelitian dan tidak ada penilaian.
5. Semua pendapat, pengalaman, saran, dan komentar akan dijamin kerahasiaannya.

C. Pelaksanaan Wawancara Mendalam

1. Perkenalkan diri pewawancara.
2. Perkenalkan diri informan dengan menyebut nama, umur, pendidikan, berobat ke poli bagian apa, sakit apa, jenis pembayaran.
3. Setelah perkenalkan diri baru mulai dilakukan wawancara.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan dengan diadakannya penelitian mengenai kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pada unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2008, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Maka dengan ini peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berkenan membantu peneliti dalam memberikan informasi mengenai kebutuhan Bapak/Ibu terhadap pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan.

Berikut adalah daftar pertanyaan yang harus diisi dengan jujur dan benar. Dan atas kesediaannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

I. Identitas informan

Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan terakhir :
Poli :
Jenis Pembayaran :
Penyakit :

II. Wawancara Mendalam

A. Responsiveness (Ketanggapan)

- 1) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?
- 2) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?
- 3) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?

- 4) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?

B. Reliability (kehandalan)

- 5) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?
- 6) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?
- 7) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?
- 8) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?

C. Assurance (Jaminan)

- 10) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?
- 11) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?
- 12) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang

Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?

- 13) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?

D. *Emphaty* (empati)

- 14) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?

- 15) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?

- 16) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?

- 17) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?

- 18) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?

E. *Tangibles* (bukti langsung)

- 19) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu Puskesmas, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?

- 20) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan kenyamanan toilet Puskesmas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari toilet Puskesmas ini?

- 21) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang Periksa? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa?
- 22) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang ada?
- 23) Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?

Terima kasih atas partisipasinya....

umur responden

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		38.24
Median		35.00
Std. Deviation		13.311
Skewness		.641
Std. Error of Skewness		.241
Minimum		16
Maximum		72

umur responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	1	1.0	1.0	1.0
19	1	1.0	1.0	2.0
20	1	1.0	1.0	3.0
21	1	1.0	1.0	4.0
22	2	2.0	2.0	6.0
23	3	3.0	3.0	9.0
24	3	3.0	3.0	12.0
25	4	4.0	4.0	16.0
26	4	4.0	4.0	20.0
27	3	3.0	3.0	23.0
28	6	6.0	6.0	29.0
29	4	4.0	4.0	33.0
30	7	7.0	7.0	40.0
31	1	1.0	1.0	41.0
32	1	1.0	1.0	42.0
33	4	4.0	4.0	46.0
34	3	3.0	3.0	49.0
35	3	3.0	3.0	52.0
36	2	2.0	2.0	54.0
37	3	3.0	3.0	57.0
38	4	4.0	4.0	61.0
39	1	1.0	1.0	62.0
40	3	3.0	3.0	65.0
41	1	1.0	1.0	66.0
42	2	2.0	2.0	68.0
43	1	1.0	1.0	69.0
45	2	2.0	2.0	71.0
47	4	4.0	4.0	75.0
49	3	3.0	3.0	78.0
50	2	2.0	2.0	80.0
53	1	1.0	1.0	81.0
54	1	1.0	1.0	82.0
55	3	3.0	3.0	85.0

56	1	1.0	1.0	86.0
57	2	2.0	2.0	88.0
58	1	1.0	1.0	89.0
60	3	3.0	3.0	92.0
61	2	2.0	2.0	94.0
62	1	1.0	1.0	95.0
63	1	1.0	1.0	96.0
64	1	1.0	1.0	97.0
66	2	2.0	2.0	99.0
72	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

umur responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-29	33	33.0	33.0	33.0
30-39	29	29.0	29.0	62.0
40-49	16	16.0	16.0	78.0
>=50	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid "perempuan"	69	69.0	69.0	69.0
"laki-laki"	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sd	33	33.0	33.0	33.0
smp	31	31.0	31.0	64.0
sma	31	31.0	31.0	95.0
akademi/pt	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

poli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid umum	56	56.0	56.0	56.0
gigi	10	10.0	10.0	66.0
mata	21	21.0	21.0	87.0
lain-lain	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

jenis pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid umum	91	91.0	91.0	91.0
askes	2	2.0	2.0	93.0
astek	4	4.0	4.0	97.0
gratis	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
bertindak cepat saat dibutuhkan	Mean	4.00	.093	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.82	
		Upper Bound	4.18	
	5% Trimmed Mean	4.00		
	Median	4.00		
	Variance	.869		
	Std. Deviation	.932		
	Minimum	3		
	Maximum	5		
	Range	2		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	.000	.241	
	Kurtosis	-1.870	.478	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
bertindak cepat saat dibutuhkan	.288	100	.000	.717	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptives

			Statistic	Std. Error
memberikan kemudahan	Mean		3.94	.091
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.76	
		Upper Bound	4.12	
	5% Trimmed Mean		3.93	
	Median		4.00	
	Variance		.825	
	Std. Deviation		.908	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		.120	.241
	Kurtosis		-1.794	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
memberikan kemudahan	.290	100	.000	.736	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptives

			Statistic	Std. Error
waktu tunggu cepat	Mean		3.63	.092
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.45	
		Upper Bound	3.81	
	5% Trimmed Mean		3.63	
	Median		3.00	
	Variance		.842	
	Std. Deviation		.917	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		.488	.241
	Kurtosis		-1.142	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
waktu tunggu cepat	.344	100	.000	.767	100	.000

menangani keluhan cepat1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	52	52.0	52.0	52.0
	tdk penting	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

bertindak cepat saat dibutuhkan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	57	57.0	57.0	57.0
	tdk penting	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

memberikan kemudahan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	62	62.0	62.0	62.0
	tdk penting	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

waktu tunggu cepat1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	59	59.0	59.0	59.0
	tdk penting	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error
bersikap ramah	Mean	3.93	.092
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3.75	
		Upper Bound 4.11	
	5% Trimmed Mean	3.92	
	Median	4.00	
	Variance	.854	
	Std. Deviation	.924	
	Minimum	3	
	Maximum	5	
	Range	2	
	Interquartile Range	2	
	Skewness	.141	.241
	Kurtosis	-1.833	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
bersikap ramah	.303	100	.000	.721	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

bersikap ramah1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	61	61.0	61.0	61.0
	tdk penting	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
memberikan informasi yang jelas	Mean	4.01	.092	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.83	
		Upper Bound	4.19	
	5% Trimmed Mean	4.01		
	Median	4.00		
	Variance	.838		
	Std. Deviation	.916		
	Minimum	3		
	Maximum	5		
	Range	2		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	-.020	.241	
	Kurtosis	-1.825	.478	

memberikan informasi yang jelas1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	58	58.0	58.0	58.0
	tdk penting	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
memberikan pelayanan yang tepat	Mean	3.92	.100	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.72	
		Upper Bound	4.12	
	5% Trimmed Mean	3.94		
	Median	4.00		
	Variance	1.004		
	Std. Deviation	1.002		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	-.022	.241	
	Kurtosis	-1.692	.478	

memberikan pelayanan yang tepat1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	57	57.0	57.0	57.0
	tdk penting	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
pemeriksaan oleh petugas sesuai dengan keluhan	Mean	3.84	.095	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.65	
		Upper Bound	4.03	
	5% Trimmed Mean	3.83		
	Median	3.00		
	Variance	.903		
	Std. Deviation	.950		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	.256	.241	
	Kurtosis	-1.728	.478	

pemeriksaan oleh petugas sesuai dengan keluhan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	52	52.0	52.0	52.0
	tdk penting	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
memberikan jawaban terhadap pertanyaan	Mean		3.68	.098
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.48	
		Upper Bound	3.88	
	5% Trimmed Mean		3.69	
	Median		3.00	
	Variance		.967	
	Std. Deviation		.984	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		.165	.241
	Kurtosis		-.689	.478

memberikan jawaban terhadap pertanyaan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	59	59.0	59.0	59.0
	tdk penting	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
bersikap sopan	Mean		3.78	.094
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.59	
		Upper Bound	3.97	
	5% Trimmed Mean		3.78	
	Median		3.00	
	Variance		.880	
	Std. Deviation		.938	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	

Interquartile Range	2	
Skewness	.157	.241
Kurtosis	-1.023	.478

bersikap sopan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	52	52.0	52.0	52.0
tdk penting	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
menjaga rahasia perihal penyakit	Mean	3.14	.130	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2.88	
		Upper Bound	3.40	
	5% Trimmed Mean	3.16		
	Median	3.00		
	Variance	1.677		
	Std. Deviation	1.295		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-.038	.241	
	Kurtosis	-.770	.478	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
menjaga rahasia perihal penyakit	.243	100	.000	.860	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

menjaga rahasia perihal penyakit1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	70	70.0	70.0	70.0
tdk penting	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
terapi	Mean		3.76	.100
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.56	
		Upper Bound	3.96	
	5% Trimmed Mean		3.79	
	Median		3.00	
	Variance		.992	
	Std. Deviation		.996	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-.061	.241
	Kurtosis		-.695	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
terapi	.297	100	.000	.785	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

terapi1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	52	52.0	52.0	52.0
	tdk penting	48	48.0	48.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
perhatian terhadap pasien	Mean		3.43	.113
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.21	
		Upper Bound	3.65	
	5% Trimmed Mean		3.48	
	Median		3.00	
	Variance		1.278	
	Std. Deviation		1.130	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.187	.241
	Kurtosis		-.345	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
perhatian terhadap pasien	.258	100	.000	.856	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

perhatian terhadap pasien1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	61	61.0	61.0	61.0
	tdk penting	39	39.0	39.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
memberikan pelayanan tidak membedakan	Mean		3.66	.110
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.44	
		Upper Bound	3.88	
	5% Trimmed Mean		3.72	
	Median		3.00	
	Variance		1.217	
	Std. Deviation		1.103	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	

Interquartile Range	2	
Skewness	-.117	.241
Kurtosis	-.639	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
memberikan pelayanan tidak membedakan	.315	100	.000	.773	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

memberikan pelayanan tidak membedakan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	59	59.0	59.0	59.0
tdk penting	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
mampu membuat simpatik pasien	Mean	3.38	.106	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.17	
		Upper Bound	3.59	
	5% Trimmed Mean	3.42		
	Median	3.00		
	Variance	1.127		
	Std. Deviation	1.062		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-.092	.241	
	Kurtosis	-.089	.478	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
mampu membuat simpatik pasien	.280	100	.000	.849	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

mampu membuat simpatik pasien1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	64	64.0	64.0	64.0
	tdk penting	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
mengerti yang dibutuhkan pasien	Mean	3.68	.087	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.51	
		Upper Bound	3.85	
	5% Trimmed Mean	3.66		
	Median	3.00		
	Variance	.765		
	Std. Deviation	.875		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	.585	.241	
	Kurtosis	-1.278	.478	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
mengerti yang dibutuhkan pasien	.352	100	.000	.731	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

mengerti yang dibutuhkan pasien1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	57	57.0	57.0	57.0
	tdk penting	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
ruang tunggu yang nyaman	Mean		3.56	.090
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.38	
		Upper Bound	3.74	
	5% Trimmed Mean		3.58	
	Median		3.00	
	Variance		.815	
	Std. Deviation		.903	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		.154	.241
	Kurtosis		-.022	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ruang tunggu yang nyaman	.313	100	.000	.806	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

ruang tunggu yang nyaman1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penting	58	58.0	58.0	58.0
	tdk penting	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

			Statistic	Std. Error
tempat duduk ruang tunggu cukup memadai	Mean		3.51	.085
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.34	
		Upper Bound	3.68	
	5% Trimmed Mean		3.52	
	Median		3.00	
	Variance		.717	
	Std. Deviation		.847	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	

Interquartile Range	1	
Skewness	.325	.241
Kurtosis	-.078	.478

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
tempat duduk ruang tunggu cukup memadai	.317	100	.000	.819	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

tempat duduk ruang tunggu yang memadai1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	59	59.0	59.0	59.0
tdk penting	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
ruang periksa bersih	Mean	3.82	.095	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.63	
		Upper Bound	4.01	
	5% Trimmed Mean	3.82		
	Median	3.50		
	Variance	.897		
	Std. Deviation	.947		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	.079	.241	
	Kurtosis	-1.073	.478	

ruang periksa nyaman1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	52	52.0	52.0	52.0
tdk penting	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**HASIL PENELITIAN KUALITATIF
ANALISIS KEBUTUHAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PADEMANGAN TAHUN 2008**

No	Pertanyaan	Informan		
		1	2	3
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?	Ya...tergantung yang antri mbak, paling ya..harus cepetlah, apa lagi Ibu-Ibu hamil harus didahulukan.	Menurut saya, eee...seperti orang hamil perlu cepet salah satunya itu, kedua untuk anak-anak supaya proses pemanggilannya cepetlah, untuk dokter, seperti dokter umum..gigi..perlu tambahan tenaga.	Anakku kan berobat disini karena dapat kebijaksanaan dari sekolah, jadi minta izin sebentar, menurut aku seharusnya buat anak sekolah pentinglah untuk didahulukan dan cepetlah.
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?	Pasien merasakan sakit mbak..jadi butuh pelayanan yang cepet.	Dibutuhkan cepet untuk orang hamil, dan cukup penting untuk penanganan dinilah.	Mao gimana, aku udah bilang anter anak yang izin sekolah, pengen dilayani dengan cepet, tapi malah ditanggepi dengan jutek.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah	Lengkap dan mudah terjangkau sesuai dengan ekonomi warga sini.	Menurut saya secara langsung mungkin nggak terlalu mahal, terjangkau, sistemnya kalo bisa tepat sasaran, seharusnya ditanya	Kalo menurut aku di bawah agak sulit, karena ya itu tadi, informasi yang diberikan engga ada, pasien hanya disuruh antri

	ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?		saat awal dateng, jadi engga ribet harus kemana berobatnya, terutama untuk orang tua atau jompo..	berjam-jam tanpa kejelasan, apalagi untuk yang baru berobat di sini.
4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Tergantung yang antri, secepat mungkin.	Nunggunya kalo bisa nggak terlalu lama..ya umum ajalah, eee...paling banter 10 menitlah cukup. Biasanya yang bikin lama di bawah.	Yah..kalo bisa cepetlah, setengah jam udah cukup. nggak kaya sekarang aku nunggu hampir 2 jam, padahal berobat di poli matanya cepet
	Reliability (Kehandalan)			
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Ramah tamah karena Puskesmas di sini paling bagus di antara Puskesmas yang lainnya, termasuk lengkap dan luas.	Cukup ramah tamah, humoris. Contohnya dokter gigi supaya gimana biar pasien nggak takut atau khawatir.	Ramah tidak hanya sekali, tapi tiap pasien yang dateng
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Informasinya harus jelas mbak, karena biar ada perubahan saat berobat, harus seperti apa.	Kalo mata nggak gitu banyak, mungkin mengenai pantangan makanan yang berkaitan dengan penyakit.	Seharusnya ditanya, Ibu mau berobat ke poli apa? malah dibilangin sama petugasnya dengan nada tinggi, Ibu..liat tuh nomor berapa sekarang!
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang	Ya...Sesuai yang dikeluhkan dan sembuh.	Tepat sasaranlah sehingga memberikan <i>service</i> yang	Kalo di mata sih tepat, tapi kalo di bawah agak kurang.

	petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?		memuaskan pada pasien.	
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?	Ya...Sesuai yang dikeluhkan dan sembuh.	Ya sesuai lah mbak..	Yah harus sesuai dengan keluhannya dong.
Assurance (Jaminan)				
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Apa ya mbak..senggaknya ada lawan katalah.	Tidak penting, karena masalah waktu, mungkin semakin banyak pasien jadinya lama nunggunya.	Kalo menurut aku itu penting banget, dokter menjawab semua hal-hal yang aku tanyain berkenaan sama penyakit anakku.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang	Penting untuk sopan karena bisa untuk mengurangi sakit.	Merasa puas, sangat berpengaruh apabila tidak sopan.	Yang aku alami saat daftar tadi agak kurang sopan, petugas bicara dengan nada agak tinggi, yah mungkin udah capek karena pasien hari ini banyak,

	Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?			seharusnya lebih sopan dalam melayani.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya cukup pentinglah jaga kerahasiaan sakitnya pasien.	Kalo menurut saya penyakit yang berbahaya penting dikasih tahu, terutama keluarga, kalo penyakitnya ringan engga penting untuk dirahasiakan.	Cukup dokter, pasien dan keluarganya aja yang tahu masalah penyakit yang diderita, engga perlu kasih tahu orang lain.
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Terampil juga udah penting, cekatan juga.	Eee...penyembuhnya tidak hanya obat tapi juga sugesti terhadap pasien.	Emm..terampil penting banget itu.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya... perhatian juga cukup pentinglah	Emm...intinya sih komunikasi.	Perhatian ya haruslah, kan pasien dateng untuk sembuh.

14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?	Ya...tua muda sama, nggak ada bedanya, jadi orang pada seneng.	Mungkin apa ya...ya samalah haknya antar pasien.	Wah penting itu, jadi masing-masing pasien nggak dibedain, mao dia kaya atau miskin sama aja.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya.. senyum pada pasien	Mungkin gimana ya...takut berlebihan.	Penuh simpatik petugas di mata ini, ramah, jadi pasiennya senenglah
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Ya harus ngerti, jadi kan sesuai sama penyakitnya.	Yang penting komunikasilah dengan pasiennya.	Seharusnya mengerti apa yang dibutuhkan pasien.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan	Ya tergantung penyakitnya apa, apa aja yang dilarang kalo makan,	Eee..mungkin mengenai pantangan makanan.	Pada saat datang buat daftar, seharusnya dikasih tahu mao

	informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	atau gimana gimana..		berobat ke poli apa, baru atau lama.
	Tangibles (bukti Langsung)			
18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu dan ruang periksa Puskesmas ini?	Nyamannya kaya gimana gitu yah..biar rame tapi tenang, luasnya yang bikin nyaman, kalo kecil kan orang sakit jadi pusing liat orang banyak.	Nyamannya eee...tidak ada puntung rokok.	Nyamannya tempat bangkunya cukuplah, nggak kaya hari ini banyak yang duduk di bawah, di tangga, nggak ada sampah.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu dan periksa Puskesmas ini?	Bersih lantainya dan sarang laba-laba, tertib, buang sampah pada tempatnya.	Emm..berAC, bersihlah.	Wangi ruangnya. Kalo kaya gitu jadi enak.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Punya check list tentang kebersihan toilet, aernya lancar, wangi.	Toilet cukup aernya, nggak bau.	Bersih.
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai	Kalo kipas angin kurang penting, tergantung penilaian dari tiap pasien, yang penting sikap petugasnya. Kalo nonton TV repot takut nggak denger kalo dipanggil,	Emm..mungkin kalo kipas angin dan kantin nggak gitu penting karena buat pasien yang lagi sakit akan nambah jadi sakit, kalo ada kantinkan mahal mbak, mending	Yah kalo bisa ada kipas angin di ruang tunggu, pasiennya kan banyak hari ini jadi nggak gerah dan sumpek keliatannya.

	atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang ada?	yang sangat dibutuhkan <i>ambulance</i> , kantin penting untuk beli air buat minum obat, parkir nggak perlu diperluas karena lebih banyak pejalan kaki.	bawa makanan dari rumah aja.	
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Sesuai dengan kebutuhan.	Kelengkapannya emm..sudah cukup memadai.	Hmm...untuk alat seperti tadi di mata, batrei lampu senter aja nggak diganti-ganti sampe karatan dan nggak bisa dipake, seharusnya diperhatikan juga pemeliharaan alat-alat medisnya.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Rapi termasuk <i>attitude</i> , dari kerapian bisa terlihat professional dalam bekerja.	Sangat pentinglah kalo petugasnya rapi, pasien jadi seneng.	Penampilan itu mencerminkan kepribadiannya, kalo petugasnya nggak rapi pasien juga jadi nggak seneng liatnya.

No	Pertanyaan	Informan		
		4	5	6
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas	Sesuai kebutuhanlah, kalo yang sakitnya parah perlu didahului.	Tergantung kebutuhan sih, rongen butuh waktu paling nggak 2 hari	Di loket yang lama, padahal lagi sakit gigi pengennya cepet ke

	dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/I? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?		untuk ambil hasilnya.	dokter gigi langsung. Kalo bisa jangan lama-lama, ya secepat mungkin.
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Ya cepetlah, apalagi yang parah sakitnya nggak bisa dilama-lamain.	Agak lambat, karena saat saya datang belum ada petugasnya, harusnya sih cepet dan datang tepat waktu. Padahal saya ke sini cuma ngambil hasil rontgen aja. Petugasnya harus ada, karenakan yang berobat ada kepentingan laen.	Melakukan tindakan cepet, kalo lama takutnya tambah parah.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Emm..mudah terjangkau biayanya.	Mudahnya apa ya..ya..nggak ribetlah.	Kemudahannya jangan ada perbedaan, kalo bisa gratis bagi yang nggak mampu, perawatan giginya jangan terlalu lama, jadi waktunya lebih singkat dan nggak merepotkan harus bolak-balik.
4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan	Nggak banyak sih, yah kira-kira setengah jam lah.	Tergantung banyak sedikitnya pasien mbak.	Jangan nunggu lama-lama, paling lama 15 menit di loket, kalo di gigi kira-kira 20 menit.

	atau harapkan?			
	Reliability (Kehandalan)			
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Ya harus ramahlah meskipun kecapean banyak pasien, kadang suke kesel dan melayaninya jadi kurang sabar.	Soalnya dari keramahan lebih mudah dan buat pasien jadi seneng.	Harus sangat ramah, kalo sakit kan kalo dijutekin tambah sakit.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Ada info yang jelaslah, misalnya ditanya sakitnya apa, berarti harus berobat ke bagian mana.	Kadang-kadang dijelasin sama petugasnya mengenai hasil foto rongennya.	Jelas sih, ya diberi tahu mengenai sakit giginya, butuh berapa hari lagi baliknya, berapa lama perawatannya.
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?	Sejauh ini tepatlah	Ya dengan pelayanan yang tepat jadi lebih mudahlah.	Tepat sasaran.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I	Ya sesuaiilah, kalo saya udah lama berobat di sini karena cocok dan sembuh.	Sesuai. Mmm..dengan keluhan itu kaya ada curhatlah, jadi ngurangi beban pasien itu sendiri	Ya..Kalo nggak sesuai jagi nambah dong penyakitnya.

	keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?			
	Assurance (Jaminan)			
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Ada timbal baliknya kalo saya tanya ke dokternya.	Soal yang ditanyain pasien kan keluhannya, kalo dijawab ya pasien merasa senang.	Emm..harus dijawablah kalo pasien nanya. Ada respon setidaknnya.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?	Melayani dengan ikhlas tanpa keluhan, nggak keluar juteknya.	Ramah tamah.	Sopan itu penting, selain itu murah senyum, dateng tepat waktu.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang	Penting itu biar pasien yang laen nggak tahu.	Mmm..menjaga mental pasien, yang namanya pasien kan beda-beda, ada yang iba atau merasa ditakut-takutin.	Ya..harus dijaga biar nggak ada yang tahu.

	Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?			
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Kalo saya rasakan dan liat, pengalaman juga sih dalam mengobati pasiennya.	Supaya ini aja, apa ya...mmm..penanganannya lebih baik ajalah.	Harus terampil, karena kurang terampil jadi nggak enak.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya..Kalo soal perhatian penting banget biar pasiennya juga merasa puas dengan pelayanan yang dikasih.	Supaya ngasih <i>support</i> lah sama pasien.	Perhatiannya Tanya-tanya penyakitnya apa, diberi obat untuk pertolongan pertama sebelum dicabut giginya.
14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang	Ya..tiap pasien yang sakit dapat layanan yang sama tanpa dibedain status sosial dan ekonominya.	Soalnya semua pasien mempunyai hak yang sama mbak.	Ya..Dalam pemberian obat disesuaikan dengan kebutuhan penyakitnya.

	Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?			
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya..kalo di bagian mata sangat simpatik, jadinya saya juga cepet sembuh dan senenglah.	Berupa perhatianlah.	Mmm...baiklah.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Se-engganya petugas tuh cepet tanggap sama pasien.	Butuh masalah pelayanan yang mudah, penanganannya yang cepet gitulah.	Ya..Dalam hal penanganan sakit, harus bener-bener manjur lah obatnya.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	Kalo di bawah nggak, tapi kalo di mata dijelaskan mengenai sakitnya apa, anjuran makanan yang boleh dimakan dan yang nggak boleh.	Mmm...dijelasin hasil foto rongennya.	Diberitahu ada pantangan apa biar tambelan giginya awet.
	Tangibles (bukti Langsung)			

18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Ya nyamanlah, suasananya tenang nggak terlalu berisik meski banyak pasien.	Kalo nyamakan menunggunya jadi enak, sirkulasi udaranya cukup, sejuk, yang penting jauh dari sampah, jauh dari polusi rokok, supaya pasiennya agak relax.	Mmm...dalam hal kebersihannya.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Ya harus bersih dan terawat.	Ya udah tergolong bersih, Tempatnya teratur, sirkulasinya bagus, tapi di sini udah baguslah.	Ya cukup bersih. Baiknya wangi juga.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Nggak jorok, bersih, dan wangilah.	Supaya nggak mengganggu tempat laennya mengenai baunya.	Nggak kotor dan nggak bau.

21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang ada?	Kalo untuk fasilitas yah udah cukuplah, tapi kalo kantin kurang gitu penting, karena biasanya agak mahal bayarnya, cukup aja pedagang kaki lima.	Mmm...soalnya kalo pasien nunggu lama sambil nonton TV agak terhiburlah.	Ya..Kalo untuk AC kurang gitu penting karena pasien yang meriang ntar tambah sakit, begitu juga kantin dan tempat parkir, karena pasien di sini ekonominya ke bawah, paling banyak pada jalan kaki atau naek bemo. Tapi kalo kipas angin perlulah biar nggak penggap gitu.
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Kalo menurut saya, lengkaplah di sini. Tapi perlu diperhatikan juga kelayakannya, senggaknya dirawatlah.	Alat-alatnya harus memadai supaya cara kerjanya bagus akan menghasilkan hasil yang maksimal.	Lengkap dan layak pakai pentinglah untuk alat-alat di gigi.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Yah..rapi juga sangat penting, baik.	Penampilan menunjukkan keperibadian seseorang, selain itu juga harus sopan.	Dalam penampilan harus wangi dan rapi.

No	Pertanyaan	Informan		
		7	8	9
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/I? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Kalo orang hamil kurang cepat, kurang tanggap, seharusnya cepat dan jangan berbelit-belit.	Ya..cepat ditanganilah. Kalo bisa pada saat daftar dibagi dua, satu buat pasien kebidanan dan satu lagi buat pasien yang umum.	Biar buru-buru ditangani deh. Dan biar cepet diobatinlah.
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Kalo pasien darurat ya..harus bertindak cepat.	Harusnya sih cepet, kalo sakit parah. Dan juga cekatan.	Cepat ditangani dan teliti.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya..Bayarnya terjangkau sama kantong saya.	Kemudahannya dalam melayani tiap pasien yang berobat, kita harus menyadari semuanya saling membutuhkan, kita nggak boleh banyak menuntut.	Mudah dalam hal fasilitasnya, bayarnya murah.

4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Jangan berjam-jam, yah paling lama 10 menitlah atau setengah jamlah, namanya juga Puskesmas.	Nggak usah nunggu lama-lama, paling lama ya..setengah jam.	Secepat mungkin lah. Sedikitnya 10 menit, ditolerir setengah jam.
Reliability (Kehandalan)				
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Ya baik, ya santun.	Saya seneng kalo dokternya ramah.	Baiklah dan ramah, jadinya pasien nggak takut.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang	Ya kan kalo seumpama ada kepentingan apa, berobat apa. Keterangan dari dokter mengenai penyakitnya baik apa nggak.	Jelas itu penting untuk perkembangan kesehatan selanjutnya.	Informasinya singkat, nggak berbelit-belit.

	Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?			
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?	Ya sesuai dengan yang dirasa.	Tergantung kebutuhan, melihat keadaan yang dilayani dan melayani.	Ya, kalo nggak sesuai nanti <i>complain</i> dan bisa salah obat lagi.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?	Ya udah sesuai.	Harus sesuaiilah biar cepet sembuh. Kita ngeluhnya apa, obatnya tepat.	Mmm...sesuai dengan sakit yang diderita.
Assurance (Jaminan)				
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Ya..seumpamanya nanya keluhannya gimana.	Ya kalo kita nggak ngerti ya nanya, dan pertanyaan kita harus dijawablah.	Terkadang kalo nggak ditanya, dokternya diem aja, nggak nanya pasien keluhan yang dirasa apa, malah periksa bentar, terus nulis resep, udah selesai.

10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya harus sopan dan menyenangkanlah.	Ya, santun, baik.	Ya..Senengnya sih sopan, jadi pasien enak kalo mao ngomong.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya, jadi cuma dokter dan pasien sama keluarganya aja yang tau.	Ya, Pentinglah jaga kerahasiaan mengenai penyakit, kalo penyakitnya berat, kan malu kalo sampe orang laen tahu.	Ya, kalo sama keluarga pasien jangan dirahasiain, apalagi kalo sakit serius, biar tahu juga keluarga harus bantu ngapain.
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya butuh juga terampil.	Ya punya keterampilan.	Mmm..ya ahlihlah dalam bidangnya, misal apotik, dia harus tahu mengenai obat-obatan.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu?	Ya cukup pentinglah perhatian mengenai sakitnya apa, harus gimana pasiennya.	Iya penting juga, biar ada hubungannya yang baiklah.	Ya sangat penting itu, jadi nggak dicuekin atau didiemin aja.

	Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?			
14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?	Perlu sekali, jadi nggak ada perbedaan antar pasiennya. Semuanya ratalah.	Ya, senggaknya samalah tiap pasien, nggak diliat kaya atau miskinnya, sekolahnya.	Mmm...itu juga sangat penting, masing-masing mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pandang bulu.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya, pasien dibuat senenglah. Dengan kayak gitu jadi kurangan sakitnya.	Apa ya..cukup simpatiklah.	Harus itu, baenya jangan judes-judes.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan	Ya, jadi tahu pasiennya sakit apa dan dikasih obat apa.	Gimana ya..petugas harus ngertilah, apalagi dokter, kalo nggak kasihan pasiennya dong dapet penanganan yang salah.	Mmm...ya penting, petugasnya mengerti pasien butuh obat apa, jangan sampe salah ngasih.

	atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?			
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	Sangat pentinglah itu, pasien jadi tau apa yang boleh dimakan, apa yang nggak boleh dimakan mengenai sakit yang dirasakan.	Apa yang harus dimakan, apa yang nggak boleh.	Mmm..dikasih masukan mengenai penyakitnya, aturan makan obatnya berapa kali sehari.
	Tangibles (bukti Langsung)			
18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Ya nggak ada buang sampah sembarangan, tempat duduknya teratur.	Nyamannya emm..ada TV dan kipas angin. Jangan berisik, kalo bisa sediakan air minumlah secara cuma-cuma, nggak ada sampahnya.	Ada fasilitas tempat duduk yang memadai, jadi kalo nunggu nggak berdiri.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Kalo ada pasien, jangan berdesakan masuk, lebih nyaman teraturlah, jadi nggak malu kalo mao cerita.	Nggak ada abu. Baiknya diperiksa satu-satu karena kan ruangnya sempit.	Bersih itu kan sehat.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I	Jambannya bersih, lantainya nggak kotor, cukup nyamanlah	Harus bersih, wangi, airnya cukup.	Airnya lancar, bersih, kalo kotor geli juga liatnya.

	inginkan atau harapkan?			
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang ada?	Kalo kipas angin nggak gitu penting, namanya Puskesmas yang penting pelayanannya, kalo fasilitas nggak gitu penting.	Cukuplah mbak..nggak ada masalah.	Mmm...kalo fasilitas di sini saya rasa udah cukup memadai.
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Pengennya sih komplit, mata udah adakan, ada THT jugalah kalo bisa.	Peralatannya ala kadarnya, nggak lengkap seperti di Rumah Sakit.	Saya rasa udah cukup lengkap, ya namanya juga Puskesmas nggak kaya di Rumah Sakit.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Mmm...cukup pentinglah rapi, senyum kalo liat pasien, nggak marah-marah, engga diem aja.	Kalo rapi kan enak dipandanginya, murah senyum.	Kalo menurut saya, kerapian itu cermin dari pribadi seseorang. Jadi sangat penting kalo petugasnya berpenampilan rapi.

No	Pertanyaan	Informan		
		10	11	12
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?	Kalo bisa secepatnya.	Yah cepetlah, nggak lama, apalagi anak saya lagi sakit asma, butuh diobatin segera.	Cepet ajalah nangani pasien, misal jam 8 ya..jam 8 udah dateng petugasnya.
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan?	Cepetlah untuk di atas, tapi kalo di bawah lama banget.	Kalo sakitnya parah kan kasian kalo lama.	Kalo sakitnya darurat butuh cepet.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Bukanya tepat waktu, jadi nggak buang-buang waktu.	Mudah dalam berobat.	Ya, tapi untuk pasien baru agak sulit, nggak dikasih tahu tata cara berobat di sini, sebaiknya sih begitu dateng dikasih tahu.

4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Maksimum setengah jam, kalo bisa antriannya jangan terlalu panjang, dibatasi aja dalam 1 hari berapa pasien.	Minimal 10 menitlah, kalo udah parah nggak kuat nunggu lama.	Kalo bisa setengah jam.
Reliability (Kehandalan)				
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Selain ramah, ya..harus sabar dan teliti.	Cukup ramah, intinya cepetlah ngobatin anak saya nih yang lagi asma.	Nggak, udah sakit dibentak-bentak jadi senewon saya. Harusnya tetep ramah meskipun banyak pasien dan lagi capek.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Dijelasin cara-cara perawatan gigi, djelasin cara-cara penyembuhannya, dikasih tahu mengenai pantangan makanannya.	Petugasnya sih nggak ngomong karena saya juga nggak nanyanya, mungkin kalo ada pasien yang ngeyel baru dikasih tahu.	Ya kayak kesehatan.
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan	Tepat dalam arti cepat tanggaplah.	Sesuaiilah sama penyakitnya apa.	Tepatlah, itu sangat urgen biar nggak ada yang salah. Misalnya kalo di laboratorium, hasilnya periksa darahnya jangan sampe salah, ntar malah bikin pasien

	atau harapan dari pelayanan yang diberikan petugas?			tambah khawatir.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapan dari pemeriksaan dokter ini?	Ya sesuai, saya cocok berobat di sini.	Oh sesuai..sesuai..misal bapak nggak boleh makan ini.	Ya, Sesuai sangat penting dong, biar cepet sembuh juga sakit saya.
	Assurance (Jaminan)			
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Kalo bisa lebih jelas lagi.	Cukuplah..cukup penting dijawab. Kalo di bawah orang nanya malah dibentak. Sabarlah dalam melayani pasien yang banyak.	Harus jawablah, penting juga.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapan dari sikap petugas dalam menghadapi	Yang saya alami selama ini, cukup sopan dan baik.	Sopan si sopan. Nggak enak juga kalo nggak sopan.	Gimana ya..udah cukup baguslah

	Bapak/Ibu/Saudara/I?			
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya, sangat penting itu.	Sangat pentinglah.	Ya, jangan dikasih tahu yang laen.
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya, harus pengalaman.	Kalo masalah terampil pentinglah.	Ya memang harus terampil, selain itu juga cepetlah.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya, ditanyai sakitnya apa.	Ya kadang-kadang perhatian, ada yang nggak perhatian itu di bagian bawah.	Ya perhatian penting jugalah.

14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?	Ya, tidak membedakan warna kulit, agama, harus mendapatkan pelayanan yang sama.	Ya nggak ada pilih kasihlah.	Ya, Nggak pilih-pilih, nanti susah lagi.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Simpatik masih dalam batas sewajarnya.	Simpatik sih kayaknya kurang.	Ya, peduli sama pasien.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Ya mengertilah, kalo nggak ntar salah cabut gigi lagi, hehehe...	Ya pentinglah mengerti apa yang diderita pasien.	Ya harus pengertian dan juga baik.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan	Ya dijelaskan, harus balik lagi kapan sebelum dicabut giginya,	Nggak..nggak dijelaskan, kalo lagi daftar ya udah nunggu aja, nggak	Kalo di laboratorium lagi periksa darah buat cek gula, dikasih

	informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	setelah dicabut dikasih tahu nggak boleh makan apa.	dijelasin kalo sakitnya ini berobatnya ke bagian ini. Di apotik pun dikasih resep, dapet obat, tapi nggak dijelasin minumnya berapa kali sehari.	penjelasan kalo puasa mesti balik lagi setelah 2 jam, kalo nggak puasa bisa juga langsung di cek.
	Tangibles (bukti Langsung)			
18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Untuk nama baik Puskesmas itu sendiri, biar nyaman dan nggak ada gangguan misalnya copet.	Kebersihannya bagus, udaranya cukup, fasilitas memadai. Tapi tempat duduk sepertinya kurang, kayak di bawah tuh, nggak ada sampah.	Nyamannya cukuplah, bersih, bebas dari kotoran, tempat duduknya cukup memadai, nggak pada berdiri.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Ya cukup bersih, nyamanlah. Jadi betah dan pengen balik lagi.	Nyaman ya... gimana ya.. enaklah, kebersihannya.	Nyaman penting juga, wangi.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Nggak bau dan bersih.	Kemungkinan bersihlah.	Bersihlah, nggak bau.
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)?	Sudah cukup memadai untuk fasilitas, tapi diperluas lagi terutama yang di bawah, kalo untuk yang poli udah cukup	TV pentinglah buat hiburan, kalo kantin juga, tempat parkir cukuplah nggak perlu diperluas.	Ya parkir luas juga, tempat jajanan ada, kipas angin nggak penting kan udah cukup udara dari luar.

	apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang ada?	memadai.		
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Cukup memadai, namanya juga Puskesmas.	Mungkin alat-alat yang ada di dokter cukuplah.	Masih baguslah dan layak pake meskipun udah cukup tua alat-alatnya.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Rapi dan baik.	Ya..yang ramah, rapi, nggak bikin kesel.	Ya harus jadi contoh masyarakat, ya rapi.

No	Pertanyaan	Informan		
		13	14	15
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i,	Ya agak lambat terutama di loket	Cepet sih kalo lagi nunggu	Tergantung penyakitnya dan

	bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/I? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	itu mbak. Untuk bersalin yang datang duluan ya dilayani jangan dibelakangi.	diperiksa, nunggu ambil obat di apotik, tapi yang lama itu lho..di bawah.	banyaknya pasien.
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Kalo bisa pelayanan lebih dimaksimalkan, dalam kondisi darurat itu harus ditangani secepatnya.	Pengambilan kartu agak lambat, seharusnya 10 menit aja dari bawah ke atas.	Ya cepet juga sih kalo nunggu diperiksanya, saya kan pasien lama dan kalo paru-paru gratis langsung naek ke atas cuma minta obat yang udah abis.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Biayanya murahlah, untuk bersalin juga.	Saya pikir perlu diperbaiki sistemnya, mulai dari antri ambil nomer sampe dapet obat, jadi nggak berbelit-belit dan akhirnya malah lama penanganannya.	Mudahlah, buktinya saya berobat gratis nggak bayar. Tapi yang saya liat pada saat kerja petugasnya pada ngumpul dan ngobrol-ngobrol di satu tempat, jadinya kan kalo pasien mau periksa mesti nunggu lagi. Jadi susah aja mbak.
4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang	Ya kalo bisa ya..15 menitlah paling lama.	Kalo bisa 15 menit udah bagus. Cepetlah dari daftarnya, dipanggil periksanya, dapet obatnya.	Waktu tungguanya standar ajalah, tergantung pasiennya.

	Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?			
	Reliability (Kehandalan)			
5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Nggak, dalam kondisi apapun harus tetap ramahlah. Ada tegur sapa lah sama pasien, seakan-akan petugas di loket kayak yang punya wewenang aja. Jadi nggak ngenakin, seharusnya ngucapin selamat pagi..selamat siang.	Kalo saya bilang sih dokternya jangan pake masker saat periksa, kan nggak ketahuan ramah atau nggaknya, saya merasa tersinggung aja, kesannya saya menjijikan, sakitnya parah dan menular, paling cuma batuk pilek aja.	Ya ramah juga, baik, perhatian.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Info mengenai penyakit yang jelaslah, biar anak saya juga cepet sembuhnya.	Nggak jelas...seharusnya dibilangin mengenai penyakitnya, tentang obatnya. Ini malah diperiksa bentar, tulis resep, udah disuruh ke apotik.	Yah..mengenai penyakitnyalah.
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?	Dalam arti antusias, maksudnya menangani dengan cepat dan tepat sasaranlah.	Ya tepat, tapi tolonglah nggak ditutupi wajahnya, kesannya saya diremehkan gitu.	Sudah tepat.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan	Ya sesuai dengan yang diperiksa sama penyakit anak saya.	Cukup sesuai lah.	Eee..sudah sesuai lah

	yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?			
	Assurance (Jaminan)			
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Ya dijawab, ada umpan baliklah.	Nggak ditanya-tanya tuh saya sakit apa, maen periksa2 aja dan langsung kasih resep, gimana saya mau tanya, nggak ada kesempatan, kesannya buru-buru karena pasiennya banyak.	Ya jelas sekali, kalo tiap kali berobat di paru-paru kan selalu ada konsultasinya.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?	Nggak, untuk pelayanan di loket harus sopanlah.	Kurang sopan, ya itu tadi mbak karena pake masker, kesannya nggak menghargai saya, ya..meskipun saya orang awam, tapi saya juga punya perasaan mbak.	Ya sangat sopan.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihai penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya	Dijaga perihai sakit anak saya,..ya itu pastilah, hanya saya dan istri yang tahu serta dokternya.	Ya harusnya sih dijaga, tapi nggak tahu deh.	Ya harus itu. Biar orang laen nggak ada yang tahu, kan saya malu kalo sampe ketahuan saya sakit apa.

	atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas perihwal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?			
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya cukup terampil. Yang penting pelayanannya mbak dimaksimalkan, udah itu aja.	Mmm...cukup terampil sampe-sampe nggak ada komunikasi sama pasiennya.	Ya terampil, dan paham betul mengenai penyakit TBC.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya selain perhatian juga harus baiklah.	Kalo saya bilang sih kurang perhatian ya mbak..ya seperti yang tadi saya bilang.	Ya sangat perhatian, peduli juga.
14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau	Ya itu sangat penting, mao miskin..mao kaya..sama aja.	Harusnya sih nggak membedakan.	Ya harus begitu mbak.

	tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam pelayanan antara pasien?			
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya mampulah, istri dan anak saya juga jadi seneng berobat di sini.	Kurang ya mbak..sengaknya petugas tuh bisa buat pasien merasa seneng terhadap pelayanan yang dikasih.	Ya saya rasa cukup bersahabatlah.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Ya mengerti, tahu apa yang harus dikasih untuk penyakit yang diderita anak saya.	Mmm...cukup mengertilah, cuma ya itu tadi komunikasinya yang kurang mbak.	Ya pasti mbak. Masa nggak sih.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	Ya mengenai penyakitnya, obatnya, makanannya yang dianjurkan.	Nggak dijelaskan, Bapak harus makan ini, nggak boleh makan ini. Seharusnya dibilanginlah.	Ya, diterangin berobatnya harus tekun sampe 6 bulan, obatnya harus abis, kalo nggak nanti pengobatannya nggak tuntas.
	Tangibles (bukti Langsung)			

18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Ya untuk nyamannya, udah nyaman, yang penting pelayanannya baguslah, jadi pasien merasa puaslah.	Setidaknya tempat duduknya cukuplah untuk pasien. Jangan ada yang ngerokok sambil nunggu dipanggil.	Bangkunya yang banyak.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Ya bersih dan wangi. Selebihnya udah cukuplah.	Bersih seperti...jangan sampe ada abu atau puntung rokok.	Cukup bersihlah.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Nggak kotor, airnya selalu lancar nggak mati.	Namanya toilet ya...harus bersih,jangan sampe rusak, kalo bisa ada kunci di dalamnya.	Penambahan toilet. Karena di sini cuma satu. Agak repot kalo lagi pengen buang hajat buru-buru.
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang	Kalo untuk fasilitas saya rasa semuanya udah cukup memadai, yang penting mah mbak pelayanannya mesti dimaksimalkan.	Saya rasa udah cukuplah. Yang terpenting layanannya mbak.	Memadailah.

	ada?			
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Ya saya liat cukup lengkap dan layak pakailah.	Mmm..memadailah dibanding Puskesmas laennya.	Lumayan lengkap untuk standar Puskesmas.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Gimana ya..senggaknya enak dipandang, rapi, resik.	Cukup rapilah, tapi keramahan dan kesopanannya kurang.	Rapi, penuh sapaan

No	Pertanyaan	Informan		
		16	17	18
	Responsiveness (ketanggapan)			
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/I? Apakah lambat? atau apakah cepat?	Apa ya mbak...kita juga nggak bisa nyalahin, kalo pada saat pasien banyak ya... kita harus ngantri nomer, kalo dikit ya cepet.	Ya..tanggep, kalo parah dan mesti dirujuk harus cepet-cepet.	Cepetlah, jadi nggak lambatlah.

	Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?			
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Saya kalo diperiksa lebih suka lama, jadi bisa ngobrol-ngobrol sama dokternya, Tanya-tanya sakitnya apa. Paling nggak satu pasien ditangani setengah jamlah.	Mengenai pelayanannya, dateng...nunggu..langsung dilayani.	Ya...pelayanannya cepat.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya kalo kita bicara masalah kemudahan, bagaimana ya..saya kan sering ke beberapa Negara, di sana itu semua pelayanan kesehatan gratis termasuk Puskesmas. Kalo dapat ya.. diterapkan di sini.	Kadang kalo di Rumah Sakit agak sulit, apalagi kalo untuk perawatan mesti DP dulu, kan saya orang susah, makanya saya lebih milih Puskesmas kalo berobat. Biayanya juga terjangkau.	Ya...Biayanya ya...murahlah.
4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Tergantung banyaknya pasien, saya pengennya setengah jamlah.	Yah namanya juga umum, kira-kira 15 menitlah, jangan lama, jangan mentang-mentang murah diabaikan, kita kan sama-sama butuh.	Ya...nunggunya paling setengah jam lah cukup.
	Reliability (Kehandalan)			

5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Ya udah ramah mulai dari petugas di loket sampai dokternya, ya sebagai orang timur itu harus dibanggakan.	Ya itu pasti,sama kayak orang jualan, harus ramahlah, kalo nggak,,nggak ada yang beli,hehehe...	Nggak judes, seneng bercanda.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Cukup jelaslah, apa yang saya tanyakan, menambah yakin saya, bahwa mata saya syarafnya masih bagus.	Ya penting biar pasien nggak salah paham, atau was-was, atau gimana kalo nggak dijelasin, namanya juga orang awam. Harusnya dikasih tahu sakitnya ini, ada penanggulangnya ini.	Umpamanya sakit apa, pantangannya apa.
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?	Itu tadi mbak, tepatlah.	Oh iya.. kalo itu pentinglah.	Ya..sesuai sasaranlah.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan	Ya sesuai, dan dokternya malah bilang mata saya nggak perlu dioperasi karena masih bagus.	Ya pasti sesuai jadinya nggak salah juga.	Ya, jangan sampe kayak di TV, ada malpraktek.

	atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?			
	Assurance (Jaminan)			
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Pertanyaan saya dijawab, jadi menambah kepercayaan diri saya.	Oh iya, namanya juga berobat kalo kita tanya ya...dijawab untuk mengetahui penyakit kita.	Ya, kadang ada yang dijawab kadang nggak.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?	Ya sebagai orang Timur penting itu mbak, sopan..ramah..	Ya harus sopan dan baik juga.	Ya sopan. Saya rasa masalah petugasnya ya...cukup puaslah, saling menghargailah.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas	Ya menurut saya itu kurang penting, karena kembali kepada mental pasien, kalo dirahasiakan berarti keluarga nggak tahu, buat dokter kan bisa buat kemajuan solusinya kira-kira apa.	Ya, penting nggak penting, tapi sekiranya perlu dikasih tahu, ya dikasih tahu, tapi sekiranya perlu dirahasiakan, ya dirahasiakan.	Kalo saya bilang sih itu penting buat dijaga perihal sakitnya pasien.

	perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?			
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Itu apalagi sangat penting.	Ya, Kadang ya... dalam pelayanan, petugasnya saling bantu biar nggak ada yang terlantar. Misalnya kalo mao tensi kan pada bisa tuh.	Eee...itu perlu, ahli dalam bidangnyaalah.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya sangat perhatian dan peduli sekali mbak.	Ya perhatian.	Mmm..cukup perhatianlah, dengan itu senggaknya berkurang dikit rasa sakit pasiennya.
14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap	Betul itu, menurut saya di Puskesmas ini ada kesamarataan, nggak tahu kalo tempat-tempat laen.	Sangat penting tuh, jangan bedabedakan, namanya juga manusia harkatnya sama.	Ya..penting, jadi nggak dibedain suku atau agamanya.

	petugas dalam pelayanan antara pasien?			
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Ya itu tadi, apa ya..masing-masing sudah menyadari fungsi dan tanggung jawabnya.	Ya biar pasiennya juga enak dan senenglah.	Ya, pasien jadi pengen balik lagi ke sini.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Ya sangat ngerti sekali.	Ya itu apalagi mbak, kalo nggak mengerti lama dong sembuhnya.	Ya mengerti. Selain itu juga komunikasi penting.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	Ya dijelaskan, seperti tadi mbak.	Ya, sakitnya ini, obatnya ini, makannya harus ini, nggak boleh ini.	Ya, bangsa kesehatan.
	Tangibles (bukti Langsung)			

18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Kalo saya rasa sudah cukuplah,	Nyamanlah, ya...bersih.	Nyaman, ya...bersih, tenang, nggak kuel-kuel kayak benag kusut, harus tertib.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Nyamanlah, bersih, tenang.	Emm..bersih, rapi, nggak terlalu kecil ruangannya.	Bersih, nggak ada nyamuknya.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Bersihlah.	Ya bersih juga	Airnya bersih, nggak bau.
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang	Ya ini udah lebih darui cukup, Alhamdulillah pemerintah sudah memenuhinya juga, keamanan parkir, dengan adanya kantin lebih terjamin makanannya.	Cukuplah, tapi tergantung ya, kalo menurut saya nggak terlalu pentinglah, yang penting pelayanannya.	Mmm...terbilang memadai lah diantara Puskesmas lainnya yang ada di daerah sini.

	ada?			
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Penting sekali, kayaknya masih akurat.	Oh iya..pasti layak pakailah itulah..kalo nggak layak pakai pasti diagnosanya beda kan. Takutnya bukannya tepat malah salah.	Cukup lengkap.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Selain ramah, sopan, humoris, ya..rapi menggambarkan juga keprofesionalismenya dalam bekerja.	Ya namanya juga orang, kita aja yang berobat rapi masa karyawan nggak sih.	Ya rapi, nyenengin kalo diliat, nggak jutek.

No	Pertanyaan	Informan	
		19	20
	Responsiveness (ketanggapan)		
1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana pelayanan petugas dalam menangani keluhan Bapak/Ibu/Saudara/I? Apakah lambat? atau apakah cepat?	Ya..yang penting jangan terlalu lamalah. Jadi harus cepat tanggaplah. Kalo bisa di pendaftaran tambah tenaga mbak..biar cepat ambil kartu dan antriannya jadi	Emm..ya gimana ya..tergantung mbak, kalo dateng pagi ya cepet, tapi kalo datengnya udah siang ya lambat.

	Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	nggak panjang.	
2	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana petugas kesehatan bertindak saat dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/i? Apakah lambat? atau apakah cepat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Karena saya tahu kalo hari senen pasiennya banyak, makanya saya dateng hari jum'at yang pasiennya agak sedikit, jadinya lumayan cepatlh penanganannya.	Ya..yang tadi, saya udah dateng pagi dari jam 8, tapi jam 11 lewat baru diperiksa, berartikan lambat mbak, padahal saya ada keperluan yang laen.
3	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah petugas memberikan kemudahan saat melayani Bapak/Ibu/Saudara/i? apakah ya? atau jika tidak, apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Mudahnya yah...untuk pemeriksaan lebih cepat karena pasien banyak, kalo cepat jadi lancar.	Biayanya yang murah, USG seharusnya murah juga.
4	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana waktu tunggu baik itu di loket atau ruang pemeriksaan? Cepat atau lambat? Berapa lama yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Ya..lebih cepatlh, ya..kalo bisa 10 menitlah.	Pengennya sih 1 jam.
	Reliability (Kehandalan)		

5	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana tata cara penerimaan pasien yang diberikan petugas? Apakah ramah atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari penerimaan pasien ini?	Eee..kalo di pendaftaran sih kadang ramah kadang nggak, tergantung banyak sedikitnya pasien mbak, tapi kalo menurut saya...apapun kondisinya mao sedikit atau banyak pasien, ya...harus tetep ramahlah.	Jangan judes-judes. Kalo dokternya sih ada yang ramah, tapi ada juga yang nggak, ya..harus sabar aja, maklum ini Puskesmas.
6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam memberikan informasi? Apakah jelas (mudah dimengerti)? Atau tidak jelas? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dalam pemberian informasi ini?	Ya..seharusnya bisa komunikasi dengan dokter, kalo saya sakit ini bagaimana..pantangannya..	Mengenai penyakitnya ya..harus dikasih tahu, suka-suka ada dokter yang nggak ngasih penjelasan.
7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pelayanan yang petugas berikan? Apakah tepat atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan petugas?	Sudah tepat sasaranlah, emang sudah semestinya begitu mbak.	Sejauh ini sih tepat, cuma saran saya untuk di pendaftaran di buka 1 loket lagi biar cepet gitu.
8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana pemeriksaan petugas (dokter)? Apakah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I keluhkan? Atau tidak? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan	Ya sudah, sesuai lah apa yang saya keluhkan.	Emm..cukup lah.

	atau harapkan dari pemeriksaan dokter ini?		
	Assurance (Jaminan)		
9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menjawab pertanyaan Bapak/Ibu/Saudara/I? menjawab dengan jelas? Atau diam saja? apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menjawab pertanyaan?	Ya itu udah kewajiban seorang dokter kalo ada pasien, ya...harus dilayani dengan sebaik-baikya, mao ditanya atau nggak tetep kasih pelayanan yang baguslah.	Kalo nggak ngerti ya..nanya dan mesti dijawab sama dokternya atau petugas di bawah.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah sopan? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas dalam menghadapi Bapak/Ibu/Saudara/I?	Gimana ya mbak, kalo untuk di pendaftaran terkadang kurang sopan, agak ngeselin.	Kalo di dokter sih menurut saya udah sopan, baik.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjaga rahasia perihal penyakit yang Bapak/Ibu/Saudara/I derita? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas	Keluarga harus tahulah.	Ya penting juga dijaga rahasia penyakit saya, tapi kalo sama keluarga harus diberitahu.

	perihal penyakit yang diderita Bapak/Ibu/Saudara/I?		
12	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I? apakah terampil? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari petugas dalam melayani Bapak/Ibu/Saudara/I?	Terampil harus tuh, penting banget buat hasil pemeriksaannya biar nggak salah.	Ya..cukuplah.
13	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Apakah petugas perhatian terhadap pasien per individu? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap pasien per individu?	Ya, kalo dokternya pasti perhatian, cuma kalo di pendaftaran kurang ya..kalo bisa sih perhatian juga, nanya mao berobat ke bagian apa, senggaknya ada senyum dan sapanya.	Penting itu mbak..ya perhatian, baik, santun dalam melayani pasien.
14	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap	Ya, yang saya rasakan seperti itu, nggak dibedain kok.	Ya, semua pasien mendapatkan pelayanan yang sama, jangan mentang-mentang bayar murah atau gratis dibeda-bedain.

	petugas dalam pelayanan antara pasien?		
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah pelayanan yang diberikan mampu membuat simpatik Bapak/Ibu/Saudara/I? Ya atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari pelayanan yang diberikan?	Emm..saya rasa kalo di pendaftaran kurang respek ya sama pasien, kesannya jadi kurang menyenangkanlah, seharusnya sih mampu bersikap nyenengin ke pasien.	Ya..pelayanan di dokter sudah cukup buat saya seneng.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, Bagaimana sikap petugas pada apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan? Apakah mengerti atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari sikap petugas terhadap apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I butuhkan?	Ya harus dong ngerti apa yang pasien inginkan.	Mmm..pentinglah mbak..dokternya mengerti mengenai sakit saya, tindakan pengobatannya.
17	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, apakah petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan Bapak/Ibu/Saudara/I? Informasi apa saja yang dibutuhkan?	Ya bisa komunikasilah, jadi pasien ngerti kalo nanya-nanya. Tapi kalo di pendaftaran saya kurang mendapatkan informasi, dateng ambil kartu, dipanggil, udah disuruh nunggu.	Kalo itu dijelaskan mbak..saya sakit apa, dibilangin sebaiknya begini, sebaiknya jangan begini.
	Tangibles (bukti Langsung)		

18	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan ruang tunggu, apakah nyaman? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang tunggu Puskesmas ini?	Nyamannya itulah..rapi, nggak kotor, nggak banyak sampah, tempat duduknya cukuplah.	Tempat duduknya cukup.
19	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kebersihan ruang periksa Puskesmas? apakah bersih atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari ruang periksa Puskesmas ini?	Ya yang penting nyaman, bersih juga.	Diperiksanya satu-satu, kan ruangnya sempit.
20	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kenyamanan toilet yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan?	Jangan bau, dari WC kan banyak mengandung penyakit, jadi harus bersih.	Jangan mampet, bersih, abis buang air disiram.
21	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan fasilitas yang tersedia (Kipas angin, TV, AC, kantin, tempat parkir)? apakah sudah cukup memadai atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari fasilitas yang	Yang saya rasakan sih udah memadai mbak, nggak perlu ditambah-tambah lagi.	Kalo fasilitas saya liat sih udah cukuplah, yang pentingkan perawatannya, misalnya kalo ada TV, ya bisa berfungsi, jangan rusak, jadi bisa nonton sambil nunggu diperiksa.

	ada?		
22	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana dengan peralatan medis yang ada di Puskesmas, apakah lengkap dan baik? Atau tidak? Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan atau harapkan dari peralatan medis?	Emm..kalo buat standar Puskesmasnya sih saya rasa udah lengkaplah.	Wah itu sangat penting sekali mbak, alat-alatnya lengkap dan berfungsi, ya...meskipun udah lama yang penting pemeliharannya mbak.
23	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana penampilan petugas yang Bapak/Ibu/Saudara/I inginkan? Rapi? Atau lain-lain?	Saya liat sih rapi semuanya mbak. Cuma pesen saya satu mbak, di pendaftaran harus ramahlah orang-orangnya.	Mmm..rapilah, murah senyum.