

BAB III

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PETUGAS KESEHATAN DI PUSKESMAS TURI

A. Deskripsi Responden

Dalam deskripsi responden, penulis menerangkan gambaran dari para responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan

Tabel : III.1 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Kelompok Usia	Frekuensi	Presentase
1	18 – 25 Tahun	20	24,1
2	26 – 35 Tahun	34	41,0
3	36 – 45 Tahun	11	13,2
4	46 – 55 Tahun	15	18,1
5	> 55 Tahun	3	3,6
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang. Dalam penelitian ini jumlah responden terdiri dari 34 orang dengan presentase 41% berusia 26-35 tahun yang merupakan jumlah responden paling banyak dan 3 orang dengan presentase 3,6% berusia lebih dari 55 tahun yang merupakan jumlah responden paling sedikit. Dapat diketahui bahwa sebagian responden dalam penelitian ini dengan usia berkisar antara 26 sampai 35 tahun.

Tabel : III.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	15	18,1
2	Perempuan	68	81,9
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang. Dalam penelitian ini jumlah responden terdiri dari 15 orang dengan presentase 18% berjenis kelamin laki-laki dan 68 orang dengan presentase 81% berjenis kelamin perempuan, hal ini disebabkan banyaknya pengunjung/pasien di Puskesmas Turi adalah perempuan, dimana saat melakukan penelitian ini penulis berkunjung ke Puskesmas Turi pada hari Senin dimana hari Senin adalah jadwal imunisasi, jadi sebagian besar responden adalah perempuan atau ibu-ibu yang berkunjung untuk melakukan imunisasi terhadap anaknya.

Tabel : III.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidfikan	Frekuensi	Presentase
1	SD Sederajat	5	6,0
2	SMP/Sederajat	12	14,5
3	SMA/Sederajat	48	57,8
4	D3/S1	17	20,5
5	S2/S3	1	1,2
6	Lainnya.....	0	0
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang. Dalam penelitian ini jumlah responden terdiri dari 48 orang responden dengan presentase 57% berpendidikan SMA/Sederajat yang merupakan responden terbanyak karena rata-rata pengunjung yang datang di Puskesmas Turi pendidikannya adalah SMA/Sederajat.

Tabel : III.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar	5	6,0
2	Mahasiswa	5	6,0
3	Pegawai Negari	1	1,2
4	Ibu Rumah Tangga	44	53,1
5	Pegawai Swasta	16	19,3
6	BUMN	0	0
7	Wiraswasta	7	8,4
8	Pensiuan, Lainnya	5	6,0
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang. Dalam penelitian ini jumlah responden terdiri dari 44 orang dengan presentase 53% bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yang merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini. Kemudian terdapat 1 orang dengan presentase 1% bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yang merupakan responden paling sedikit, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien di Puskesmas Turi adalah ibu rumah tangga yang berpendidikan hampir sebagian adalah SMA.

Tabel : III.5 Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	< 1 Juta	51	61,5
2	1 – 2,5 Juta	26	31,3
3	2,5 – 4 Juta	4	4,8
4	4 – 5,5 Juta	2	2,4
5	>5,5 Juta	0	0
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang. Dalam penelitian ini jumlah responden terdiri dari 51 orang dengan presentase 61,5% yang berpendapatan kurang dari Rp 1.000.000. kemudian terdiri dari 2 orang dengan presentase 2,4% berpendapatan Rp 4.000.000-5.500.000 yang merupakan responden paling sedikit, hal ini dikarenakan pasien yang berkunjung di Puskesmas Turi adalah sebagian besar ibu rumah tangga yang penghasilannya diperoleh dari suami yang bekerja, dan ada beberapa pegawai swasta yang berpenghasilan kurang dari satu juta.

B. Penilaian pengunjung/pasien terhadap kinerja pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Turi

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Turi di Kecamatan Turi, penulis memilih 5 indikator yang dikemukakan oleh

Supardi (2008) yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).

Setelah melakukan wawancara dan menanyakan beberapa pertanyaan mengenai kinerja petugas kesehatan dan pelayanan Puskesmas dengan Bapak Daryanto Bidang Tata Usaha di Puskesmas Turi. Penulis akan menerangkan hasil wawancara sebagai berikut:

Apakah petugas kesehatan selalu ada pada saat jam kerja?

”kebanyakan saya sendiri yang menangani surat ijin petugas yang akan pergi, pegawai di sini selalu ijin walaupun tidak pakai surat tapi kan ada hp untuk berkomunikasi. Petugas di sini selalu konsisten dengan ijinnya, sewaktu ada sidak dari pimpinan dan saya tidak tahu dimana petugas yang ijin nanti dapat surat peringatan”

Petugas yang ijin untuk meninggalkan puskesmas karena ada kegiatan lain di luar Puskesmas apakah ijin akan kembali lagi ke Puskesmas?

“kami luwes saja dalam hal ini, karena kita sudah tahu sampai jam berapa acara yang akan dilakukan oleh petugas kami saat harus pergi meninggalkan Puskesmas”

Dengan melihat hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada petugas kesehatan yang pergi meninggalkan puskesmas tanpa adanya ijin. Petugas kesehatan selalu memberikan ijin jika meninggalkan puskesmas untuk melakukan pekerjaan lain, seperti rapat dinas, penyuluhan, dan sebagainya.

Setelah melakukan penelitian terhadap 83 responden di Puskesmas Turi, penulis mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Keandalan (*reability*)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat. Hal ini penting mengingat pasien harus memberikan penilaian terhadap kinerja petugas kesehatan.

Indikator keandalan (*reability*) dalam upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Turi dapat diukur berdasarkan:

- a. Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.
- b. Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit.
- c. Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.
- d. Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan tepat.
- e. Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Turi Ibu dr. Pingky Cristina Dewi, beliau menjelaskan bahwa:

“cukup baik untuk indikator keandalan dari Puskesmas Turi, karena kami masih kurang tenaga kesehatan, jadi pelayanan kami sangat terbatas karena faktor jumlah pasien dan tenaga. Ada tambal sulam

seperti saat petugas pendaftaran mengalami kekurangan di saat pasien sedang ramai, kami menarik petugas bagian Tata Usaha untuk membantu petugas di bagian pendaftaran untuk menutupi kekurangan tenaga kesehatan. Di ruang rawat inap seharusnya ada 70 petugas kesehatan tetapi yang kami punya masih 60 petugas kesehatan ”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Turi masih kekurangan petugas kesehatan untuk bisa menutupi kekurangan petugas harus mengalami tambal sulam yang membuat pekerjaan setiap petugas di Puskesmas Turi menjadi bertambah. Akan tetapi, Puskesmas Turi sudah menjalankan prosedur pelayanan kesehatan dengan baik dan sesuai visi dan misi serta aturan yang berlaku.

Tabel : III.1.1 *Realibility* (Kehandalan)

Pertanyaan: Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	29	35,0
3	Baik	47	56,6
4	Sangat Baik	6	7,2
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Reability Pertanyaan 1

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 47 responden menilai baik, 29 responden menilai cukup baik, 6 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden memberi nilai baik terhadap pelayanan petugas secara cepat dan tanggap. Menurut hasil wawancara terhadap Bapak

Daryanto Bagian Tata Usaha mengenai pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, Bapak Daryanto menjawab:

“kalau disini sudah masuk kategori yang baik dalam menangani pasien, pasien dengan keadaan darurat atau kecelakaan yang membutuhkan pertolongan dengan cepat kita bawa ke UGD untuk mendapatkan pemeriksaan lebih lanjut”

Dengan melihat data dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas kesehatan sudah baik dalam menangani pasien secara cepat dan tanggap. Penilaian masyarakat terhadap pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap adalah cukup baik hal ini di buktikan dari 47 responden menjawab cukup baik. Hal ini menandakan bahwa masyarakat sudah merasakan sendiri pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap tersebut.

Tabel : III.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Pertanyaan: Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	28	33,7
3	Baik	45	54,2
4	Sangat Baik	10	12,1
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner pertanyaan 2

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 45 responden menilai baik, 28 responden menilai cukup baik, 10 responden menilai sangat baik, 0 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa pengunjung/pasien merasa tidak dipersulit saat melakukan pengadministrasian dan pembayaran. Penulis juga melihat sendiri bagaimana proses pengadministrasian dan pembayaran dilakukan dengan waktu yang normal tidak menunggu terlalu lama.

Tabel : III.1.3 *Realibility* (Kehandalan)

Pertanyaan: Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	29	34,9
3	Baik	45	54,2
4	Sangat Baik	8	9,7
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 3

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 45 responden menilai baik, 29 responden menilai cukup baik, 8 responden menilai sangat baik, 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian responden memberi penilaian baik untuk tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Dalam hal ini petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memberikan tindakan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan setiap masing-masing pasien dalam memberikan perawatan dan pengobatan, sehingga tidak ada pasien yang salah dalam mendapatkan penanganan pengobatan dan perawatan.

Tabel : III.1.4 *Reliability* (Keandalan)

Pertanyaan: Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan cepat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	25	30,1
3	Baik	52	62,7
4	Sangat Baik	6	7,2
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner pertanyaan 4

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 52 responden menilai baik, 25 responden menilai cukup baik, 6 responden menilai sangat baik, dan 0 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian responden menilai baik untuk pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanto, beliau menjelaskan bahwa:

“tidak ada penundaan pelayanan, dokter yang jaga juga tidak meninggalkan pasien atau menunda jadwal prakteknya, pemeriksaan laboratorium juga dijalankan sesuai dengan kebutuhan pasien masing-masing”

Dengan melihat data dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada penundaan pelayanan kesehatan, petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku dan

dokter ataupun perawat tidak meninggalkan atau menunda pemeriksaan terhadap pasien yang membutuhkan perawatan.

Tabel : III.1.5 Realibility (Kehandalan)

Pertanyaan: Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	2	2,4
2	Cukup Baik	30	36,2
3	Baik	43	51,8
4	Sangat Baik	8	9,6
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 5

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sebanyak 43 responden menilai baik, 30 responden menilai cukup baik, 8 responden menilai sangat baik, dan 2 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden menilai baik karena pelayanan di Puskesmas Turi dalam hal penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat sudah dilakukan dengan baik, itu berarti tidak terjadi penundaan hasil pemeriksaan ataupun tertukarnya hasil pemeriksaan setiap pasien. Sehingga tidak ada pasien yang komplain terhadap penerimaan hasil yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa keandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas Turi baik dalam pemberian pelayanan secara cepat karena sarana kesehatan tidak diperbolehkan untuk

menunda pemeriksaan terhadap seseorang yang membutuhkan pertolongan kesehatan. Puskesmas Turi sudah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan standar yang diberikan oleh pemerintah. Akan tetapi, di Puskesmas Turi masih kekurangan tenaga kesehatan sehingga mengalami tambal sulam seperti ketika kekurangan di bagian pendaftaran maka bagian tata usaha akan ditarik untuk membantu di bagian pendaftaran, namun Puskesmas Turi sudah memaksimalkan pemberian pelayanan sehingga untuk masalah tambal sulam tersebut masih dapat diatasi karena petugas kesehatan di Puskesmas Turi memiliki jiwa bekerja yang profesional.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Dalam pelayanan rumah sakit adalah lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan.

Indikator ketanggapan (*responsiveness*) dalam upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Turi dapat diukur berdasarkan:

- a. Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.
- b. Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.
- c. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- d. Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.
- e. Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanto, beliau menjelaskan bahwa:

"kami ada program PHN yaitu kunjungan ke rumah warga di seluruh wilayah jangkauan Puskesmas untuk mempromosikan atau penyuluhan agar mau datang ke puskesmas untuk memerikasakan dirinya jika sakit, dan kami melakukan tindakan medis untuk menangan pasien yang tidak dapat lagi untuk pergi ke Puskesmas"

Dengan melihat data dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Turi sudah baik, dalam hal ini dapat dilihat bahwa ada kunjungan untuk penyuluhan ke rumah warga bukan hanya melakukan penyuluhan saja tetapi ada tindakan medis yang dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Turi bagi warga yang sudah tidak mampu lagi untuk datang langsung.

Tabel : III.2.1 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan: Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	2	2,4
2	Cukup Baik	22	26,5
3	Baik	45	54,2
4	Sangat Baik	14	16,9
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 1

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 45 responden menilai baik, 22 responden menilai cukup baik, 14 responden menilai sangat baik, dan 2 responden menilai tidak baik. Jadi hasil dari data diatas adalah bahwa

responden memberikan penilaian baik untuk kesiagaan petugas kesehatan dalam membantu pasien, hal ini dilakukan oleh petugas kesehatan secara baik dan tidak ada penundaan pelayanan terhadap pasien kecuali pasien tersebut harus dirujuk ke Rumah Sakit untuk mendapatkan penanganan alat yang lebih lengkap karena mengingat Puskesmas adalah Faskes tingkat pertama dimana tidak semua alat kesehatan ada di Puskesmas, dengan demikian pasien yang membutuhkan pelayanan lebih lanjut harus segera dirujuk agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai mulai dari alat yang lengkap, dokter yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan ruang rawat inap yang lebih memadai jumlahnya.

Tabel : III.2.2 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan: Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	3	3,6
2	Cukup Baik	22	26,5
3	Baik	49	59,1
4	Sangat Baik	9	10,8
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 2

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 49 responden menilai baik, 22 responden menilai cukup baik, 9 responden menilai sangat baik, dan 3 responden menilai tidak baik. Jadi petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh

pasien, dalam hal ini responden juga memberikan nilai yang baik. Petugas kesehatan di Puskesmas Turi tidak berbelit-belit dalam menyampaikan informasi tentang penyakit yang diderita oleh masing-masing pasien dan juga menyampaikan secara jelas penggunaan obat agar pasien meminum obat sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh dokter yang memeriksa, hal ini ditujukan agar pasien mengerti dengan penyakit yang sedang dialami ataupun informasi obat yang akan dikonsumsi, dengan demikian tidak ada keraguan di hati pasien untuk terus berkunjung ataupun berobat di Puskesmas Turi.

Tabel : III.2.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan: Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	29	34,9
3	Baik	44	53,1
4	Sangat Baik	9	10,8
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 3

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 44 responden menilai baik, 29 responden menilai cukup baik, 9 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden memberikan nilai baik untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Turi yang tidak berbelit-belit, setiap pasien yang ingin berobat akan melalui

alur mulai dari pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian lalu menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrian, jika sudah dipanggil pasien tersebut masuk ke dalam ruang perawatan setelah selesai pasien tersebut memberikan resep obat ke pengambilan obat dan yang terakhir pasien membayar obat dan perawatan.

Tabel : III.2.4 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan: Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	22	26,5
3	Baik	46	55,4
4	Sangat Baik	14	16,9
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisioner Pertanyaan 4

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 46 responden menilai baik, 22 responden menilai cukup baik, 14 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut diketahui bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah baik mengatasi keluhan pasien secara cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanto, beliau menjelaskan bahwa:

"petugas semua disini sudah sangat tanggap, misalnya ada pasien datang, akan kami tanya bapak/ibu ada keluhan apa? Bisa di bantu?"

Sakitnya apa? Karena pengunjung itu ada yang sehat dan tidak sehat jadi kami mengikuti dengan kebutuhan para pengunjung, seperti mbak ini kan sedang melakukan penelitian di sini jadi pelayanan yang kami berikan berbeda dengan pengunjung yang sakit dan membutuhkan perawatan”

Melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan sudah baik untuk tanggap terhadap keluhan ataupun keinginan setiap pasien/pengunjung, karena tidak semua pengunjung itu sakit ada pun pengunjung yang sehat, sehingga petugas kesehatan di Puskesmas Turi membedakan kebutuhan dari setiap pengunjung yang datang, jika pasien tersebut sakit dan membutuhkan perawatan maka harus melakukan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter ataupun perawat, begitupun dengan pengunjung yang tidak sakit maka pelayanan akan diberikan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Tabel : III.2.5 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan: Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	11	13,3
2	Cukup Baik	41	49,4
3	Baik	27	32,5
4	Sangat Baik	4	4,8
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 5

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 41 responden menilai cukup baik, 27 responden menilai baik, 11 responden menilai tidak baik, dan 4

responden menilai sangat baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menilai cukup baik untuk tidak menunggu selama 1 jam, hal ini terjadi karena petugas kesehatan di Puskesmas Turi masih sangat terbatas sehingga menimbulkan tumpukan antrian pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Turi Ibu dr. Pingky Cristina Dewi, beliau menjelaskan bahwa:

“cukup baik untuk indikator ketanggapan, untuk masalah pelayanan tidak menunggu selama satu jam itu karena kami masih kekurangan petugas kesehatan, oleh karena itu ada penunpukan di poli umum dan fisioterapi, di fisioterapi sendiri itu butuh waktu 30 menit setiap pasiennya, jadi ada pasien yang menunggu lebih dari satu jam jika antriannya banyak”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pasien masih harus menunggu untuk perawatan, hal ini terjadi karena Puskesmas Turi masih kekurangan petugas kesehatan, dimana terjadi penumpukan pasien di fisioterapi karena untuk melakukan terapi saja setiap satu pasien membutuhkan waktu paling lama 30 menit jika pasien fisioterapi tersebut ada 5 maka setiap pasien membutuhkan paling lama 1 sampai 2 jam.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik petugas di Puskesmas Turi selalu siaga dalam menangani pasien, tidak ada pembatasan informasi ketika pasien bertanya mengenai penyakit atau obat kepada petugas kesehatan, tidak ada pelayanan yang berbelit-belit karena semua sudah ada alurnya mulai dari mendaftar sampai pembiayaan perawatan. Tidak hanya

melayani di dalam puskesmas saja tetapi Puskesmas Turi memiliki program penyuluhan ke rumah warga agar masyarakat tidak takut untuk berkunjung ke puskesmas dan puskesmas adalah sarana kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, selain itu Puskesmas Turi juga memberikan pelayanan kesehatan berupa tindakan medis bagi para pasien yang sudah tidak dapat lagi untuk berkunjung ke puskesmas, misalnya pasien tersebut sudah sangat tua sehingga tidak memungkinkan lagi untuk pergi ke puskesmas, maka akan dilakukan tindakan medis di rumah tersebut. Namun, pasien masih harus menunggu lebih dari satu jam untuk pelayanan di fisioterapi, hal itu terjadi karena setiap pasien yang akan di terapi membutuhkan waktu selama 30 menit jika pasien fisioterapi ada 5 maka akan menunggu lebih dari satu jam.

3. Jaminan (*assurance*)

kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya. Dalam pelayanan kesehatan adalah kejelasan tenaga kesehatan memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien.

Indikator jaminan (*assurance*) dalam upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Turi dapat diukur berdasarkan:

- a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.
- b. Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.

- c. Pelayanan yang sopan dan ramah.
- d. Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Turi Ibu dr.

Pinky Cristina Dewi beliau menjelaskan bahwa:

“baik, untuk indikator jaminan, karena tenaga kesehatan punya SIP, dimana harus punya STR, STR itu harus ada kompetensi yang wajib dipenuhi, dan setiap petugas kesehatan wajib mempunyai STR. Secara umum dokter, perawat, dan petugas kesehatan di sini sudah baik dalam memberikan jaminan kesehatan kepada pasien dan fasilitas kami juga sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan kesehatan”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan harus memiliki STR (surat keterangan registrasi), dimana setiap petugas kesehatan harus menyelesaikan kompetensi yang harus dijalankan. Fasilitas di Puskesmas Turi juga sudah baik untuk menunjang pelayanan kesehatan.

Tabel : III.3.1 Assurance (Jaminan)
 Pertanyaan: Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan
 diagnosis penyakit

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	34	41,0
3	Baik	42	50,6
4	Sangat Baik	6	7,2
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 1

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 42 responden menilai baik, 34 responden menilai cukup baik, 6 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden sudah menilai baik untuk para dokter dan petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Turi karena sudah bekerja sesuai dengan keahliannya masing-masing, tidak ada kesalahan dalam mendiagnosis penyakit yang dialami oleh masing-masing pasien, sehingga diagnosis yang diterima oleh pasien benar-benar sesuai dengan penyakit yang sedang diderita.

Tabel : III.3.2 Assurance (Jaminan)

Pertanyaan: Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	3	3,6
2	Cukup Baik	19	22,9
3	Baik	51	61,5
4	Sangat Baik	10	12,0
Jumlah		83	100,0

Sumber Kuisisioner Pertanyaan 2

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 51 responden menjawab baik, 19 responden menjawab cukup baik, 10 responden menjawab sangat baik, dan 3 responden menjawab tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden menilai baik dalam hal dokter dan petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Turi memiliki ketrampilan masing-masing sesuai dengan bidangnya untuk menangani para pengunjung yang sedang sakit ataupun pengunjung yang tidak sakit.

Tabel : III.3.3 Assurance (Jaminan)

Pertanyaan: Pelayanan yang sopan dan ramah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	2	2,4
2	Cukup Baik	21	25,3
3	Baik	38	45,8
4	Sangat Baik	22	26,5
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner pertanyaan 3

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 38 responden menilai baik, 22 responden menilai sangat baik, 21 responden menjawab cukup baik, dan 2 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden menilai baik untuk petugas kesehatan di Puskesmas Turi yang sudah memberikan pelayanan secara sopan dan ramah, sehingga masyarakat merasa puas atas kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Turi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanto, beliau menjelaskan bahwa:

“yang menilai kami bekerja adalah pengunjung ataupun pasien, dan mereka mempunyai hak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja kami, karna setiap individu memiliki nilainya masing-masing, ada yang sudah merasa puas dengan kinerja kami ada juga yang tidak puas, tetapi di sini tidak pernah ada komplain yang berlebihan seperti marah karena tidak terima dengan pelayanan yang kami berikan, karena di Puskesmas Turi sendiri sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pengunjung yang datang kesini”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap individu mempunyai hak untuk menilai bagaimana kinerja dari

petugas kesehatan dan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Turi, di Puskesmas Turi sendiri sudah memeberikan pelayanan yang terbaik agar pengunjung merasa puas dengan hasil yang diterima dan tetap menjaga kepercayaan dari pengunjung agar mau menggunakan puskesmas sebagai sarana kesehatan yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Tabel : III.3.4 *Assurance* (Jaminan)

Pertanyaan: Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	18	21,7
3	Baik	54	65,1
4	Sangat Baik	10	12,0
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 4

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 54 responden menilai baik, 18 responden menilai cukup baik, 10 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden menilai baik untuk petugas kesehatan di Puskesmas Turi karena sudah memberikan rasa aman dan memberikan kepercayaan terhadap pasien bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Turi sangat menjaga keamanan dalam memberikan perawatan atau saat sedang diperiksa dan memberikan kepercayaan terhadap obat yang akan dikonsumsi oleh pasien.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa di setiap sarana kesehatan harus memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan agar pasien yang datang untuk berobat merasa aman ketika sedang dilakukan perawatan, dan memberikan kepercayaan bahwa setiap petugas kesehatan mempunyai kemampuan di bidangnya masing-masing. Dan sarana kesehatan harus menjaga keamanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan sebab jika puskesmas tidak bisa menjaga itu semua maka tidak akan ada pasien yang mau berkunjung untuk memeriksakan dirinya.

4. Empati (*Empathy*)

Kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien. Dalam pelayanan kesehatan adalah keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga/temannya.

Indikator empati (*emphaty*) dalam upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Turi dapat diukur berdasarkan:

- a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.
- b. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
- c. Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.
- d. Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.

Tabel : III.4.1 *Emphaty* (Empati)

Pertanyaan: Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	2	2,4
2	Cukup Baik	33	39,8
3	Baik	39	47,0
4	Sangat Baik	9	10,8
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 1

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 39 responden menilai baik, 33 responden menilai cukup baik, 9 responden menilai sangat baik, dan 2 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah baik dalam memberi perhatian secara khusus terhadap pasien. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Daryanto Bidang Tata Usaha Puskesmas Turi, beliau menjawab:

“fasilitas di Puskesmas ini sudah cukup baik, kami memiliki gedung yang masih baru sehingga memberikan efek kenyamanan terhadap pasien, kami juga memberikan jalur khusus untuk lansia berupa jalan yang digunakan untuk kursi roda, kami juga memberikan pojok bermain untuk anak-anak, di Puskesmas sendiri setiap hari senin dilakukan imunisasi, kami berharap dengan adanya pojok bermain bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada anak-anak untuk tidak takut ketika berada di Puskesmas”

Dengan melihat hasil wawancara dan kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Turi sudah baik untuk memberikan perhatian khusus terhadap pasien, adapun sarana bermain anak

untuk memberikan rasa aman ketika anak-anak berkunjung ke Puskesmas Turi.

Tabel : III.4.2 *Emphaty* (Empati)

Pertanyaan: Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	3	3,6
2	Cukup Baik	32	38,6
3	Baik	41	49,4
4	Sangat Baik	7	8,4
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisioner Pertanyaan 2

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 41 responden menilai baik, 32 responden menilai cukup baik, 7 responden menilai sangat baik, dan 3 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan dari setiap pasien ataupun pengunjung yang datang, karena setiap pengunjung mempunyai kebutuhan masing-masing dan yang datang ke Puskesmas Turi tidak semuanya orang yang sedang sakit, oleh karena itu petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memaksimalkan kualitas pemberian pelayanan.

Tabel : III.4.3 *Emphaty* (Empati)

Pertanyaan: Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	3	3,6
2	Cukup Baik	22	26,5
3	Baik	45	54,2
4	Sangat Baik	13	15,7
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisioner

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 45 responden menilai baik, 22 responden menilai cukup baik, 13 responden menilai sangat baik, dan 3 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut diketahui bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Turi tidak pilih-pilih dalam menangani pasien. Hal ini disampaikan langsung oleh Ibu dr. Pingky Cristina Dewi selaku Kepala Puskesmas Turi dan Bapak Daryano Bagian Tata Usaha dalam wawancara:

“Puskesmas Turi memiliki program “santun lansia” dimana para lansia ini kami dahulukan, akan tetapi tidak semua pasien lansia kami dahulukan karena kami hanya punya 2 pos/ruangan tindakan, kami tetap akan membagi sama rata dengan pasien yang masih muda”

“di Puskesmas Turi sendiri tidak pilih-pilih dalam menangani pasien karena semua butuh pengobatan, pengguna BPJS atau pun dengan biaya pribadi semua diperlakukan sama mulai dari pengadministrasian, perawatan, dan pemberian obat”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada petugas yang pilih-pilih dalam menangani pasien, namun di Puskesmas Turi memiliki program “santun lansia” dimana para lansia akan didahulukan

akan tetapi dibagi rata dengan pengunjung yang lain agar tidak terjadi komplain dengan pasien yang lain.

Tabel : III.4. 4 *Emphaty* (Empati)

Pertanyaan: Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	3	3,6
2	Cukup Baik	18	21,7
3	Baik	35	42,2
4	Sangat Baik	27	32,5
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 35 responden menilai baik, 27 responden menilai sangat baik, 18 responden menilai cukup baik, dan 3 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut diketahui bahwa masyarakat menilai baik untuk Puskesmas Turi memiliki pelayanan 24 jam. Dimana Puskesmas Turi memiliki ruang rawat inap dan UGD untuk pelayanan 24 jam dan pelayanan darurat. Pelayanan 24 jam di Puskesmas Turi baru berjalan dari tahun 2014 sampai saat ini.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa rasa empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dilakukan untuk memberikan rasa puas terhadap pasien karena untuk memberikan kenyamanan. Rasa empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dilakukan untuk meringankan beban setiap pasien yang sedang sakit.

5. Bukti Langsung (*Tangibles*)

ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien. Dalam pelayanan rumah sakit adalah kebersihan ruangan pengobatan dan kerapihan petugas kesehatan.

Indikator bukti langsung (*tangibles*) dalam upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Turi dapat diukur berdasarkan:

- a. Penataan ekterior dan interior ruangan.
- b. Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan.
- c. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).
- d. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Daryanto Bidang Tata Usaha Puskesmas Turi, beliau menjawab:

“sarana dan prasarana sudah lengkap dan sudah terakreditasi, gedung ini bangunan baru tahun 2007 untuk ruang rawat inap tahun 2014, ada ambulans berjumlah 3 unit, dan alat kesehatan yang di uji ulang/validasi, pemeliharaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Puskesmas”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas sudah baik dalam memberikan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien/pengunjung. Sarana di Puskesmas Turi juga sudah terakreditasi sehingga aman untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung, selain itu alat kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas di uji ulang/validasi agar bisa tahu alat tersebut masih layak digunakan atau harus diganti dengan yang baru, sarana dan prasarana juga dilakukan

pemeliharaan secara rutin. Fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas sudah memenuhi standar yang berlaku.

Tabel : III.5.1 *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pertanyaan: Penataan eksterior dan interior ruangan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	23	27,7
3	Baik	50	60,2
4	Sangat Baik	9	10,9
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 1

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa 50 responden menilai baik, 23 responden menilai cukup baik, 9 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut diketahui bahwa penataan eksterior dan interior ruangan sudah baik. Penulis sendiri merasakan bahwa gedung di Puskesmas Turi masih terasa baru dan sangat layak pakai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Turi Ibu dr. Pingky Cristina Dewi, beliau menjelaskan bahwa:

“cukup baik, tempat tunggu yang masih kurang nyaman, untuk kursi ruang tunggu yang masih terbatas dan ruangan yang tidak lebar, jika jumlah pasien yang banyak masih banyak yang harus berdiri”

Dengan melihat hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sarana kursi tunggu yang terbatas membuat pengunjung berdiri untuk menunggu antrean saat akan melakukan tindakan perawatan.

Tabel : III.5.2 *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pertanyaan: Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	27	32,5
3	Baik	42	50,6
4	Sangat Baik	13	15,7
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisisioner Pertanyaan 2

Berdasarkan data di atas 42 responden menilai baik, 27 responden menilai cukup baik, 13 responden sangat baik, 1 menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan sudah baik. Pasien/pengunjung sudah merasa nyaman dengan kebersihan Puskesmas Turi.

Tabel : III.5.3 *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pertanyaan: Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	23	27,7
3	Baik	44	53,0
4	Sangat Baik	15	18,1
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisioner

Berdasarkan data di atas 44 responden menilai baik, 23 responden menilai cukup baik, 15 responden menilai sangat baik, dan 1 responden menilai tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah menjaga kerapihan dan kebersihan seragam atau baju yang dikenakan. Sehingga pengunjung/pasien merasa senang melihat kerapihan dan kebersihan para petugas kesehatan di Puskesmas Turi.

Tabel : III.5.4 *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pertanyaan: Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	1	1,2
2	Cukup Baik	20	24,1
3	Baik	46	55,4
4	Sangat Baik	16	19,3
Jumlah		83	100,0

Sumber : Kuisioner

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa 46 responden menjawab baik, 20 responden menjawab cukup baik, 16 responden menjawab sangat baik, dan 1 responden menjawab tidak baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui bahwa alat-alat yang digunakan saat pemeriksaan sudah baik dan berih sehingga pasien merasa nyaman saat dilakukannya tindakan perawatan, alat-alat kesehatan di Puskesmas Turi juga sudah lengkap untuk standar puskesmas.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Turi sangat menunjang untuk memberikn pelayanan, disediakan pula pojok bermain untuk anak-anak yang datang itu dilakukan karena memberikan rasa nyaman terhadap anak-anak agar tidak ada rasa takut ketika berkunjung ke puskesmas. Puskesmas Turi merupakan puskesmas dengan bangunan yang baru sehingga masih terlihat rapih dan bagus sehingga masyarakat merasa senang. Tetapi kursi tunggu yang

disediakan jumlahnya terbatas sehingga masih ada pasien atau pengunjung yang berdiri untuk menunggu antrian pemeriksaan.

Untuk menyimpulkan data yang diperoleh dari kuesioner, penulis menggunakan skala indeks. Dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{4F_1 + 3F_2 + 2F_3 + 1F_4}{N}$$

Keterangan:

I = Indeks

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Rumus:

$$\begin{aligned} I &= \frac{4F_1 + 3F_2 + 2F_3 + 1F_4}{N} \\ &= \frac{(4 \times 245) + (3 \times 970) + (2 \times 567) + (1 \times 44)}{83} \\ &= \frac{980 + 2910 + 1134 + 44}{83} \\ &= \frac{5068}{83} \\ &= 61,60 \end{aligned}$$

Keterangan:

F4: Frekuensi Jawaban Sangat Baik

F3: Frekuensi Jawaban Baik

F2: Frekuensi Jawaban Cukup Baik

F1: Frekuensi Jawaban Tidak Baik

Sedangkan penghitungan nilai interval dari nilai indeks adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kriteria}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$\text{Interval} = 0,75$$

Dengan kategori sebagai berikut:

1,0 – 1,75 : termasuk kategori tidak baik

1,76 – 2,50 : termasuk kategori cukup baik

2,51 – 3,25 : termasuk kategori baik

3,26 – 4,0 : termasuk kategori sangat baik

Tabel III.6

Tabel Mutu Pelayanan

Nilai Interval Indeks Kepuasan	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel III.7
Tabel Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
Realibility (Kehandalan)	1. Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	6	47	29	1	2,70
	2. Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit	10	45	28	0	2,78
	3. Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan	8	45	29	1	2,72
	4. Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat	6	52	25	0	2,77
	5. Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	8	43	30	2	2,69
Jumlah		38	232	141	4	13,66
Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
Responsiveness (Ketanggapan)	1. Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien	14	45	22	2	2,86
	2. Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	9	49	22	3	2,77
	3. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	9	44	29	1	2,73
	4. Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien	14	46	22	1	2,88
	5. Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam	4	27	41	11	2,29
Jumlah		50	211	136	18	13,53

Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
Assurance (Jaminan)	1. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit	6	42	34	1	2,64
	2. Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	10	51	19	3	2,82
	3. Pelayanan yang sopan dan ramah	22	38	21	2	2,96
	4. Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	10	54	18	1	2,88
Jumlah		48	185	92	7	11,30
Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
Empaty (Empati)	1. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	9	39	33	2	2,66
	2. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien	7	41	32	3	2,63
	3. Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih	13	45	22	3	2,82
	4. Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam	27	35	18	3	3,04
Jumlah		56	160	105	11	11,14
Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
Tangibles (Bukti Langsung)	1. Penataan eksterior dan interior ruangan	9	50	23	1	2,81
	2. Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan	13	42	27	1	2,81
	3. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	15	44	23	1	2,88
	4. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	16	46	20	1	2,93
Jumlah		53	182	93	4	11,42

Tabel III.8

Tabel Indeks Komulatif

Indikator	Kriteria Jawaban				Indeks
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1. Realibility (Kehandalan)	38	232	141	4	13,66
2. Responsiveness (Ketranggapan)	50	211	136	18	13,53
3. Assurance (Jaminan)	48	185	92	7	11,30
4. Empaty (Empati)	56	160	105	11	11,14
5. Tangibles (Bukti Langsung)	53	182	93	4	11,42
Jumlah	245	970	567	44	61,06

Dari akumulasi keseluruhan data, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di Puskesmas Turi adalah C atau Cukup baik. Hal ini terjadi karena adanya kekurangan jumlah petugas kesehatan yang berampak pada pemberian pelayanan yang kurang maksimal dan terjadi penumpukan pasien pada saat pengunjung atau pasien yang datang jumlahnya cukup banyak. Sehingga sering kali kewalahan dalam menangani jumlah pasien yang banyak tersebut. Namun dengan adanya kekurangan tenaga kesehatan di Puskesmas Turi tidak menurunkan kualitas pelayanan. Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Turi sudah menjalankan aturan sesuai dengan yang berlaku, dan tenaga kesehatan di Puskesmas Turi sudah memiliki STR sehingga dapat menjamin bahwa dalam menangani pasien tidak akan salah sehingga pasien merasa aman untuk melakukan pemeriksaan. Puskesmas Turi juga tidak menunda pelayanan semua sudah diatur dalam jadwal yang tersedia. Rasa empati yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di Puskesmas

Turi sudah dapat di buktikan dengan adanya program Santun Lansia, dimana pasien lansia akan di dengan alasan pasien lansia yang sudah tidak mampu lagi untuk duduk terlalu lama dan alasan kesehatan lainnya. Adapun sarana yang di sediakan untuk anak-anak yaitu pojok bermain, dengan tujuan memberikan rasa nyaman kepada anak-anak agar tidak takut ketika sedang berkunjung ke Puskesmas Turi.