

BAB III

PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan merupakan suatu usaha untuk menyiapkan atau mengurus keperluan masyarakat yang di tujukan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Pelayanan sector yang merupakan salah satu bentuk kerja nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Analisis ini di ambil dari tiga studi kasus yaitu puskesmas gamping I, Puskesmas Moyudan dan Puskesmas Turi, pelayanan ini di peroleh dari hasil kuesioner dan wawancara. Kuesioner di peroleh dari masyarakat yang sedang berada di Puskesmas Moyudan, Puskesmas Turi dan Puskesmas Gamping I sedangkan wawancara dilakukan pada staf/pegawai di Puskesmas Moyudan, puskesmas Turi dan Puskesmas gamping I. Berikut ini adalah pembahasan yang terkait dengan implimentasi kebijakan pemerintah terhadap pelayanan public di bidang kesehatan (studi kasusu Pelayanan Public Puskesmas Turi, Puskesmas Gamping I, Puskesmas Moyudan, Kabupaten Sleman Tahun 2017).

A. Implementasi Kebijakan Pemerintah

1. Puskesmas Moyudan

a. Komunikasi

Implementasi sebuah program akan berjalan efektif dan efisien apabila adanya komunikasi yang selaras dan sejalan dengan steakholder atau dengan pihak pihak selaku pelaksanaan program. Komunikasih ini dapat terwujud

dengan adanya sebuah koordinasi atau system kerjasama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam pencapaian kebijakan. Dengan adanya koordinasi dan kerjasama dalam pelaksanaan program maka tujuan dan pedoman-pedoman pelaksanaan kebijakan dapat disampaikan dengan baik oleh penyusunan kebijakan kepada para pelaksana ditingkat teknis. Penulis menguji beberapa apakah penting komunikasi di dalam penyampain pelayanan kesehatan di puskesmas moyudan kabupaten sleman dari 23 responden pernyataan komunikasih di puskesmas moyudan dalam menjalankan pelayanan kesehatan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1
Komunikasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	17,4%
Setuju	10	43,5%
Kurang Setuju	4	17,4%
Tidak Setuju	5	21,7%
Total	23	100%

Berdasarkan data tabel diatas dapat diuraikan bahwa dari pernyataan tentang komunikasih di puskesmas moyudan dari 23 responden, 4 responden dengan presentase 17,4% memilih sangat setuju, 10 responden dengan presentase 43,5% memilih sangat setuju, 4 responden dengan presentase 17,4% memilih kurang setuju, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 23 responden dengan pernyataan mengenai komunikasi di puskesmas moyudan memilih setuju.

Selain itu mengenai komunikasi di puskesmas moyudan dengan pernyataan yang berbeda dengan sebelumnya didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.2
Informasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	12	52,2%
Kurang Setuju	5	21,7%
Tidak Setuju	3	13%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan data diatas dapat di uraikan mengenai komunikasi dipuskesmas moyudan kabupaten sleman dari 23 responden, 3 responden dengan presentase 13% memilih sangat setuju, 12 responden dengan presentase 52,2% memilih setuju, 5 responden dengan 21,7% memilih kurang setuju, 3 responden dengan presentase 13% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan didalam puskesmas moyudan kabupaten sleman mengenai komunikasih memilih setuju. Hal tersebut terlihat dari kegiatan sehari para petugas dalam menjalankan tugasnya di puskesmas moyudan kabupaten sleman.

Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Dr Evita Setianingrum selaku kepala Puskesmas Moyudan saat ditanya mengenai komunikasih di puskesmas moyudan kabupaten sleman sebagai berikut.

“ibu mengatakan komunikasi merupakan bentuk penyampaian yang akan dilaksanakan, segala sesuatu mengenai proses pelayanan atau pelaksanaan pelayanan pasti kami bicarakan dengan bidangnya msing-

masing mba agar sesuai dengan di harapkan oleh puskesmas moyudan ini,,”.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai komunikasi di puskesmas moyudan dengan ibu kepala Puskesmas Moyudan dapat disimpulkan bahwa komunikasih di puskesmas moyudan kabupaten sleman sudah cukup baik hal tersebut terlihat dari komunikasi antar petugas dengan petugas lainnya.

Dari keseluruhan mengenai komunikasih dalam proses pelayanan public di bidang kesehatan tidak terdapat pengaruh dengan proses pelayanan sehingga proses pelayanan di puskesmas moyudan kabupaten sleman sudah berjalan sesuai dengan visi dan misi di puskesmas moyudan namun dalam implementasi program pelayanan public di bidang kesehatan, komunikasi antar organisasi diukur dengan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan dan tidak adanya konflik serta perbedaan di antara pelaku pelaksanaan program dalam melaksanakan program yang ditetapkan.

b. Sumber Daya

Dalam suatu kebijakan tujuan yang telah ditetapkan sudah jelas dan logis tapi bukan hanya factor tersebut yang mempengaruhi pengimplementasi suatu program. Factor sumberdaya juga sangat mempunyai pengaruh penting. Ketersedian sumber daya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu factor yang harus selalu diperhatikan. Dalam masalah ini sumber daya yang di maksud adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia, Salah satu aspek penyelenggara pelayanan di puskesmas moyudan adalah SDM (sumber daya manusia) pelaksana

dipuskesmas yang terdiri dari tenaga medis dan non medis. Ketenagaan medis di puskesmas moyudan sudah cukup baik yang menjelaskan bahwa angka kecukupan tenaga medis untuk pelayanan di puskesmas moyudan cukup terlaksana dengan baik dengan tenaga medis yang cukup memenuhi kebutuhan puskesmas moyudan.

Peneliti juga mengumpul kuesioner dengan jumlah responden 23 dengan pernyataan sumber daya di puskesmas moyudan didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.3
Sumber Daya

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	10	43,5%
Kurang Setuju	7	30%
Tidak Setuju	3	13%
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 23 responden dengan pernyataan sumber daya di puskesmas moyudan kabupaten sleman, 3 responden dengan presentase 13% memilih sangat setuju, 10 responden dengan presentase 43,5 memilih setuju, 7 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju, 3 responden dengan presentase 13% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa semua responden setuju dengan pernyataan sumber daya di puskesmas moyudan kabupaten sleman.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai pelayanan tenaga medis di puskesmas moyudan mengemukakan beberapa pernyataan yang di kutip sebagai berikut:

“ibu Evita mengatakan yang jelas SDM disini cukup memadai, mulai dari perawat, apoteker, dokter juga sudah di sesuaikan dengan poli nya masing-masing dan kita juga sudah membentuk tim pengendalian, tim pengendalian semacam yang memang bertugas untuk mengendalikan semua pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di tarik kesimpulan tenaga medis dan non medis di puskesmas moyudan sudah cukup untuk melayani pasien karena SDM di puskesmas moyudan sudah cukup memadai. Berikut data tenaga medis dan non medis di puskesmas moyudan kabupaten sleman tahun 2017-2018 yang terdiri dari pegawai tetap dan tidak tetap.

Kemudian peneliti juga mengumpulkan data dengan kuesioner dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan yang terkait dengan kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan.

Tabel 3.4
Kesiapan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	21,7%
Setuju	10	43,5%
Kurang Setuju	7	30,4%
Tidak Setuju	1	4,3%
Total	23	100%

Berdasarkan data di atas dapat di uraikan dengan 23 responden dengan pernyataan kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan, 5 responden dengan

presentase 21,7% memilih sangat setuju, 10 responden dengan presentase 43,5% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan kesiapan petugas dalam pelayanan memilih setuju. hal tersebut terlihat dari keahlian petugas dalam melakukan pelayanan di puskesmas moyudan kabupaten sleman.

Berdasarkan dari keseluruhan bahwa pelayanan sangat di pengaruhi oleh sumber daya dikarena kekurangan staf atau minimnya staf di puskesmas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi indek kepuasan masyarakat terutama masyarakat moyudan kabupaten sleman yang berkunjung atau berobat dipuskesmas tersebut. dari jumlah tenaga medis dan non medis dipuskesmas moyudan sudah mampu menjalankan fungsinya sebagai mana mestinya. Berdasarkan PMK No.340/210 menyatakan pada pelayanan medik dasar minimal ada 9 dokter umum dan 2 orang dokter gigi sebagai tenaga tetap.

c. Disposisi

Untuk karateristik organisasi pelakasana dilihat dari keseriusan para impelemtors di lapangan dalam melakukan serangkaian penguatan system hingga pembuatan peraturan pendukung SOP (Standar Operational Procedure) untuk pelaksanaan program berjalan dengan baik.

Peneliti mengumpulkan data dengan metode kuesioner dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan disposisi Kesiapan Dalam Menyampaikan Informasi

Tabel 3.5
Kesiapan Dalam Menyampaikan Informasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	13	56,5%
Kurang Setuju	7	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 23 respon dengan dengan pernyataan kesiapan dalam menyampaikan informasi didatakan dengan hasil 3 responden dengan presentase 13% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 56,5% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah dari 23 responden memilih setuju dengan pernyataan kesiapan dalam penyampaian informasi. Hal tersebut terlihat dari wujud transparansi pemerintah kabupaten sleman dengan pihak petugas puskesmas moyudan.

Selain itu juga peneliti membagikan kuesioner kepada 23 responden dengan pernyataan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan di puskesmas moyudan sebagai berikut.

Tabel 3.6
Kemampuan Pemerintah Dalam Melaksanakan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	2	8,7%
Setuju	16	69,6%
Kurang Setuju	4	17,4%
Tidak Setuju	1	4,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan, 2 responden dengan presentase 8,7% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 69,6% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 17,4% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan memilih setuju.

Berikut hasil kutipan wawancara peneliti dengan informan di puskesmas moyudan terkait dengan tidaknya SOP yang dibuat dalam menyelenggarakan pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas moyudan kabupaten sleman:

“ibu Evita menyatakan bahwa kalau SOP dari puskesmas ini sendiri sih sudah ada ya sesuai dengan yang ditetapkan oleh bupati kabupaten sleman jadi kita ikut saja dengan SOP yang telah ditetapkan”.

Maka dapat di simpulkan dari wawancara di atas bahwa puskesmas moyudan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh bupati kabupaten sleman.

Selain itu juga peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan koordinasi antara pemerintah dengan petugas puskesmas sebagai berikut.

Tabel 3.7
Koordinasi pemerintah dengan petugas

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	21,7%
Setuju	12	52,2%
Kurang Setuju	5	21,7%
Tidak Setuju	1	4,3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan data diatas dapat uraikan dari jumlah 23 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih sangat setuju, 12 responden dengan presentase 52,2% memilih setuju, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dari jumlah 23 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas memilih setuju.

Selain itu juga peneliti membagikan kuesioner dengan pernyataan keterbukaan, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.8
Keterbukaan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	26,1%
Setuju	10	43,5%
Kurang Setuju	6	26,1%
Tidak Setuju	1	4,3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan data diatas dapat uraikan dari jumlah 23 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas, 6 responden dengan presentase 26,1% memilih sangat setuju, 10 responden dengan presentase 43,5% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 26,1% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dari jumlah 23 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas memilih setuju.

Berdasarkan dari keseluruhan mengenai disposisi dipuskesmas moyudan sudah cukup baik, SOP sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan dari kabupaten sleman, Koordinasi pemerintah dengan petugas puskesmas moyudan sangat penting dalam melaksanakan strategi sesuai dengan visi dan misi puskesmas moyudan kabupaten sleman. Selain itu disposisi sangat mempengaruhi prosedur pelayanan di puskesmas moyudan namun dalam prosedur pelayanan di puskesmas moyudan sudah sesuai dengan visi dan misi dari Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman.

d. Struktur Birokrasi

Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi standard an tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Di samping itu juga koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin banyak koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan semakin kecil, demikian sebaliknya.

Peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan pemerintah bekerjasama dengan petugas puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan dijalankan.

Tabel 3.9
Struktur Birokrasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	26,1%
Setuju	11	47,8%
Kurang Setuju	6	26,1%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi baru , 6 responden dengan presentase 26,1% memilih sangat setuju, 11 responden dengan presentase 47,8% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 26,1% memilih kurang

setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah 23 responden memilih setuju dengan pernyataan pemerintah bekerjasama dengan petugas puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu kepala Puskesmas Moyudan Dr Evita Setianingrum yang mengenai tentang koordinasi dan komunikasi di puskesmas moyudan kabupaten sleman dapat dilihat dari kutipan wawancara di bawah ini:

“ibu Evita Setianingrum secara langsung mengatakan dalam melakukan pelayanan bukan tanpa kendala ya, mangkanya ada beberapa yang perlu di koordinasi lebih lanjut dengan petugas di puskesmas moyudan ini seperti itu,,”

Dapat di simpulkan dari kutipan wawancara tersebut membuktikan bahwa koordinasi yang terjadi cukup terbangun sehingga kesalahan koordinasi bisa di minamilisirkan. namun dalam melakukan koordinasi ada beberapa kendala yang di hadapi puskesmas moyudan ini dapat di lihat hasil wawancara di bawah ini:

“ibu Evita Setianingrum sendiri mengatakan untuk kendala di puskesmas moyudan ini sendiri di karenakan jumlah pasien yang makin banyak dan penyakit yang semakin kompleks dan juga petugas terbatas, jadinya banyak yang ngantri dan pasien harus harus menunggu lama”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan komunikasi dan koordinasi di puskesmas moyudan tersebut. Sehingga menyebabkan lamanya pelayanan yang di berikan terhadap pasien,

walaupun seperti pihak puskesmas moyudan tetap melayani semua pasien dengan baik.

2. Puskesmas Turi

a. Komunikasi

Komunikasi sangat di pengaruhi oleh factor internal. Puskesmas turi kabupaten sleman antara komunikasi dengan antar internal yaitu bersifat timbal balik (feedback) dalam memutuskan dan menjalankan suatu strategi karena di dalam puskesmas turi kabupaten sleman sangat di anggap penting. Contohnya dalam menjalankan tugas, setiap bagian di puskesmas turi kabupaten sleman sangat menjaga komunikasi anatar kepala puskesmas dengan bagian yang lainnya dilakukan timbal balik (feedback) dan mengacu pada strategi yang di sepakati bersama di dalam puskesmas turi kabupaten sleman tersebut.

Selain itu peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan komunikasi dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.10
Komunikasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	20	66,7%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	2	6,7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan komunikasi, 6 responden dengan presentase 20% memilih

sangat setuju, 20 responden dengan presentase 66,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju dan 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan komunikasi memilih setuju dengan komunikasi di puskesmas turi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas turi mengenai komunikasi dengan ibu indri yaitu sebagai berikut.

“ibu indri mengatakan bahwa untuk mencapai strategi puskesmas turi ini kami selalu musyawarah dengan petugas lainnya agar terlaksananya visi dan misi puskesmas turi ini jadi menurut saya komunikasi di puskesmas turi ini sudah cukup baik hal tersebut bisa dilihat sendiri dengan kegiatan mereka sehari-hari”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu kepala puskesmas mengenai komunikasi di puskesmas turi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi di puskesmas turi untuk mencapai visi dan misi selalu di bicarakan kepada bagian masing-masing dan sudah cukup baik dari kegiatan sehari-hari.

Terkait dengan hal diatas Peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.11
Informasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	26,7%
Setuju	18	60%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah memilih setuju dengan komunikasi puskesmas turi.

Dari uraian keseluruhan komunikasi di Puskesmas Turi dengan antar pihak di sub bagian masing-masing dalam komunikasih sudah cukup baik hal tersebut terlihat dalam cara mereka berkomunikasi setiap hari dalam menjalankan tugas untuk tercapainya strategi yang telah direncanakan oleh pihak puskesmas turi kabupaten sleman itu sendiri. Sedangkan pihak pelaksana yang terkait pelaksanaan pelayanan public dibidang kesehatan mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di puskesmas

turi kabupaten sleman. Selain melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penting nya komunikasi antar pihak pelaksana agar dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan menekankan terjadinya konflik atau perbedaan kepentingan dalam pelaksanaan program.

b. Sumber Daya

Sumber daya yang dimaksud merupakan meliputi ketersediaan staf (tenaga kerja) dan fasilitas fisik (fasilitas kesehatan) yang dapat mendukung proses implementasi kebijakan.

Mengenai sumber daya di puskesmas turi, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan kesiapan penyampaian informasi pemerintah dan pihak puskesmas, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.12
Kesiapan Penyampaian Informasi Pemerintah Dan Pihak Puskesmas

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	9	30
Setuju	17	56,7%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	2	6,7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan kesiapan penyampaian informasi pemerintah dan pihak puskesmas, 9 responden dengan presentase 30% memilih sangat setuju, 17

responden dengan presentase 56,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan kesiapan penyampaian informasi pemerintah dan pihak puskesmas memilih setuju dalam penyampain informasi antar pemerintah dengan pihak puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu kepala puskesmas turi mengenai sumber daya sebagai berikut.

“ibu indri mengatakan bahwa sudah cukup baik mengenai sumber daya karena petugas/staf di puskesmas turi sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing namun masih membutuhkan beberapa ketenagaan kerja karena masih kurangnya ketengagaan kerja seperti pelayanan rawat inap yang seharusnya 70 petugas sedangkan kami memiliki 60 petugas hal tersebut yang mengakibatkan lamanya pelayanan sehingga masyarakat/pasien harus menunggu lama”.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan ibu kepala puskesmas turi bahwa mengenai sumber daya di puskesma turi sudah cukup baik karena dari staf atau petugas sendiri sudah sesuai dengan bidangnya namun kendala yang menghambat yaitu kurangnya ketenagaan/petugas sehingga lamanya pelayanan di puskesmas turi kabupaten sleman.

Dari hasil data diatas mengenai sumber daya, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan kesiapan petugas/staf, dapat di datakan sebagai berikut.

Tabel 3.13
Kesiapan Petugas/Staf

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	13,3%
Setuju	11	36,7%
Kurang Setuju	14	46,7%
Tidak Setuju	1	3,3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas/staf, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih setuju, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas/staf memilih kurang setuju. hal tersebut terlihat banyaknya antrian pasien.

Dari hasil keseluruhan sumber daya (staf) yang digunakan dinas kesehatan (dinkes) kabupaten sleman khusus puskesmas turi hanyalah pegawai di bidang pengembanagan sumberdaya kesehatan dan dibantu oleh tenaga honorer. Meskipun masih di luar kapasitas sumberdaya yang ada, namun dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner, masih di perlukan lagi beberapa ketengaan kerja atau mengakat tetap honorer tersebut demi mempelancar pelayanan public di bidang pelayanan kesehatan di puskesmas turi kabupaten

sleman. Sedangkan untuk fasilitas fisik kesehatan, sesuai dengan data yang di peroleh di puskesmas turi kabupaten sleman mempunyai sarana dan prasarana yang memadai namun beberapa fasilitas di dalam nya belum cukup memadai masih butuh pembaharuan seperti di ruang laboratorium.

c. Disposisi

Penguatan system hingga pembuatan peraturan pendukung SOP (standard operation prosecure) agart terlaksananya program dengan baik. Pelayanan kesehatan yang di berikan kepada pasien terkait dengan peraturan puskesmas turi dan dinas kesehatan kabupaten sleman.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan 30 responden dengan pernyataan kesiapan dalam menyampaikan informasi, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.14
Disposisi (informasi)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	11	36,7%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	4	13,3%
Tidak Setuju	2	6,7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah responden 30 dengan pernyataan menyampaikan informasi, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih kurang setuju, 2

responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan menyampaikan informasi memilih setuju.

Mengenai disposisi puskesmas turi, peneliti membagikan kuesiner dengan masyarakat yang berada di puskesmas turi kabupaten sleman. Melihat hal tersebut peneliti membagikan kuesiner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas puskesmas, didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.15
Disposisi (Koordinasi Pemerintah Dengan Petugas Puskesmas)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	23,3%
Setuju	18	60%
Kurang Setuju	4	13,3%
Tidak Setuju	1	3,3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah responden 30 dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas puskesmas, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih sangat setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan koordinasi pemerintah dengan petugas puskesmas memilih setuju.

Selanjutnya berkaitan dengan koordinasi pemerintah dengan petugas, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi kebijakan, dapat di datakan sebagai berikut.

Tabel 3.16
Keterbukaan Terhadap Informasi Kebijakan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	16,7%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	7	23,3%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	30	100%

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi kebijakan, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan presentase keterbukaan terhadap informasi kebijakan memilih setuju.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan pernyataan Mengenai tentang peraturan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas turi kabupaten sleman dari kutipan hasil wawancara dengan kepala puskesmas turi kabupaten sleman yaitu sebagai berikut:

“ibu indri mengatakan bahwa mengenai SOP di puskesmas turi ini mba sudah ada jadi kita untuk menjalankan suatu strategi tergantung dengan SOP dari puskesmas turi ini mba jadi kita ikut saja dengan SOP dari pihak puskesmas turi ini sendiri”.

Dari wawancara di atas dengan ibu kepala, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa mengenai SOP yang telah di tetapkan di puskesmas turi ini sudah ada dan untuk memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat harus maksimal sesuai dengan SOP yang telah di buat oleh pihak puskesmas turi ini sendiri.

d. Struktur birokrasi

Pelaksanaan langsung dilapangan untuk pelayanan public dibidang kesehatan adalah Puskesmas Turi kabupaten sleman. Dalam implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan, komunikasih antar organisasi diukur dengan koordinasi antara pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan di puskesmas turi kabupaten sleman dan ada tidaknya konflik serta perbedaan diantara pelaku pelaksana dalam melaksanakan pelayanan yang telah ditetapkan.

Pemerintah dalam hal ini departemen kesehatan selaku penyusun kebijakan dalam menyusun dan merumuskan kebijakan pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas turi kabupaten sleman. Dalam implementasi pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas turi kabupaten sleman, pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan adalah dinas kesehatan dan pihak puskesmas turi kabupaten sleman. Pelaksana yang terkait dengan pelaksanaan

pelayanan kesehatan mempunyai tugas dalam memberi jaminan kepada pasien/masyarakat yang ada di daerah turi kabupaten sleman.

Melihat hal tersebut mengenai struktur birokrasi, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan pemerintah bekerja sama dengan pihak puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan, dapat di datakan sebagai berikut.

Tabel 3.17
Struktur Birokrasi (kerjasama dengan pihak puskesmas)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	12	40%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	5	16,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan pemerintah bekerja sama dengan pihak puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan, 12 responden dengan presentase 40% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dari jumlah 30 responden dengan pernyataan pemerintah bekerja sama dengan pihak puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan memilih setuju.

Koordinasi dan komunikasi yang telah di bentuk antara pelaksana pelayanan kesehatan di puskesmas turi kabupaten sleman dapat d lihat dari kutipan wawancara sebagai berikut:

“ibu indri mengatakan bahwa didalam menyampaikan suatu strategi dalam pelaksanaan pelayanan ada kendalanya masing-masing mba, mangkanya ada beberapa yang perlu di koordinasi lebih lanjut dengan sub bagian masing-masing,,,”.

Dari hasil paparan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa dalam ppelaksanaan pelayanan koordinasi yang terjadi sudah cukup terbangun dengan baik namun disetiap bidang punya permasalahan masing-masing di sub bagian nya tersendiri.

3. Puskesmas Gamping

a. Komunikasi

Dalam suatu kebijakan sebelum diimplementasikan harus di komunikasikan terlebih dahulu kepada semua pihak yang akan melaksanakan kebijakan dan yang akan menjadi suatu objek dari pada kebijakan tersebut. kebijakan mengenai pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas gamping I sangat di pengaruhi oleh komunikasi anatar sesama petugas dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Begitun pula halnya kebijakan pemerintah kabupaten sleman khususnya di puskesmas gamping I mengenai pelayanan public di bidang kesehatan sebelum diimplementasikan harus dilakukan sosialisasi kepada aparat pelaksana dan masyarakat/pasien sebagai objek kebijakan secara jelas dan dan intensif,

sosialisasi dilakukan dengan cara penyuluhan kepada masyarakat/pasien oleh aparat dengan jelas dan intensif agar aparat dan masyarakat/pasien benar-bener memahami hak dan kewajiban dalam kebijakan kabupaten sleman terhadap pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas Gamping I.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner mengenai komunikasi di puskesmas gamping I dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan komunikasi, dapat didatakan sebagai berikut

Tabel 3.18
Komunikasi

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	2	6,7%
Setuju	22	73,3%
Kurang Setuju	6	20%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data di atas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan komunikasi, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju, 22 responden dengan presentase 73,3% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 20% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan komunikasi memilih setuju.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan 30 responden dengan pernyataan informasi yang di sampaikan sudah sesuai dengan kebijakan, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.19
Komunikasi (informasi)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	21	70%
Kurang Setuju	4	13,3%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data di atas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 21 responden dengan presentase 70% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi memilih setuju.

Berdasarkan wawancara dengan bapak daryanto mengenai komunikasi di puskesmas gamping I sebagai berikut:

“bapak daryanto mengatakan langsung mengenai komunikasi di puskesmas gamping ini mba setiap keputusan atau aturan yang baru pasti kita musyawarahkan terlebih dahulu dengan sub bagian masing-masing seperti itu mba,,,,”.

Dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara mengenai komunikasi di puskesmas gamping I bahwa di dalam setiap mengambil keputusan atau melakukan kebijakan selalu di musyawarahkan terlebih dahulu kepada sub bagian masing-masing atau pelaksana kebijakan.

Dari hasil penelitian keseluruhan menunjukkan bahwa factor komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan public di bidang

kesehatan khususnya puskesmas Gamping I kabupaten sleman menunjukkan sudah cukup baik tersebut terlihat dari hasil wawancara dan kuesioner yang telah di lakukan.

b. Sumber Daya

Dalam mengimplementasikan sumber daya sangat penting dan bertanggung jawab melaksanakan program yang ingin dicapai. Adapun komponen dalam sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dalam pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber yang terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada bagaimana yang diharapkan.

Implementasi kebijakan sumberdaya merupakan suatu memegang peranan penting dan menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. oleh karena itu dalam mengimplementasikan kebijakan harus didukung oleh aparat yang memadai, kualifikasi (mutu) aparat, sarana dan dan prasarana dalam kebijakan pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas Gamping I kabupaten sleman.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner sumber daya dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.20
 Penyampai Informasi Yang Di Lakukan Oleh Pemerintah Dan Pihak Puskesmas

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	2	6,7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan penyampai informasi yang di lakukan oleh pemerintah dan pihak puskesmas, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan penyampai informasi yang di lakukan oleh pemerintah dan pihak puskesmas memilih setuju dengan pernyataan tersebut.

Selanjutnya setelah mengenai penyampai informasi yang di lakukan oleh pemerintah dan pihak puskesmas, peneliti membagikan kuesioner dengan 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.21
Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	23,3%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan memilih setuju dengan Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara mengenai sumberdaya di puskesmas gamping I dengan bapak daryanto sebagai berikut:

“bapak daryanto mengenai sumberdaya mengatakan bahwa staf di puskesmas Gmping I kabupaten sleman sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing mengenai sarana dan prsarana untuk staf sudah cukup baik hal tersebut bisa mba lihat diruangan sub bagian masing-masing seperti ruangan pendaftaran sudah ada alat computer dan ruang ruang TU juga ada mba ,,,”.

Dapat di simpulkan bahwa mengenai sumberdaya di puskesmas gamping I kabupaten sleman bahwa staf sudah sesuai dengan bagiannya masing-masing dan sarana dan prasarana penunjang sumberdaya di puskesmas gamping I sudah cukup baik hal tersebut dapat di lihat I sub bagian masing-masing.

Dari hasil keseluruhan tersebut menunjukkan bahwa factor sumberdaya dalam implementasi kebijakan pelayanan public di bidang kesehatan di puskesmas gamping I kabupaten sleman sudah cukup baik dari hal tersebut bisa dilihat dari hasil survei dan wawancara dan kuesioner di lakukan di puskesmas gamping I kabupten sleman.

c. Disposisi

Salah satu factor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerima atau penolakan dan intesitas dari respon tersebut.

Suatu kebijakan akan berhasil dengan baik dalam implementasi apabila didukung oleh aparat pelaksana yaitu pelaksana kebijakan di puskesmas gamping I kabupaten sleman, perilaku aparat pelaksana yang positif dan sesuai dengan prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan, penempatan/penyusunan aparat pelakasana dilakukan dengan prinsip *the right man in the right place* dan motivasi aparat pelaksana dalam bekerja sangat tinggi serta sikap masyarakat/pasien. Begitu pula dengan kebijakan pelayanan

public di bidang kesehatan di puskesmas gamping I kabupaten sleman akan berhasil dengan baik dalam implementasinya jika didukung oleh aparat pelaksana, perilaku pelaku aparat pelaksana yang positif dan sesuai dengan prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan, penempatan/penyusunan aparat pelaksana dilakukan berdasarkan prinsip *the right man in the right place* dan motivasi aparat pelaksana dalam bekerja sangat tinggi serta sikap masyarakat/pasien.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan pemerintah dalam menyampaikan informasi

Tabel 3.22
Disposisi (Informasi)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	26,7%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiapan pemerintah dalam menyampaikan informasi, 8 responden dengan pernyataan 26,7% memilih sangat setuju, 13 responden dengan pernyataan 43,3% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden

dengan pernyataan Kesiapan pemerintah dalam menyampaikan informasi memilih setuju dengan hal tersebut.

Selain itu peneliti membagikan kuesioner dengan masyarakat yang berada di puskesmas gamping I dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Koordinasi antara pemerintah dengan petugas, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.23
Koordinasi Antara Pemerintah Dengan Petugas

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	13,3%
Setuju	15	50%
Kurang Setuju	11	36,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Koordinasi antara pemerintah dengan petugas, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju, 15 responden dengan presentase 50% memilih setuju, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Koordinasi antara pemerintah dengan petugas memilih setuju.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan 30 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi, dapatkan didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.24
Disposisi (keterbukaan terhadap informasi)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 15 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan keterbukaan terhadap informasi memilih setuju.

Berdasarkan wawancara mengenai disposisi di puskesmas gamping I kabupaten sleman sebagai berikut:

“bapak daryato mengatakan bahwa segala sesuatu cukup baik hal tersebut terlihat sikap anantara petugas dengan petugas lainnya, dipuskesmas ini mba mengenai sikap tidak ada ketertutupan antara petugas dengan petugas lainnya jadi untuk menyampaikan sesuatu pasti musyawarah dengan yang lainnya,,,”.

Dapat disimpulkan bahwa mengenai disposisi dipuskesmas gampig I sudah cukup baik hal tersebut terlihat dari sikap antara petugas dengan petugas lainnya.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa factor disposisi dalam implementasikan kebijakan pelayanan public di bidang pelayanan kesehatan di puskesmas Gamping I Kabupaten Sleman sudah cukup baik dan efektif. hal tersebut terlihat dari pernyataan kepala tata usaha di puskesmas gamping i tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu factor yang menjadi pelaksana kegiatan, struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan memegang peranan yang sangat penting, karena berkaitan dengan prosedur, system kerja, wewenang dan koordinasi antara instansi. Tidak bedanya dengan implementasi kebijakan pelayanan public di bidang pelayanan kesehatan di puskesmas gamping I kabupaten sleman harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dengan system kerja yang baik, pembagian kerja/staf di puskesmas gamping I, wewenang serta koordinasi antar instansi harus di lakukan dengan baik ketentuan yang berlaku di puskesmas gamping I kabupaten sleman.

Tabel 3.25
Pemerintah Bekerjasama Dengan Pihak Puskesmas

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	3	10%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan pemerintah bekerjasama dengan pihak puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan pemerintah bekerjasama dengan pihak puskesmas dalam mensosialisasikan kebijakan memilih setuju dengan ada hal demikian.

Berdasarkan wawancara mengenai struktur birokrasi di puskesmas gamping I kabupaten sleman:

“bapak daryanto mengatakan diantara pelaksana dan penerima kebijakan itu mba,, mempunyai kendala masing-masing di bagian sub bidangnya masing-masing jadi kita harus sesuaikan terlebih dahulu agar terlaksananya kebijakan di puskesmas gamping I ini dengan baik,,
“

Dapat disimpulkan mengenai struktur birokrasi di puskesmas gamping I kabupaten sleman sudah cukup baik namun ada kendala di bagian sub bidang masing-masing.

Dari keseluruhan mengenai struktur birokrasi berkaitan dengan prosedur, system kerja, wewenang dan koordinasi antara instansi dengan demikian struktur birokrasi juga mempengaruhi pelayanan public di bidang pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Kabupaten Sleman

Berdasarkan dari tiga studi kasus diatas yaitu puskesmas moyudan, puskesmas turi dan puskesmas gamping I di kabupaten sleman, mengenai komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah kabupaten sleman meningkatkan pelayanan public hal tersebut terlihat dari tercapainya suatu yang sesuai sesuai dengan visi dan misi dari puskesmas puskesmas moyudan, puskesmas turi dan puskesmas gamping I di kabupaten sleman namun dari hal tersebut ada beberapa kendala hal tersebut terlihat dari minimnya sumber daya atau staf yang ada di puskesmas tersebut sehingga menyebabkan kurang nya pelayanan dari pihak puskesmas itu sendiri sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang layak.

Secara keseluruhan pihak puskesmas sudah melakukan pelayanan semaksimal mungkin yang sesuai dengan strategi dari puskesmas tersebut dan sesuai dengan visi dan misi. Namun dari secara keseluruhan memiliki pengaruh yang besar terhadap pelayanan public di bidang kesehatan terutama komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi seperti yang telah di jabrkan pada pembahasan sebelumnya.

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Puskesmas Moyudan

a. Realibility (Kehandalan)

Proses pelayanan merupakan suatu kegiatan yang di lakukan dalam proses penyelesaian pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Penerapan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah di pahami

dan laksanakan sesuai dengan syarat administratif atau peraturan dari instansi/lembaga.

Berdasarkan data kuesioner yang telah di himpun peneliti terkait dengan pelayanan public, dengan indikator Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap serta beberapa pertanyaan terkait indikator, di antaranya sebagai berikut:

Table 3.26
Realibility (Kehandalan) Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	3	13%
Kurang Setuju	15	65,2%
Tidak Setuju	1	4,4%
Sangat Tidak Setuju	1	4,4%
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa *Realibility* (Kehandalan) dipuskesmas moyudan kabupaten sleman dengan indikaator Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap, 3 responden dengan presentase 13% memilih sangat setuju, 3 responden dengan presentase 13% memilih setuju, 15 responden dengan presentase 65,2% memilih kurang setuju, 1 responden presentase 4,4% memilih tidak setuju, 1 responden dengan presentase 4,4% memilih sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap di Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman kurang setuju. Berdasarkan data yang tersaji datas kepala puskesmas moyudan ibu Dr Evita Setianingrum juga

megatakan bahwa mengenai Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap di Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman.

“ibu Evita mengatakan secara langsung saat wawancara, jadi seperti ini mba menurut saya prosedur pelayanan disini sudah cukup jelas, pasien dengan keadaan darurat atau kecelakaan yang membutuhkan pertolongan dengan cepat kita bawa ke UGD untuk mendapatkan pemeriksaan lebih lanjut

Maka dapat di simpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan yang diinginkan, hal tersebut terlihat dari pelayanan menangani pasien secara cepat dan tanggap. sehingga masyarakat punya penilaian tersendiri dalam hal tersebut di karenakan masyarakat sudah merasakan sendiri pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap oleh pihak puskesmas moyudan ini sendiri. Selanjutnya setelah mengenai Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap, peneliti membagikan kuesioner dengan 23 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.27

Realibility (Kehandalan) Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	1	4,3%
Setuju	12	52,2%
Kurang Setuju	10	43,5%
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit dengan jumlah responden 23

mendapatkan penilaian sebagai berikut: 1 responden dengan presentase 4,3% memilih sangat setuju, 12 responden dengan presentase 52,2% memilih setuju, 10 responden dengan presentase 43,5% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan pada indikator Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit sebagian besar responden memilih setuju. kemudian peneliti membagikan kuesioner dengan 23 jumlah responden dengan pernyataan Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan cepat, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.28
Realibility (kehandalan) tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	21,7%
Setuju	18	78,3%
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 23 jumlah responden dengan pernyataan Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih sangat setuju, 18 responden dengan presentase 78,3% memilih setuju dan tidak ada jawaban. Maka dapat disimpulkan dengan 23 jumlah responden dengan pernyataan *Realibility* (Kehandalan) Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, memilih setuju.

Setelah mengenai Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di puskesmas moyudan sudah berjalan dengan baik hal tersebut terlihat dari puskesmas moyudan memberikan kebutuhan setiap masing-masing pasien dalam memberikan perawatan dan pengobatan, sehingga tidak ada pasien yang salah dalam mendapatkan penanganan pengobatan dan perawatan. Sehingga hal tersebut mempengaruhi indek kepuasan masyarakat di puskesmas moyudan yang merasa mendapat penanganan pengobatan dan perawatan dengan baik. selanjutnya peneliti membagikan kuesioner mengenai pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan cepat, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.29
Realibility (Kehandalan) Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	21,7%
Setuju	11	47,8%
Kurang Setuju	7	30,4%
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat, 5 responden dengan presentase 21,7 memilih sangat setuju, 11 responden dengan 47,8% memilih setuju, 7 responden dengan 30,4% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat setuju.

Hal tersebut dapat dilihat di bagian pendaftaran di Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa keandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas Moyudan baik dalam pemberian pelayanan secara cepat karena sarana kesehatan tidak diperbolehkan untuk menunda pemeriksaan terhadap seseorang yang membutuhkan pertolongan kesehatan. Puskesmas Moyudan sudah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan standar yang diberikan oleh pemerintah.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat dengan cepat. Dalam pelayanan di puskesmas merupakan lamanya waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan

Waktu pelayanan merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan. Waktu pelayanan di puskesmas moyudan jam kerja di mulai dengan 07.30 WIB sampai dengan 12.00 WIB untuk jam pendaftaran selain hari jumat dan sabtu. Sedangkan untuk waktu pelayanan di hari jumat sampai dengan jam 11.00 dan waktu pelayanan di hari sabtu sampai dengan jam 11.30. Selain itu peneliti juga membagikan kuesioner mengenai Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan jumlah 23 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.30
Responsiveness (Ketanggapan) Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	8	34,8%
Kurang Setuju	5	21,7%
Tidak Setuju	7	30,4
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas terkait dengan indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien di puskesmas moyudan kabupaten sleman terdapat hasil data dari 23 responden, 3 responden dengan presentase 13% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih setuju, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih kurang setuju dan 7 responden dengan presentase 30,7% memilih tidak setuju. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat setuju namun ada juga hambatan di dalam pelayanan tersebut.

Sedangkan data yang diperoleh dari indikator Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti di puskesmas moyudan dapat dilihat didata berikut.

Tabel 3.31
Responsiveness (Ketanggapan) Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	0	0
Setuju	8	34,8%
Kurang Setuju	8	34,8%
Tidak Setuju	7	30,4
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diuraikan bahwa Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti di puskesmas moyudan dengan data 23 responden, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih kurang setuju dan 7 responden dengan presentase 30,4% memilih tidak setuju. maka dapat disimpulkan bahwa Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti di puskesmas moyudan setuju. Hal tersebut terlihat papan jadwal pelayanan di dakat pendaftaran namun kebanyakan masyarakat tidak memperhatikan hal tersebut.

Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti di puskesmas moyudaan melibat petugas dalam pelaksanaan tersebut. sepeti yang di katakana oleh ibu Dr Evita Setianingrum selaku petugas pendaftaran di puskesmas moyudan kabupaten sleman.

“ibu Evita sebagai petugas pendaftaran mengatakan bahwa mengenai waktu pelayanan tidak dapat di pastika tergantung keluhan pasien dan banyak tidaknya pasien, untuk pasien baru kami sudah

punya waktu maksimal yaitu sekitar 10 menit untuk pendaftaran, dan kami selalu memonitor waktu pelayanannya”.

Maka dapat di simpulkan dari keseluruhan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik petugas di Puskesmas moyudan selalu siaga dalam menangani pasien, tidak ada pembatasan informasi ketika pasien bertanya mengenai penyakit atau obat kepada petugas kesehatan lamanya pelayanan tidak dapat di pastikan karena lama atau tidaknya tergantung banyaknya antrian dan keperluan setiap pasien. Sedangkan yang di butuhkan untuk pasien baru sekitar 10 menit.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan 23 responden dengan pernyataan prosedur pelayanan tidak terbelit-belit, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.32
Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	1	4,3%
Setuju	14	60,9%
Kurang Setuju	8	34,8%
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 23 jumlah responden dengan pernyataan tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 60,9% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih kurang

setuju. maka dapat disimpulkan dengan 23 responden dengan pernyataan tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam memilih setuju.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik petugas di Puskesmas Moyudan 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.

c. Jaminan (assurance)

Dalam penyelenggara umum, masyarakat yang memperoleh pelayanan jaminan kesehatan dan dipungut biaya/tarif atas pelayanan yang diterima termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pemerintah kabupaten sleman telah menetapkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat. Pelayanan lain seperti pengobatan gigi, pengobatan umum dan laboratorium dapat di lihat table berikut ini:

Tabel 3.33

Tarif Pelayanan Umum Di Puskesmas Moyudan

No	Jenis pelayanan	Tarif non subsidi	Tariff subsidi
1.	Rawat jalan umum	Rp 17.000	Rp 5.000
2.	Surat keterangan dokter	Rp 17.000	Rp 5.000
3.	Pemeriksaan buta warna	Rp 17.000	Rp 5.000
4.	Pemeriksaan calon pengantin	Rp 47.000	Rp 35.000
5.	Pemeriksaan visus mata	Rp 13.000	Rp 5.500
6.	Pemeriksaan visus luar	Rp 22.500	Rp 15.000

Berdasarkan table di atas dapat di jelaskan besarnya tariff yang di berlakukan oleh pihak puskesmas Moyudan di bedakan menjadi dua yaitu tariff non subsidi dan tariff subsidi. Hasil survei dan wawancara biaya pelayanan di puskesmas Moyudan sesuai yang di keluarkan untuk pelayanan umum sesuai dengan peraturan bupati nomor 59 tahun 2012 tentang tariff pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat. Terdapat papan berisikan rincian biaya pelayanan sesuai dengan peraturan bupati sleman nomor 59 tahun 2012 papan rincian biaya pelayanan berada di samping ruang pendaftaran. Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan masyarakat yang berada di puskesmas moyudan mengenai biaya pelayanan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Tariff dan rincian, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.34
Assurance (Jaminan) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	17,4%
Setuju	3	13%
Kurang Setuju	6	26,1%
Tidak Setuju	10	43,5%
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa Assurance (Jaminan) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit di puskesmas moyudan kabupaten sleman dapat didatakan 23 responden 4 responden dengan presentase 17,4% memilih sangat setuju, 3 responden dengan

presentase 13% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 26,1% memilih kurang setuju, 10 responden dengan presentase 43,5% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit di puskesmas moyudan kabupaten sleman tidak setuju. kemudian peneliti membagikan kuesioner dengan 23 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.35
Assurance (jaminan) Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	11	36,7%
Setuju	19	63,3%
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 23 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, 11 responden dengan 36,7% memilih sangat setuju, 19 responden dengan pernyataan 63,3% memilih setuju dan tidak ada jawaban. Maka dapat disimpulkan dengan 23 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memilih setuju.

Selain itu mengenai Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit di puskesmas moyudan sudah sesuai dengan yang yang di harapkan oleh masyarakat, peneliti juga membagikan kuesioner

dengan 23 jumlah responden dengan pernyataan Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Tabel 3.36
Assurance (Jaminan) Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	13%
Setuju	2	8,7%
Kurang Setuju	11	47,8%
Tidak Setuju	7	30,4%
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diuraikan dari 23 responden, 3 responden dengan presentase 13% memilih sangat setuju, 2 responden dengan presentase 8,7% presentase memilih setuju, 11 responden dengan presentase 47,8% memilih kurang setuju, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan puskesmas moyudan kurang setuju. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dr Evita Setianingrum selaku kepala puskesmas di puskesmas moyudan yang mengenai *Assurance* (Jaminan) di puskesmas moyudan kabupaten sleman sebagai berikut:

“ibu Evita selaku kepala tata usaha mengatakan biaya disini kami mengacu pada peraturan bupati sleman nomor 59 tahun 2012 tentang tariff pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat, jadi kami tidak memungut biaya di luar biaya yang telah ditetapkan, biaya disini sesuai dengan peraturan bupati sleman daftar rincian biayanya ada di depan pendaftan dan yang mengenai pelayanan yang menilai kinerja kami dipuskemas ini ya masyarakat itu sendiri dan mereka berhak memberikan penilaian terhadap kinerja kami,namun di puskesmas ini

setahu saya belum ada complain yang berlebihan, karena di puskesmas moyudan ini sendiri sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pengunjung di puskesmas moyudan”.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya yang dikenakan di puskesmas moyudan mengacu pada peraturan bupati nomor 59 tahun 2012. Daftar rincian biaya terletak di tembok sebelah kiri bagian pendaftaran. Daftar biaya terdapat juga pada brosur Puskesmas Moyudan dan setiap individu mempunyai hak untuk menilai bagaimana kinerja dari petugas kesehatan dan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Moyudan, di Puskesmas Moyudan sendiri sudah memeberikan pelayanan yang terbaik agar pengunjung merasa puas

Dari keseluruhan mengenai biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman sudah cukup baik. Hal tersebut sudah mengacu kepada kebijakan bupati Kabupaten Sleman yaitu Nomor 59 Tahun 2012 mengenai Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Sleman. Dari hasil 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.

d. Bukti Langsung (Tangibles)

Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi gedung dan fisik yang memadai, peralatan medis yang sesuai dengan standar puskesmas. Puskesmas memiliki sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana yang di miliki puskesmas Moyudan yaitu:

a. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang bisa di pakai untuk mencapai mksud dan tujuan, berdasarakan dokumentasi, sarana yang di miliki oleh puskesmas Puskesmas Moyudan. Adapun saranan yang di miliki oleh puskesmas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mobil puskesmas keliling 2 buah
2. Sepeda motor dinas 9 buah
3. Almari es/cold chain 4 buah
4. IUD kit 2 buah
5. Dopler 1 buah
6. Tensi meter 28 buah
7. Stateskop 15 buah
8. Timbangan dacin 17 buah
9. Timbangan bayi 8 buah
10. Mesin ketik 4 buah
11. komputer 11 buah
12. tabung oxygen 2 buah
13. sterilisator listrik 1 buah

14. genset 2 buah
15. dental unit 2 buah
16. kompresor 2 buah
17. lampu operasi 2 buah
18. UGD set 1 set
19. Elektrokardiograf 1 buah
20. Otoskop 1 buah
21. Mikroskop 2 buah
22. Hematocrit 1 buah
23. Centrifuge 1 buah
24. Urine meter 1 buah
25. Glukomenmeter 1 buah
26. Tabung LPG 1 buah
27. Alat foging 1 buah
28. AC 7 buah
29. Kamera 3 buah
30. Televisi 2 buah
31. LCD 2 buah

b. Prasarana

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Berdasarkan hasil observasi prasarana yang dimiliki Puskesmas Moyudan yaitu

1. Gedung yang memadai

Gedung puskesmas moyudan terdiri dari dua lantai dengan lantai seluruhnya keramik dengan dinding berlapis semen dengan cat warna hijau kondisi masih bagus, gedung masih kelihatan baru, dan rapi dengan tiap-tiap ruangan di dalamnya.

2. Ruang tunggu

Puskesmas moyudan memiliki ruang tunggu yang luas dengan 10 kursi panjang dan tempat bermain anak.

3. Ruang pelayanan

Ruang pelayanan terdiri dari laboratorium, ruang tindakan, ruang laktasi, ruang gizi, ruang BP umum, ruang BP gigi ruang KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang apotek, dan ruang konsultasi psikologi.

4. Ruang lainnya

Ruang lainnya selain ruang tunggu yaitu ruang kepala puskesmas, ruang tata usaha, aula, ruang manajemen representative, ruang ukm, gudang obat, mushola, gudang, dapur dan toilet

5. Tempat parkir

Berdasarkan hasil observasi tempat parkir kendaraan sudah tersedia memadai untuk seluruh kendaraan pribadi milik pasien, selain itu terdapat petugas parkir.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner kepada masyarakat yang berada dipuskesmas moyudan mengenai fasilitas ruang tunggu dengan jumlah

30 responden dengan pernyataan fasilitas ruang tunggu, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.37
Tangibles (Bukti Langsung) Penataan eksterior dan interior ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	17,4%
Setuju	7	30,4%
Kurang Setuju	9	39,1%
Tidak Setuju	3	13%
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diuraikan dengan indikator fasilitas di puskesmas moyudan dari 23 responden, 4 responden dengan 17,4% presentase memilih sangat setuju, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 39,1% memilih kurang setuju, 3 responden dengan presentase 13% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas di puskesmas moyudan kabupaten sleman kurang setuju terhadap fasilitas yang di berikan oleh pihak puskesmas moyudan tersebut.

Selain itu mengenai Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan di puskesmas moyudan dapat di lihat di tabel berikut:

Tabel 3.38
Tangibles (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	21,7%
Setuju	8	34,8%
Kurang Setuju	8	34,8%
Tidak Setuju	2	8,7%
Total	23	100%

Berdasarkan data di atas dapat diuraikan mengenai *Tangibles* (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan di puskesmas moyudan dari 23 responden, 5 responden dengan presentase 21,7% memilih sangat setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 8,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa mengenai *Tangibles* (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan di puskesmas moyudan setuju.

Kemudian setelah mengenai Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan, peneliti juga membagikan kuesioner dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.39
Tangibles (Bukti Langsung) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas
 (karyawan)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	18	78,3%
Setuju	5	21,7%
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Total	23	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa dari 23 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), 18 responden dengan presentase 78,3% memilih sangat setuju dan 5 responden dengan presentase 21,7% memilih setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 23 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) memilih sangat setuju. hal tersebut terlihat dari kerapihan dan kebersihan dari penampilan seorang petugas di puskesmas moyudan.

Selanjut nya peneliti membagikan kuesioner mengenai *Tangibles* (Bukti Langsung) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.40
Tangibles (Bukti Langsung) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan
 alat-alat yang dipakai

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	30,4%
Setuju	7	30,4%
Kurang Setuju	8	34,8%
Tidak Setuju	1	4,3%
Total	23	100%

Berdasarkan data di atas dapat diuraikan mengenai peralatan medis yang memadai di puskesmas moyudan dari 23 responden, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih sangat setuju, 7 responden dengan presentase 30,4% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 34,8% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 4,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa mengenai peralatan medis di puskesmas moyudan kurang setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dr Evita Setianingrum selaku kepala Puskesmas mengenai peralatan yang memadai di puskesmas moyudan kabupaten sleman sebagai berikut:

“ibu Evita mengatakan sarana prasarana disini sudah cukup baik tapi masih banyak kekurangan, ada yang sudah terpenuhi dan ada yang sudah terpenuhi, namun di bagian ruang laboratorium masalah fasilitasnya belum sesuai dengan standar minimal, masih banyak yang kurang, misalnya belum ada pembatas ruangan selain perlengkapannya belum lengkap”.

Maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana di puskesmas moyudan sudah sesuai dengan standar yang di harapkan namun fasilitas di bagian ruang laboratorium kurang memenuhi standar minimal yang di harapkan banyak yang masih kurang dan Tetapi kursi tunggu yang disediakan jumlahnya terbatas sehingga masih ada pasien atau pengunjung yang berdiri untuk menunggu antrian pemeriksaan.

2. Puskesmas Turi

a. Keandalan (reability)

Proses pelayanan merupakan tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan penyelenggaraan pelayanan public, dicantumkan bahwa prosedur pelayanan public sederhana, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

Prosedur merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam membentuk suatu proses pelayanan. System dan prosedur pelayanan termasuk dalam standar pelayanan yang diterapkan oleh puskesmas turi dalam pelaksanaan pelayanan agar masyarakat puas terhadap puskesmas turi dan menjadikan puskesmas tempat rujukan pertama bagi masyarakat.

Peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan *Realibility* (Kehandalan) Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap

Tabel 3.41
Realibility (Kehandalan) Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	24	80%
Kurang Setuju	3	10%
Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap , 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju, 24 responden dengan presentase 80% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih kurang setuju. Maka dapat di tarik kesimpulan dari jumlah 30 responden dengan pernyataan *Realibility* (Kehandalan) Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap memilih setuju. Hal tersebut dapat di lihat juga dengan papan alur pelayanan di puskesmas turi.

Selain itu juga peneliti menyebarkan kuesioner dengan masyarakat/pasien yang berada di puskesmas turi kabupaten sleman dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit

Tabel 3.42
Realibility (Kehandalan) Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	22	73,3%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 22 responden dengan

presentase 73,3% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit memilih setuju.

Berdasarkan hasil wawancara tentang *Realibility* (Keandalan) di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman dengan ibu kepala Puskesmas Turi mengatakan :

“ibu indri mengatakan cukup baik di Puskesmas Turi, namun 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.

Sehingga dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan di puskesmas turi kabupaten sleman belum cukup baik. Hal tersebut di karena kurangnya petugas tenaga kesehatan yang menyebabkan lamanya prosedur pelayanan di puskesmas turi. Peneliti juga membagikan kuesioner dengan masyarakat yang lagi berada

dipuskesmas turi dengan jumlah responden 30 dengan pernyataan *Realibility* (Kehandalan) Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebagai berikut.

Tabel 3.42
Realibility (Kehandalan) Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	26,7%
Setuju	19	63,3%
Kurang Setuju	3	10%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat didatakan dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju, 19 responden dengan presentase 63,3% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan memilih setuju. Hal tersebut dapat dilihat dalam pelayanan yang di berikan oleh pihak puskesmas turi kabupaten sleman. Kemudian peneliti membagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.44
 Reability (kehandalan) Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju. maka dapat disimpulkan dengan 30 responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat memilih setuju. hal tersebut terlihat dari hasil pemeriksaan yang di berikan puskesmas turi kepada masyarakat/pasien.

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.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Setelah *Realibility* (Kehandalan) dilakukan kemudian tahapan berikutnya yaitu Ketanggapan (*responsiveness*). Waktu merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan. Ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan merupakan suatu pegangan bagi pasien/masyarakat sebagai jaminan selesainya setiap pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan sangat mengharapkan ketepatan waktu pelayanan sehingga tidak mengganggu aktivitas pasien/masyarakat sehingga menhemat tenaga dan biaya.

Peneliti membagikan kuesioner kepada masyarakat yang berada di puskesmas turi dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebagai berikut.

Tabel 3.45
 Responsiveness (Ketanggapan) Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	10	33,3%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien , 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien memilih setuju. Berdasarakan hasil wawancara mengenai waktu pelayanan di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman:

“ibu indri mengatakan bahwa waktu pelayanan di puskesmas turi tergantung banyaknya pasien/masyarakat yang datang dan keluhan pasien namun untuk pasien baru kami memberikan waktu atau membatasi waktu 7 menit dalam melakukan pendaftaran”

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas bahwa dalam waktu pelayanan di puskesmas turi tergantung banyaknya pasien yang datang dan keluhan dari masing-masing pasien/masyarakat namun puskesmas turi

membataskan waktu untuk pasien baru atau yang akan melakukan pendaftaran yaitu sekitar 7 menit. Selain itu juga peneliti menyebarkan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan *Responsiveness* (Ketanggapan) Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.46
 Responsiveness (Ketanggapan) Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	11	36,7%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan informasi jadwal pelayanan, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat di Tarik kesimpulan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan *Responsiveness* (Ketanggapan) Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti memilih setuju.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan pernyataan tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.47
Responsiveness (Ketanggapan) Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	2	6,6%
Setuju	11	36,7%
Kurang Setuju	17	56,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa dari 30 jumlah responden dengan pernyataan Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam, 2 responden dengan presentase 6.6% memilih sangat setuju, 11 responden dengan pernyataan 36,7% memilih setuju, 17 responden dengan presentase 56,7% memilih kurang setuju. maka dapat disimpulkan dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 (satu) jam memilih kurang setuju, hal tersebut terlihat lama nya antrian pasien di ruang tunggu di puskesmas Turi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Turi Ibu indri, beliau menjelaskan bahwa:

“cukup baik untuk indikator ketanggapan, untuk masalah pelayanan tidak menunggu selama satu jam itu dikarenakan puskesmas ini 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.

Maka dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Jam pelayanan di puskesmas turi di mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 12.00 WIB untuk pendaftaran dan pukul 14.00 WIB untuk pelayanan hari senin sampai dengan hari kamis. Namun hari jumat pelayanan di mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 11.00 WIB untuk pendaftaran dan untuk pelayanan sampai dengan jam 11.30 WIB. Hari sabtu pelayanan dimulai 07.30 WIB sampai dengan 11.30 WIB untuk pendaftaran dan sampai dengan pukul 13.00 WIB untuk pelayanan dan untuk pelayanan rawat inap 24 jam. 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.

b. Jaminan (assurance)

Dalam penyelenggaraan pelayanan umum masyarakat yang memperoleh pelayanan baik jaminan kesehatan maupun dipungut biaya/tarif atas pelayanan yang diterima termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian

pelayanan. Pemerintah kabupaten sleman telah menetapkan tariff puskesmas yaitu peraturan bupati sleman nomor 59 tahun 2012 tentang tariff pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat. Dapat di lihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 3.48
Tarif Pelayanan Umum Di Puskesmas Turi

No	Jenis pelayanan	Tarif non subsidi	Tariff subsidi
1.	Rawat jalan umum	Rp 17.000	Rp 5.000
2.	Surat keterangan dokter	Rp 17.000	Rp 5.000
3.	Pemeriksaan buta warna	Rp 17.000	Rp 5.000
1.	Pemeriksaan calon pengantin	Rp 47.000	Rp 35.000
2.	Pemeriksaan visus mata	Rp 13.000	Rp 5.500
3.	Pemeriksaan visus luar	Rp 22.500	Rp 15.000

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa tarif pelayanan umum di Puskesmas Turi sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada kesehatan masyarakat. Berkaitan dengan biaya pelayanan di puskesmas turi, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit dapat didatakan sebagai berikut

Tabel 3.49
Assurance (jaminan) Pengetahuan dan kemampuan para dokter
menempatkan diagnosis penyakit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	17	56,7%
Kurang Setuju	6	20%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Dari tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 17 responden dengan presentase 56,7% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 20% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit kurang setuju. 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. Kemudian peneliti membagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan

Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.50
Assurance (jaminan) Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	13	43,3%
Tidak Setuju	1	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, 3 responden dengan pernyataan 10% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,4% memilih tidak setuju. maka dapat disimpulkan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memilih setuju setara dengan yang kurang setuju.

Tabel 3.51
Assurance (Jaminan) Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	2	6,7%
Setuju	15	50%
Kurang Setuju	11	36,7%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Dari tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan tarif dan rincian, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat setuju, 15 responden dengan presentase 36,7% memilih setuju, 11 responden dengan presentase 50% memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan memilih setuju. Puskesmas Turi sangat menjaga keamanan dalam memberikan perawatan atau saat sedang diperiksa dan memberikan kepercayaan terhadap obat yang akan dikonsumsi oleh pasien.

Selain itu juga Berdasarkan wawancara dengan ibu indri selaku kepala puskesmas turi menyatakan bahwa assurance (jaminan) dipuskesmas turi :

“ibu indri mengatakan bahwa biaya pelayanan di puskesmas turi ini mengacu pada peraturan bupati sleman nomor 59 tahun 2012 tentang tariff pelayanan kesehatan masyarakat, biaya disini sudah sesuai dengan peraturan bupati sleman dan daftar rincian biayanya ada di samping pendaftaran”.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di puskesmas turi sudah disesuaikan dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Daftar rincian biaya di Puskesmas Turi Terletak di tembok di samping bagian pendaftaran.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa di setiap sarana kesehatan di puskesmas turi harus memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan agar pasien yang datang akan berobat merasa aman ketika sedang dilakukan perawatan, dan memberikan kepercayaan bahwa setiap petugas kesehatan mempunyai kemampuan di bidangnya masing-masing. 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.

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan mulai dari gedung, peralatan medis, perlengkapan kantor dan sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya. Gedung Puskesmas Turi sudah cukup memadai, terdiri dari dua lantai. Peralatan medis maupun non medis yang dimiliki puskesmas turi cukup memadai hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala puskesmas turi.

Sarana dan prasarana di Puskesmas Turi, peneliti membagikan kuesioner dengan masyarakat yang berada di puskesmas turi dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan fasilitas ruang tunggu dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.52
Tangibles (Bukti Langsung) Penataan eksterior dan interior ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Penataan eksterior dan interior ruangan, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju. Maka dapat di Tarik kesimpulan bahwa dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Penataan eksterior dan interior ruangan memilih setuju dengan fasilitas ruang di puskesmas turi kabupaten sleman. Selanjutnya dengan melihat sarana dan prasana dan hasil data diatas maka peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan *Tangibles* (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan dapat didatakan sebagai berikut

Tabel 3.53

Tangibles (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	26,7%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	7	23,3%
Tidak Setuju	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih kurang setuju, 1 reponden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan memilih setuju. Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) didapatkan data sebagai berikut

Tabel 3.54
Tangibles (Bukti Langsung) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas
 (karyawan)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	9	30%
Setuju	13	43,3%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), 9 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) memilih setuju. 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas turi mengenai sarana dan prasarana:

“sarana dan prasarana sudah lengkap dan sudah terakreditasi, gedung ini bangunan baru pada 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. Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.55
Tangibles (Bukti Langsung) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	26,7%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	4	13,3%
Tidak Setuju	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dari 30 responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13,3%

memilih kurang setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak setuju. maka dapat disimpulkan dari 30 jumlah responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai memilih setuju. 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.

3 Puskesmas Gamping

a. Keandalan (Reability)

Proses pelayanan merupakan suatu tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan kuesioner, proses pelayanan di puskesmas gamping di laksanakan sesuai dengan alur pelayanan yang terletak disamping pendaftaran yang akan mempermudah pasien untuk membaca dan mengetahui alur pelayanan di puskesmas gamping I

Kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Dalam pelayanan lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanto, beliau menjelaskan bahwa:

“bapak Daryanto mengatakan menurut saya di puskesmas Gamping I mengenai prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan mengenai alur pelayanan kami sudah menyediakan di samping pintu masuk hanya saja pasien yang datang tidak membaca papan alur pelayanan tersebut jadi kami mengarahkan”.

Dapat di simpulkan dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan di Puskesmas Gamping I Kabupaten Sleman sudah cukup jelas dan tersediainya juga papan alur pelayanan yang berada disamping pintu masuk sehingga memudahkan juga pasien di Puskesmas Gamping I tersebut. Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.56
Realibility (Kehandalan) Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	18	60%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap, 3 responden dengan presentase 10% memilih setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap memilih setuju.

Kemudian berdasarkan indikator *Reliability* (Kehandalan) Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit dengan jumlah 30 responden, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.57

Reliability (Kehandalan) Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	5	16,7%
Setuju	16	53,3%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit, 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat setuju, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit memilih setuju. Selanjutnya peneliti membagikan juga kuesioner dengan pernyataan Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.58
Reliability (Keandalan) Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	13,3%
Setuju	16	50%
Kurang Setuju	11	36,7%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 responden dengan pernyataan Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih sangat setuju, 15 responden dengan presentase 50% memilih setuju, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan kelengkapan persyaratan pendaftaran memilih setuju. kemudian peneliti membagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan cepat, dapat didatakan sebagai berikut.

Selanjutnya peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.59
 Realibility (Keandalan) Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	11	36,7%
Setuju	18	60%
Kurang Setuju	1	1%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat, 11 responden dengan presntase 36,7% memilih sangat setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih kurang setuju. maka dapat disimpulkan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat memilih setuju. hal tersebut terlihat 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 Gamping I baik dalam pemberian pelayanan secara cepat karena sarana kesehatan tidak diperbolehkan untuk menunda pemeriksaa terhadap seseorang yang membutuhkan pertolongan kesehatan. Puskesmas Gamping I sudah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan standar yang diberikan oleh pemerintah.

b. Ketanggapan (Responsiveness)

Kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, Waktu pelayanan merupakan penyelesaian proses penyelesaian suatu prosedur atau ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu sangat di harapkan oleh pasien/masyarakat yang berada di puskesmas gamping I kabupaten sleman.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai waktu pelayanan di puskesmas gamping I yaitu sebagai berikut:

“cukup baik untuk masalah pelayanan tidak menunggu selama satu jam itu karena kami masih kekurangan petugas kesehatan, oleh karena itu ada penumpukan 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 Gamping I 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. Puskesmas Gamping I mengenai *Responsiveness* (Ketanggapan), peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.60
Responsiveness (Ketanggapan) Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	4	13,4%
Setuju	10	33,3%
Kurang Setuju	8	26,7%
Tidak Setuju	8	26,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih setuju, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih kurang setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien memilih setuju.

Selanjutnya dengan melihat puskesmas gamping I dengan jumlah 30 responden degan pernyataan Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, dapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.61
Responsiveness (Ketanggapan) Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	7	23,3%
Kurang Setuju	11	36,7%
Tidak Setuju	9	30%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih setuju, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih kurang setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti memilih kurang setuju.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik petugas di Puskesmas Gamping I 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 Gamping I 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 Gamping I 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.

c. 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.

Untuk mengetahui mengenai biaya pelayanan di puskesmas gamping I, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit, didapatkan data sebagai berikut

Tabel 3.62
Assurance (Jaminan) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan
 diagnosis penyakit

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	10	33,3%
Kurang Setuju	6	20%
Tidak Setuju	8	26,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan hasil tabel diatas yang dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih setuju, 6 responden dengan presentase 20% memilih kurang setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit memilih setuju. Hal tersebut terlihat dari papan rincian biaya dari bupati kabupaten sleman yang berada disamping pendaftaran.

Selain Pengetahuan dan kemampuan para dokter menempatkan diagnosis penyakit di atas, peneliti juga membagikan kuesioner dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, didatakan sebagai berikut

Tabel 3.63

Assurance (Jaminan) Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	9	30%
Kurang Setuju	7	23,3%
Tidak Setuju	8	26,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih kurang setuju, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memilih setuju.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Assurance (Jaminan) di puskesmas Gamping I 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 Gamping I juga sudah baik untuk menunjang pelayanan kesehatan. selanjutnya peneliti mambagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, dapat di datakan sebagai berikut.

Tabel 3.64
Assurance (Jaminan) Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	10	33,3%
Setuju	17	56,7%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih sangat setuju, 17 responden dengan presentase 56,7% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. maka dapat disimpulkan dari 30 jumlah responden dengan pernyataan Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan memilih setuju.

d. Bukti Langsung (*Tangibles*)

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

Upaya mengetahui kualitas kinerja dan pelayanan kesehatan Puskesmas Gamping I dapat diukur berdasarkan:

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

Menurut hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana di puskesmas gamping I dengan Bapak Daryanto Bidang Tata Usaha Puskesmas Gamping I, beliau menjawab:

“bapak Daryanto menurut saya sarana dan prasarana disini sudah cukup memadai mba ya bisa dilihat sendiri mba di bagian pendaftaran ada beberapa computer dan peralatan lainnya dan bisa dilihat juga diruang laiinya mba namun 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”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan kepala Puskesmas Gamping I bahwa prasarana dan sarana di Puskesmas Gamping I sudah cukup memadai hal tersebut dapat dilihat dibagian pendaftaran dan ruang lainnya

namun di bagian kendalanya yaitu ruang tunggu yang cukup lebar sehinggamembuat pasien yang datang dan harus berdiri.

Selanjutnya peneliti juga membagikan kuesioner dengan masyarakat/pasien mengenai sarana dan prasarana di Puskesmas Gamping I dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Penataan eksterior dan interior ruangan, didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 3.65
Tangibles (Bukti Langsung) Penataan eksterior dan interior ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	23,3%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Dari tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Penataan eksterior dan interior ruangan, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah 30 responden dengan pernyataan Penataan eksterior dan interior ruangan memilih setuju. Selanjutnya setelah mengenai Penataan eksterior dan interior ruangan, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan, dapat di datakan sebagai berikut.

Tabel 3.66

Tangibles (Bukti Langsung) Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	23,3%
Setuju	14	46,7%
Kurang Setuju	9	30%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat di uraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan, 7 responden dengan presentase 23,3% memilih sangat setuju, 14 responden dengan presentase 46% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kebersihan, ketrampilan dan kenyamanan ruangan memilih setuju. jadi masyarakat/pasien merasa nyaman akan ketrampilan maupun kebersihan pada puskesmas Gamping I.

Kemudian setelah membahas mengenai peralatan kesehatan memadai, peneliti membagikan kuesioner dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), dapat didatkan sebagai berikut

Tabel 3.67
Tangibles (Bukti Langsung) Kerapihan dan kebersihan penampilan
 petugas (karyawan)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	7	23,3%
Setuju	12	40%
Kurang Setuju	10	33,3%
Tidak Setuju	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), 7 responden dengan presentase 23,3% memilih sangat setuju, 12 responden dengan presentase 40% memilih setuju, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. Maka dapat disimpulkan dengan jumlah 30 responden dengan pernyataan Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) memilih setuju dengan demikian masyarakat/pasien setuju dengan gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi di Puskesmas Gamping I Kabupaten Sleman. Selanjutnya peneliti juga membagikan kuesioner dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dapat didatakan sebagai berikut.

Tabel 3.68
Tangibles (Bukti Langsung) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	15	50%
Setuju	12	40%
Kurang Setuju	2	6,7%
Tidak Setuju	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, 15 responden dengan presentase 50% memilih sangat setuju, 12 responden dengan presentase 40% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih kurang setuju, 1 responden dengan presentase 3,3% memilih tidak setuju. maka dapat disimpulkan dengan 30 jumlah responden dengan pernyataan Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai memilih sangat setuju.

Dari hasil keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Gamping I sangat menunjang untuk memberikan 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 Gamping I merupakan puskesmas dengan bangunan yang baru sehingga masih terlihat rapih dan bagus sehingga masyarakat merasa senang. Tetapi kursi tunggu yang disediakan

jumlah nya terbatas sehingga masih ada pasien atau pengunjung yang berdiri untuk menunggu antrian pemeriksaan.

Tabel 3.69

Penilaian Puskesmas Moyudan, Puskesmas Turi Dan Puskesmas Gamping I

No	Studi Kasus	Hasil
1.	Puskesmas Moyudan	Menganalisis tentang proses komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan baik dari segi reability (kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), assurance (jaminan) empathy (empati) maupun <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung). fokus terhadap fasilitas di bagian ruang laboratorium masih kurang memenuhi standar minimal yang di harapkan banyak yang masih kurang dan kursi tunggu yang disediakan jumlah nya terbatas sehingga masih ada pasien atau pengunjung yang berdiri untuk menunggu antrian pemeriksaan sehingga mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat.
2.	Puskesmas Turi	Menganalisis tentang pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap kualitas pelayanan baik dari segi reability (kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), assurance (jaminan) empathy (empati) maupun <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung). Puskesmas Turi masih kekurangan petugas kesehatan terlihat Di ruang rawat inap seharusnya ada 70 petugas kesehatan tetapi yang

		<p>kami punya masih 60 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.</p>
3.	Puskesmas Gamping I	<p>Focus tentang komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan baik dari segi reability (kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), assurance (jaminan) empathy (empati) maupun <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, pada proses pelayanan pasien masih harus menunggu untuk perawatan, hal ini terjadi karena Puskesmas Gamping I 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</p>

4. Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan

a. korelasi

Analisis korelasi merupakan sebuah metode yang akan digunakan dalam mengukur besarnya hubungan linear antara dua variable atau lebih. Penelitian ini peneliti menggunakan korelasi person untuk mengetahui hubungan antar variable. Dapat disimpulkan dengan melihat tingkat signifikansi atau p sebagai berikut.

Tabel 3. 70

Korelasi

Korelasi			
Variable	Puskesmas Moyudan	Puskesmas Turi	Puskesmas Gamping I
X1	0,831**	0.637**	0.687**
X2	0.696**	0.570**	0.646**
X3	0.451*	0.500**	0.378*
X4	0.583**	0.427*	.456*

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. Puskesmas moyudan

Berdasarkan uraian hasil analisis di atas dapat disimpulkan terdapat koefisien korelasi dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti H dapat diterima dengan ketentuan nilai signifikansi pada Y dibawah 0,05. Maka hasil di atas dapat dilihat nilai signifikansi pada X1 (Komunikasi) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X1 dengan

Y. Kemudian pada X2 (Sumber daya) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,002 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X2 dengan Y. Kemudian pada X3 (Disposisi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,031 yang berarti nilai tidak signifikansi diatas 0,05 sehingga terdapat tidak ada hubungan antara X3 dengan Y. pada X4 (Struktur birokrasi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,004 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X4 dengan Y.

b. Puskesmas Turi

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat koefisien korelasi dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti H dapat diterima dengan ketentuan nilai signifikansi pada Y dibawah 0,05. Maka hasil di atas dapat dilihat nilai signifikansi pada X1 (Komunikasi) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X1 dengan Y. Kemudian pada X2 (Sumber daya) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X2 dengan Y. Kemudian pada X3 (Disposisi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,005 yang berarti nilai tidak signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat tidak ada hubungan antara X3 dengan Y. pada X4 (Struktur birokrasi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,019 yang berarti nilai tidak signifikansi di atas 0,05 sehingga tidak terdapat hubungan antara X4 dengan Y.

c. Puskesmas Gamping I

Dapat disimpulkan dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan terdapat koefisien korelasi dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti H dapat diterima

dengan ketentuan nilai signifikansi pada Y dibawah 0,05. Maka hasil di atas dapat dilihat nilai signifikansi pada X1 (Komunikasi) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X1 dengan Y. Kemudian pada X2 (Sumber daya) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga terdapat hubungan antara X2 dengan Y. Kemudian pada X3 (Disposisi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,040 yang berarti nilai tidak signifikansi diatas 0,05 sehingga terdapat tidak ada hubungan antara X3 dengan Y. pada X4 (Struktur birokrasi) terlihat nilai signifikansi sebesar 0,011 yang berarti nilai tidak signifikansi diatas 0,05 sehingga terdapat tidak hubungan antara X4 dengan Y.

b. Regresi

Uji regresi digunakan sebagai alat uji pengaruh antar variabel yang digunakan penelitian. Dalam penelitian ini regresi digunakan untuk mencari pengaruh antara X1 dengan Y, X2 dengan Y, X3 dengan Y, X4 dengan Y dan untuk mencari pengaruh secara bersama-sama X1, X2, X3, dan X4 dengan Y.

Tabel 3. 71

Regresi

Regresi			
Variable	Puskesmas Moyudan	Puskesmas Turi	Puskesmas Gamping I
X1	0.691	0.406	0.472
X2	0.484	0.324	0.418
X3	0.203	0.250	0.143
X4	0.340	0.182	0.208

Dependent: Y

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diuraikan bila nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis dapat di terima.

a. Puskesmas Moyudan

Pada tabel tersebut nilai Komunikasi (X1) pada nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 berarti komunikasi berpengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan Sumber daya (X2) pada nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan sumber daya memiliki pengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Disposisi (X3) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,031 yang artinya nilai sig lebih besar dari 0,05 sehingga disposisi tidak memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Struktur birokrasi (X4) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,04 yang artinya nilai sig lebih kecil dari 0,05 sehingga struktur birokrasi memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan hipotesis belum dapat diterima atau memiliki pengaruh terhadap dependen variabel, karena variabel X3 hasilnya tidak berpengaruh.

b. Puskesmas Turi

Pada tabel tersebut nilai Komunikasi (X1) pada nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 berarti komunikasi berpengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan Sumber daya (X2) pada nilai sig sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan sumber daya memiliki pengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Disposisi (X3) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,005 yang artinya nilai sig

lebih besar dari 0,05 sehingga disposisi memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Struktur birokrasi (X4) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,019 yang artinya nilai sig lebih besar dari 0,05 sehingga struktur birokrasi tidak memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan hipotesis belum dapat diterima atau memiliki pengaruh terhadap dependen variabel, karena variabel X4 hasilnya tidak berpengaruh.

c. Puskesmas Gamping I

Pada tabel tersebut nilai Komunikasi (X1) pada nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 berarti komunikasi berpengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan Sumber daya (X2) pada nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan sumber daya memiliki pengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Disposisi (X3) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,040 yang artinya nilai sig lebih besar dari 0,05 sehingga disposisi tidak memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Sedangkan pada Struktur birokrasi (X4) pada tabel di atas memiliki nilai sig 0,011 yang artinya nilai sig lebih besar dari 0,05 sehingga struktur birokrasi tidak memiliki pengaruh pada pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan hipotesis belum dapat diterima atau memiliki pengaruh terhadap dependen variabel, karena variabel X3 dan X4 hasilnya tidak berpengaruh.

Kemudian untuk mengukur keberhasilan hipotesis ke lima maka dapat diukur menggunakan tabel di bawah ini:

Tabel 3.72

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	767.943	4	191.986	15.948	.000 ^a
	Residual	938.973	78	12.038		
	Total	1706.916	82			

a. Predictors: (Constant), Struktur birokrasi (X4), Komunikasi (X1), Disposisi (X3), Sumber daya (X2)

b. Dependent Variable: Pelayanan kesehatan (Y)

Dari tabel diatas maka dapat diuraikan jika nilai sig kurang dari 0,05 maka hipotesis di terima. Dari tabel tersebut terlihat nilai sig sebesar 000 sehingga hipotesis H5 terbukti secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh terhadap pelayanan kesehatan.