

BAB III

PEMBAHASAN

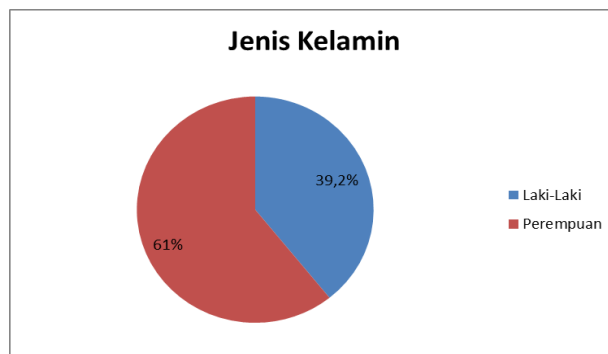
A. Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik pengguna pelayanan yang merupakan masyarakat/pasien Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuisisioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Jumlah responden pada penyebaran kuisisioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 97 pasien yang memuat lima karakteristik, yaitu:

1. Jenis Kelamin

Hasil penelitian terhadap 97 responden yang berasal dari pengunjung/pasien Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya disajikan pada grafik 3.1 berikut dibawah ini.

Grafik 3.1 Jenis Klamin Responden

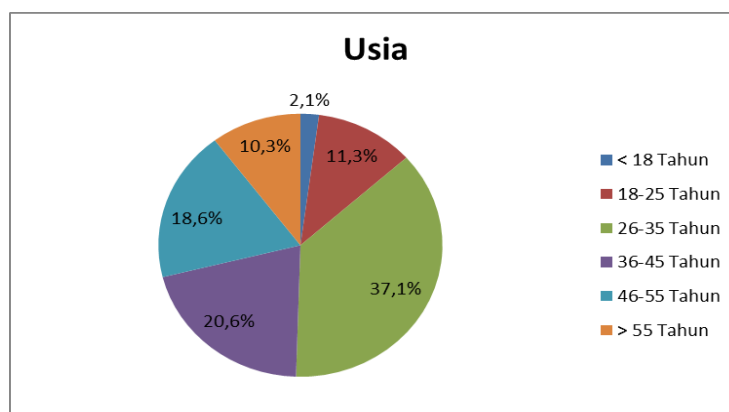


Berdasarkan grafik 3.1 di atas menunjukkan sebanyak 61% responden didominasi oleh perempuan dan sisanya sebanyak 39,2% responden laki-laki.

2. Usia Responden

Hasil penelitian terhadap 97 responden dari pengunjung/pasien dilihat dari usia responden dapat dilihat pada grafik 3.2. Berdasarkan grafik 3.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 26-35 tahun (37,35%) dan rentang usia 36-45 tahun (20,6%). Selanjutnya sebanyak 18,6% responden berada pada rentang usia 46-55 tahun, lalu 11,3% responden berada pada rentang usia 18-25 tahun, dan sebanyak 10,3% responden berada pada rentang usia di atas 55 tahun, serta terakhir 2,1% untuk responden dengan rentang usia dibawah 18 tahun.

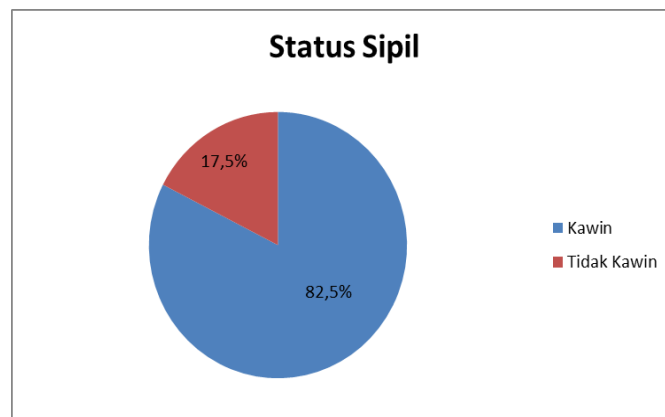
Grafik 3.2 Usia Responden



3. Status Sipil

Berdasarkan grafik 3.3 menunjukkan sebanyak 82,5% responden didominasi oleh pengunjung/pasien yang sudah menikah dan sisanya sebanyak 17,5% responden yang belum menikah. Dapat dilihat dari grafik 3.3 dibawah ini:

Grafik 3.3 Status Sipil

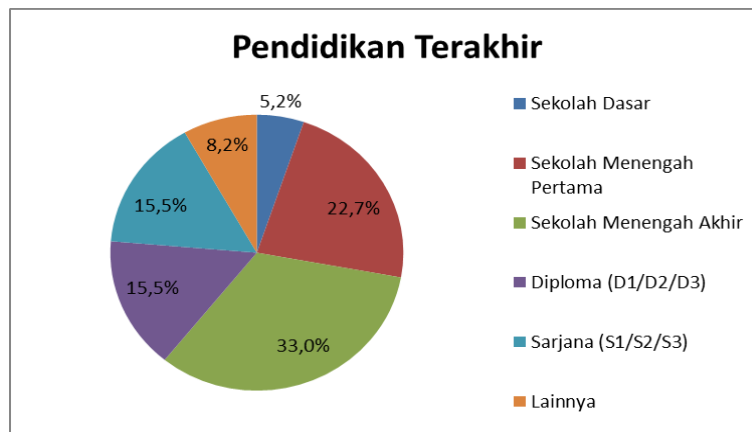


4. Pendidikan Terakhir

Hasil penelitian terhadap 97 responden pengguna layanan Puskesmas berdasarkan tingkat pendidikan dapat disajikan pada grafik 3.4. Berdasarkan grafik 3.4 menunjukkan sebanyak 33,0% masing-masing responden berpendidikan Sekolah Menengah Atas, 22,7% responden berpendidikan SMP, 15,5% untuk responden berpendidikan Diploma (D1/D2/D3) serta Sarjana (S1/S2/S3), 8,2% responden untuk pendidikan terakhir lainnya, dan 5,2% responden berpendidikan Sekolah Dasar. Hal ini menunjukkan sebagian besar yang menjadi responden dari pengguna layanan pada penelitian ini

berpendidikan SMA dan SMP yang diasumsikan memiliki tingkat intelektual yang cukup sehingga dapat menjawab instrumen penelitian yang diberikan secara obyektif.

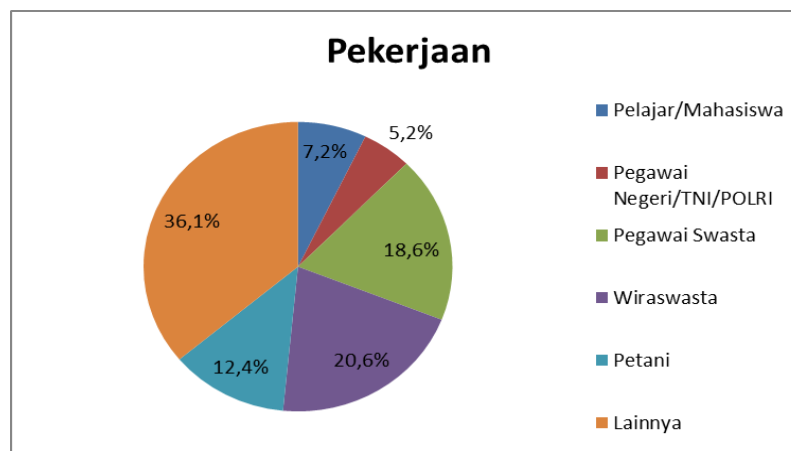
Grafik 3.4 Pendidikan Terakhir



5. Pekerjaan

Hasil penelitian terhadap 97 responden pengguna layanan Puskesmas dilihat dari pekerjaan dapat disajikan pada grafik 3.5 berikut di bawah ini.

Grafik 3.5 Pekerjaan Responden



Berdasarkan grafik 3.5 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 36,1% responden memilih jawaban lainnya yaitu sebagian ibu rumah tangga dan sebagian adalah responden yang belum bekerja, 20,6% responden berprofesi sebagai wiraswasta, 18,6% responden bekerja sebagai pegawai swasta, 12,4% responden merupakan petani, 7,2% responden masih berstatus pelajar/mahasiswa, 5,2% responden bekerja sebagai pegawai negeri.

B. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya

Pada pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan November 2017 dengan menyebarkan kuisisioner dan mengambil data sekunder yang diperlukan seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya yang berkunjung atau pasien yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) orang. Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan banyak hambatan-hambatan yang dialami penyusun. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di Puskesmas Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sangat terbatas sehingga menyulitkan peneliti, selain itu masyarakat yang menjadi responden

dalam penelitian ini banyak yang menolak untuk mengisi kuisisioner dengan beberapa alasan seperti kurang memahami isi kuisisioner dan cara pengisiannya sehingga saya sebagai peneliti harus membatu menjelaskan satu per satu maksud dari kuisisioner tersebut dan membatu untuk mengisi kuisisioner dengan sesuai pendapat dan respon mereka sebagai responden.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya, Penulis memilih 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithalm, Berry yaitu ketampakan fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan kepastian (Assurance), Empati (emphaty). Besarnya kualitas pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk presentase dari jawaban yang diberikan tiap-tiap indikator, dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. Ketampakan Fisik (Tangible)

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia pelayanan harus di dukung dengan fasilitas yang baik fisik maupun non fisiknya. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayananyang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan yang maksimal terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu,

untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan pula fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas yang akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Indikator dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya dapat diukur berdasarkan:

Tabel 3.1 Ketampakan Fisik (Tangible)

NO	Butir Pertanyaan	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	GAP 5
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	4,19	4,23	-0,04
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	4,08	4,19	-0,11
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	3,59	4,7	-1,11
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah yang lengkap	4,31	4,48	-0,17
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	4,27	4,31	-0,04
	RATA-RATA	4,09	4,38	-0,29

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.1 Ruang Tunggu Pasien



Kebersihan gedung puskesmas dan terawat serta petugas yang selalu berpakaian rapi merupakan hal penting dalam sebuah instansi terutama pada puskesmas, mengingat puskesmas adalah tempat pemberi layanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat, maka puskesmas dituntut untuk selalu bersih sehingga masyarakat yang berobat di puskesmas merasa nyaman dan tidak risih. Seperti yang dikatakan oleh pasien yang merupakan responden sebagai berikut:

“Menurut pendapat saya puskesmas memiliki gedung yang bagus dan bersih, karena pada tahun 2011 lalu puskesmas ini telah melakukan renovasi atau pembangunan kembali oleh pemerintah dan petugas juga selalu mengenakan seragam yang semestinya” (wawancara pada pasien Bapak Agus pada tanggal 27 November 2017)

“Tapi jika gedung diperluas dan diperbesar itu akan lebih baik lagi, serta tempat parker yang perlu perbaikan” (wawancara pada pasien Ibu Sutinah pada tanggal 27 November 2017)

Menurut salah satu pegawai puskesmas:

“Setiap hari sebelum dan setelah puskesmas dibuka pegawai kebersihan puskesmas selalu membersihkan setiap ruangan pada

gedung puskesmas termasuk toilet dan halaman” (wawancara pada pegawai Ibu Pipin Aripah pada tanggal 27 November 2017)

Dibuktikan dari tabel diatas untuk variabel gedung puskesmas yang bersih dan terawat serta petugas berpakaian rapi memiliki nilai kesenjangan/GAP 5 yaitu -0,04 yang artinya keadaan gedung puskesmas yang bersih dan terawat serta petugas yang selalu berpakaian rapi sudah baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 tersebut bernilai negatif. Selama peneliti melakukan penelitian, peneliti pun melihat bagaimana pegawai membersihkan setiap ruangan yang ada pada puskesmas setelah semua pasien pulang. Serta adanya kesadaran pasien yang datang untuk membuka alas kaki mereka jika hendak masuk ke dalam gedung, sehingga puskesmas selalu terjaga kebersihannya.

Dalam menunjang pemeriksaan puskesmas harus memiliki peralatan kesehatan yang memadai. Berdasarkan pendapat pasien:

“Setahu saya, peralatan yang ada pada puskesmas sudah memadai, setiap kali saya datang kesini saya tidak pernah merasa ada yang kurang apalagi disini juga ada laboratoriumnya, jadi menurut saya sudah lumayan lengkap jika hanya untuk berobat”. (Wawancara pada pasien Ibu Nita pada tanggal 27 tahun 2017)

Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa untuk indikator peralatan puskesmas yang memadai memiliki nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,11) yang artinya peralatan pada puskesmas baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif. Selama melakukan penelitian, peneliti juga mengamati berbagai peralatan yang ada pada puskesmas masih terlihat bagus dan terawat, serta Puskesmas Indihiang juga dilengkapi dengan fasilitas Laboratorium dan

rekam medis yang tidak semua Puskesmas Kota Tasikmalaya memiliki fasilitas tersebut.

Ruang tunggu adalah salah satu hal penting yang harus dimiliki pula oleh setiap penyedia layanan terutama pada puskesmas. Berdasarkan pendapat pasien:

“Sebenarnya ruang tunggu di sini cukup bagus sudah dilengkapi dengan televisi dan AC, tempat duduk bagi pasien juga cukup memadai namun penempatannya kurang efisien. Apa lagi jika sudah banyak pengunjung saya jadi merasa pusing karena tempat duduk berada ditengah tengah jalan. Jadi jika pasien yang datang sedang banyak, maka akan terasa padat dan sesak apalagi dengan tempat pelayanan yang saling berhadapan dan berdekatan”.
(Wawancara pada pasien Ibu Rita pada tanggal 27 November 2017)

Ruang tunggu biasanya merupakan hal yang sensitif yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai kesenjangan/GAP 5 (-1,11) yang artinya bahwa ruang tunggu yang ada pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya kurang baik sehingga pasien tidak puas karena nilai kesenjangan/GAP 5 yang hamper mendekati -1. Selama peneliti melakukan penelitian, peneliti mendapati apa yang menjadi masalah kenapa pasien merasa kurang puas atas ruang tunggu yang ada di puskesma yaitu posisi kursi-kursi yang berada tepat di tengah-tengah jalan antara ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan umum, ruang pemeriksaan poli gigi, kasir, apotek sehingga ketika pasien duduk mereka akan merasa sesak dan terganggu karena banyak orang yang mengelilingi dan mondar mandir di depan mereka dengan jarak yang dekat karena keterbatasan ruang.

Dalam proses pengobatan apotek memiliki peran penting bagi seluruh instansi pelayanan kesehatan. Menurut pasien:

“Apotek disini sudah cukup lengkap karena saya dapat mengambil obat ketika saya setelah melakukan pemeriksaan, cukup memberikan kertas yang berisi resep dari dokter kepada petugas kemudian tunggu dipanggil saja oleh petugas ketika obat sudah selesai diracik, dan petugas akan menjelaskan cara pemakaian obat tersebut”. (Wawancara pada pasien Viqi pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas apotek yang berada pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya telah memiliki apotek yang memiliki jumlah obat yang lengkap dilihat dari nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,17) yang artinya indikator tersebut telah baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 tersebut bernilai negatif. Kelengkapan obat-obatan tersebut pula tidak terlepas dari adanya komunikasi yang baik antara puskesmas dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya, karena Dinas lah yang menyuplai obat-obat yang ada pada puskesmas dan letak puskesmas yang tidak cukup jauh dengan Dinas juga menjadi salah satu faktor yang membuat koordinasi antara puskesmas dengan Dinas menjadi cukup baik.

Adanya ruang pemeriksaan yang memadai dan terjaga privasinya adalah hal yang pasien perlukan ketika mereka mengunjungi puskesmas untuk berobat, karena pasien yang datang disana bukan hanya perempuan tetapi laki-laki pun ada. Sehingga penting sebagai penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa nyaman kepada pasien. Berdasarkan data yang diperoleh dalam wawancara pada pasien mengatakan:

“Ruang pemeriksaan disini cukup nyaman, karena ketika kami masuk untuk melakukan pemeriksaan pintu pada ruangan cepat mereka tutup dan alat yang digunakan pun saya lihat memadai tidak ada kesulitan saat mereka memeriksa saya” (Wawancara pada pasien Bapak Yanto pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel di atas menunjukkan ruang pemeriksaan yang ada di puskesmas sudah bisa dikatakan baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 tersebut bernilai negatif yaitu (-0,04).

2. Keandalan (Reliability)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

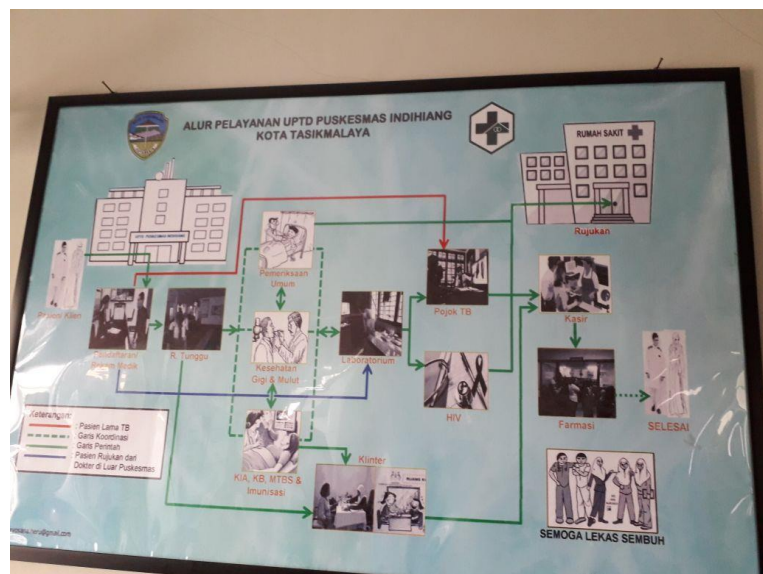
Dimensi dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dapat diukur berdasarkan:

Tabel 3.2 Keandalan (Reliability)

NO	Butir Pertanyaan	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	GAP 5
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	4,08	4,6	-0,52
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	4,08	4,43	-0,35
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	3,99	4,3	-0,31
4	Perawat membantu dokter dengan baik	3,95	4,34	-0,39
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	3,77	4,49	-0,72
6	Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	3,89	4,37	-0,48
7	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	4,22	4,37	-0,15
	RATA-RATA	4	4,41	-0,42

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.2 Informasi Alur Pelaksanaan UPTD Puskesmas Indihiang



Dokter adalah seseorang yang memiliki peranan penting didalam pelayanan kesehatan. Sebagai dokter haruslah memiliki sikap professional tinggi serta dedikasi yang tinggi dalam menjalankan profesinya. Dokter harus dengan tepat/akurat dalam mendiagnosa setiap penyakit yang dihadapi oleh pasien. Dari tabel diatas didapat nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,52) yang artinya bahwa indikator tersebut bisa dikatakan baik meskipun nilai Kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif. Didukung dengan pernyataan pasien yang didapat dari wawancara saat mengisi kuisioner yang dibagikan, pasien mengatakan pada peneliti “saya sudah beberapa kali datang untuk berobat di sini dan selalu cocok”. Itu membuktikan bahwa pasien memiliki kepercayaan terhadap kinerja/ pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.

Dari pernyataan diatas pula dapat diketahui bahwa indikator untuk dokter selalu sungguh-sungguh dalam memeriksa setiap pasiennya dapat dikatakan baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif (-0,35).

Resep yang diberikan dokter harus tepat karena resep adalah salah satu penentu dalam penyembuhan suatu penyakit. Berdasarkan wawancara pada pasien, menyatakan:

“Bagi saya obat yang diberikan selama ini cocok saja dan saya tidak pernah merasa alergi atau sakit saya bertambah parah ketika setelah saya minum obat yang diberikan dari sini”. (Wawancara pada pasien Sinta pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas didapat bahwa nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,31) yang membuktikan bahwa indikator untuk dokter memberikan resep pada pasien sudah tepat dan dikatakan baik. Menurut pasien sebagai responden mereka percaya bahwa dokter selalu memberikan resep dengan benar, karena selama ini pasien yang berobat di Puskesmas Indihiang belum pernah ada kasus dokter salah memberikan resep atau pun keracunan obat.

Dalam menjalankan pelayanan sudah menjadi tugas seorang pasien membatu dokter yang sedang memeriksa pasien. Berdasarkan pendapat pasien:

“Perawat-perawat yang ada disini menurut saya cukup membatu dan baik, kerja mereka juga terlihat cukup cekatan membatu dokter ketika mereka sedang memeriksa pasien”. (Wawancara pada pasien Kiki Riskiana pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa perawat sudah bisa dikatakan baik meskipun nilai selisih kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif (-0,39).

Untuk pelayanan yang dijanjikan oleh puskesmas pasien merasa cukup puas dan sudah dapat dikatakan baik dilihat dari nilai kesenjangan/GAP 5 meskipun masih bernilai negatif (-0,72). Menurut Dr.Asep Sony Prayoga “Kami dari pihak puskesmas selalu berusaha dalam memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal dan terbuka”. (Wawancara pada tanggal 27 November 2017)

Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit adalah harapan setiap pasien atau pengguna setiap layanan. Dari tabel diatas dapat dilihat nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,48) yang membuktikan puskesmas telah memiliki

pelayanan yang dapat dikatakan baik. Pelayanan administrasi di Puskesmas Indihiang pasien cukup membawa kartu berobat atau KTP bagi pasien yang belum pernah berkunjung untuk berobat pada puskesmas. Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya juga melayani pasien Askes dan JKN (BPJS, KIS, Jamkesda, Jamkesmas), pasien hanya perlu membawa kartu tersebut dan petugas akan mendata, kemudian kita akan diberi kartu berobat setelah itu petugas pendaftaran akan mempersilahkan pasien untuk menuju ruang pemeriksaan sesuai yang dituju oleh pasien tersebut. Wawancara peneliti dengan responden yang mengatakan bahwa

“Menurut saya pelayanannya cukup cepat dan tidak berbelit-belit karena dari awal mereka telah memberikan alur pelayanan yang jelas bagi pasien dan puskesmas tidak pernah membedakan pasiennya, walaupun yang datang berobat itu adalah keluarga dari petugas ataupun pihak dari Dinas Kesehatan tetap mereka memegang teguh siapa yang datang lebih cepat mereka yang akan menerima pelayanan terlebih dahulu. Serta ketika ada pasien yang keadaannya gawat pihak puskesmas akan mengutamakan pasien tersebut.” (Wawancara pada pasien Wawan pada tanggal 27 November 2017)

Dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat puskesmas selalu mensosialisasikan informasi kesehatan dengan cara memasang berbagai banner yang berisi informasi tentang kesehatan di setiap sudut puskesmas. Serta mengadakan penyuluhan kepada masyarakat dengan melibatkan berbagai kalangan. Seperti contoh pada tanggal 15-16 Agustus 2017 puskesmas melakukan penyuluhan filariasis (kaki gajah) yang merupakan penyakit menular menahun yang disebabkan oleh infeksi cacing filarial dan ditularkan

oleh berbagai jenis nyamuk dengan sebagai pembicara yaitu Kepala Puskesmas Indihinah Kota Tasikmalaya Joko Puji Hartono, SKM.,M.Kes. Menurut pasien:

“Jika masalah informasi kesehatan pihak puskesmas selalu memberi tahu, apalagi masalah imunisasi mereka sering mengadakan sosialisasi terlebih dahulu. Seperti imunisasi MR, mereka mengadakan sosialisasi di balai desa dan mengadakan kunjungan kerumah-rumah disekitaran puskesmas, sebab sebelumnya kami sempat merasa takut karena banyak pemberitaan yang menyebutkan imunisasi MR itu palsu”. (Wawancara pada pasien Toto Handoyo pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan/GAP 5 (-0.15) yang artinya bahwa puskesmas selalu memberikan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat dan sudah dapat dikatakan baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 tersebut bernilai negatif.

3. Jaminan Kepastian (Assurance)

Dimensi jaminan (Assurance) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki.

Dimensi Jaminan (Assurance) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihianng Kota Tasikmalaya dapat diukur berdasarkan:

Table 3.3 Jaminan Kepastian (Assurance)

NO	Butir Pertayaan	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	GAP 5
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien	3,9	4,14	-0,24
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya	4,35	4,18	0,17
3	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	4,33	4,44	-0,11
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	4,01	4,3	-0,29
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	4,11	4,38	-0,27
	RATA-RATA	4,14	4,29	-0,15

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.3 Kondisi Pelayanan Pada Ruang Pendaftaran



Kesabaran dalam melayani pasien adalah hal yang membuktikan bagaimana kredibilitas dari penyedia layanan. Berdasarkan pernyataan pasien sebagai responden:

“Dari apa yang saya lihat petugas di sini sabar jika sedang memberikan pelayanan.” (Wawancara pada pasien Djaja pada tanggal 27 November 2017)

Menurut pasien selaku responden mereka merasa aman dan percaya bahwa dokter selalu mengedepankan keselamatan dan kepentingan pasien. Puskesmas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik dilihat dari tabel di atas nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,24) yang artinya indikator tersebut sudah dapat dikatakan baik meskipun nilai Kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif.

Dokter selalu mengedepankan keramahan dalam melayani pasien yang datang pada ruangan pemeriksaan. Menurut pasien:

“Dokter-dokter disini ramah, saat pemeriksaan atau pun diluar ruang periksa dokter selalu terlebih dahulu menyapa. Kadang jika saya lewat puskesmas dan bertemu dokter diluar dia selalu menyapa dengan senyum. Karena rumah saya kan dekat sini mba”. (Wawancara pada pasien Fira Lestari pada tanggal 27 November 2017)

Dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan nilai kesenjangan/GAP 5 (0,17) yang artinya bahwa pasien merasa sangat puas dan sikap dokter dapat dikatakan sudah sangat baik karena nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai positif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, seperti yang dinyatakan oleh pasien:

“Ya pasti mba, saya sudah sering kesini entah itu saya mengantar suami atau anak saya yang sakit atau pun saya yang sakit pasti dokter bertanya terlebih dahulu apa keluhan saya setelah itu biasanya saya diperiksa dan kemudia dokter memberi tahu apa kemungkinan alasan saya sakit dan jika ada pantangan makanan biasanya dokter juga langsung memberi tahu”. (Wawancara pada pasien Rifqi pada tanggal 27 November 2017)

Dilihat dari tabel diatas nilai selisih kesenjangan/GAP 5 (-0,27) yang artinya indikator tersebut sudah dapat dikatakan baik meskipun nilai kesenjangan bernilai negatif.

Saat melayani pasien, dokter selalu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pasien karena tidak semua pasien memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi. Seperti apa yang dikatakan pasien:

“Disini semua petugas termasuk dokter menggunakan bahasa sunda atau bahasa Indonesia, jadi saya paham”. (Wawancara pada pasien Della pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas nilai kesenjangan/GAP 5 dari indikator tersebut yaitu (-0,29) yang artinya bahwa tata bahasa yang digunakan dokter kepada pasien sudah dapat dikatakan baik.

Etika dalam berbudaya senyum, sapa, dan salam adalah merupakan ciri yang menunjukkan kepedulian antar masyarakat, dan juga menunjukkan rasa hormat kepada orang lain atas keberadaannya, maka senyum, sapa dan salam menunjukkan respek seseorang terhadap eksistensi orang lain. Berdasarkan pernyataan pasien dalam wawancara 27 November 2017:

“Petugas selalu berperilaku sopan dan ramah”. (Wawancara pada pasien Tio pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas kesenjangan/GAP 5 untuk variabel tersebut bernilai negatif yaitu -0,11 membuktikan bahwa pasien berpendapat bahwa petugas telah menjalankan slogan senyum, sapa, salam sesuai yang ada pada puskesmas dan telah dikatakan baik walaupun bernilai negatif..

4. Empati (Emphaty)

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati (Emphaty) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dapat diukur berdasarkan:

Tabel 3.4 Empati (Emphaty)

NO	Butir Pertayaan	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	GAP 5
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	3,72	4,45	-0,73
2	Dokter selalu menayakan kabar dan keadaan pasien	4,01	4,31	-0,3
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	3,97	4,39	-0,42
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	3,73	4,59	-0,86
5	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menayakan kabar dari setiap pasien yang datang	3,79	4,41	-0,62

6	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	3,77	4,58	-0,81
7	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	4,06	4,42	-0,36
	RATA-RATA	3,84	4,43	-0,59

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.4 Kondisi Pelayanan Pada Kasir



Dokter selalu mengingat keluhan pasien sebelumnya dengan di dukung oleh pernyataan pasien:

“Setahu saya dokter selalu ingat, mungkin karena ada data kita disana karena saya bukan pasien baru mba saya sudah sering kesini dan jadi pasien tetap”. (Wawancara pada pasien Windi pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai kesenjangan/GAP 5 yang bernilai (-0,73) yang artinya pelayanan tersebut sudah dikatakan baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif.

Dalam melakukan pemeriksaan, dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien sehingga pasien merasa nyaman terhadap cara kerja dokter tersebut. Berdasarkan pernyataan pasien:

“Pasti mba, baru masuk keruangnya kita sebagai pasien disambut dengan baik dan setelah saya duduk langsung ditanya sakit apa dengan tutur kata yang baik dan sopan”. (Wawancara pada pasien Tatang pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas nilai diperoleh nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,3) yang artinya dokter yang memiliki sopan santun dan tidak segan untuk selalu menanyakan kabar serta keadaan setiap pasiennya sudah terbilang baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif.

Menjadi pendengar yang baik bagi pasien adalah hal penting bagi seorang dokter. Karena dapat mengetahui apa saja keluhan yang dirasakan pasien sehingga dokter tidak salah mendiagnosa pasien. Dari tabel di atas menyatakan bahwa pelayanan tersebut dapat dikatakan baik dilihat dari nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,42). Di dukung dengan pernyataan pasien “pasti mba, dokter selalu mendengarkan dan selalu menjawab jika saya ada pertanyaan”. (Wawancara kepada pasien Rian pada tanggal 27 November 2017)

Mengenal setiap pasien yang datang untuk berobat adalah merupakan kepekaan dokter terhadap pasiennya. Pendapat pasien yang merupakan responden dalam penelitian ini menyatakan:

“Jika kita sering datang berobat di sini kemungkinan dokter kenal pasti besar namun ketika kita jarang atau pun hanya sesekali datang dokter pasti akan tidak mengenali kita, dan yang pasti pasien disini kan banyak. Menurut saya tidak terlalu penting juga dokter mengenali kita atau tidak yang terpenting adalah kinerja beliau dalam mengobati pasiennya” (Wawancara pasien Ibu Leli Apriliani pada tanggal 27 November 2017).

Dilihat dari tabel diatas selisih nilai kesenjangan/GAP 5 yang bernilai negatif (-0,86) yang artinya pelayanan tersebut sudah dapat dikatakan kurang baik karena nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif dan hampir mendekati -1.

Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien dan menurut tabel dapat dikatakan baik didukung dari pernyataan pasien “pasti mba” dilihat dari nilai selisih kesenjangan/GAP 5 (-0,62). Dan menurut Heni Herlina, AMK sebagai perawat pada puskesmas menyatakan:

“Melayani pasien setiap waktu bukan lah hal yang mudah tapi kami sebisa mungkin selalu bersikap ramah dan selalu menghadapi pasien dengan kesabaran”. (Wawancara pada tanggal 27 November 2017)

Dari hasil wawancara kepada petugas, selalu mengenali pasien adalah hal yang sulit karena setiap pasien yang datang tidaklah selalu sama. Maka dari itu dilihat dari tabel diatas selisih nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,81) yang artinya dikatakan pelayanan tersebut kurang baik karena nilai kesenjangan/GAP 5 yang hamper mendekati -1.

Semua pemberi pelayanan harus meminta maaf ketika mereka melakukan kesalahan. Dalam hasil wawancara pada pasien menyatakan “pasti mereka

meminta maaf mba”. Dari tabel diatas di dapatkan hasil selisih nilai kesenjangan/GAP 5 (-0,36) yang artinya dapat dikatakan baik meski nilai kesenjangan/GAP 5 tersebut bernilai negatif terhadap etika puskesmas ketika puskesmas meminta maaf jika terjadi kesalahan.

5. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidak jelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dapat diukur berdasarkan:

Table 3.5 Daya Tanggap (Responsiveness)

NO	Butir Pertayaan	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	GAP 5
1	Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien	4,34	4,12	0,22
2	Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien	3,7	4,16	-0,46
3	Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan	4,55	4,12	0,43
	RATA-RATA	4,20	4,13	0,06

Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.5 Kondisi Pelayanan Pada Apotek



Petugas puskesmas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan dibuktikan nilai kesenjangan/GAP 5 positif yaitu 0,22 sehingga pasien merasa sangat puas dan dapat dikatakan indikator tersebut sudah terbilang sangat baik karena telah melebihi harapan pasien .

Petugas selalu merespon dengan baik jika ada keluhan pasien dengan dilihat dari selisih nilai kesenjangan/GAP 5 yaitu -0,46 dibuktikan adanya kotak saran dan keluhan yang terdapat pada ruang pendaftaran sehingga sudah terbilang baik meskipun nilai kesenjangan/GAP 5 bernilai negatif.

Menurut pengamatan peneliti serta pernyataan responden petugas selalu bersedia menolong pasien jika ada kesulitan sebelum pasien memintanya. Berdasarkan pernyataan pasien:

“Ketika pertama kali berobat di puskesmas ini saya tidak tahu prosedur pengobatan, namun petugas menunjukkan tempat apa saja yang harus saya datangi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut, dan ada juga gambar alur pelayanan di pintu masuk serta dinding yang bisa saya lihat”. (Wawancara kepada pasien Ibu Heni pada tanggal 27 November 2017)

“Di dalam pelayanannya kami melihat pihak puskesmas selalu peduli terhadap pasien-pasien lansia yang berkunjung dengan cara mengutamakan ataupun memberi pelayanan secepat mungkin sehingga pasien lansia tidak menunggu terlalu lama” (Wawancara kepada pasien Bapak Im Suhardi pada tanggal 27 November 2017)

Dari tabel diatas nilai kesenjangan/GAP 5 (0,43) yang artinya pasien sangat puas dan indikator tersebut dapat dikatakan baik karena telah melebihi harapan pasien yang dibuktikan dengan nilai kesenjangan/GAP positif.

Tabel 3.6 Perhitungan GAP 5 Keseluruhan

NO	Dimensi	Jumlah Rata-Rata Perdimensi Kenyataan	Jumlah Rata-Rata Perdimensi Harapan	GAP 5
1	Ketampakan Fisik (Tangible)	4,09	4,38	-0,29
2	Kehandalan (Reliability)	4	4,41	-0,42
3	Jaminan Kepastian (Assurance)	4,14	4,29	-0,15
4	Empati (Emphaty)	3,84	4,43	-0,59
5	Daya Tanggap (Responsiveness)	4,2	4,13	0,06
	RATA-RATA	4,05	4,33	-0,28

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 3.6 rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat terlihat bahwa dari kelima dimensi ada empat dimensi yang memiliki nilai negatif, dan

gap tertinggi ada pada dimensi jaminan Empati sebesar -0,59 dan ada satu kesenjangan yang bernilai positif 0,06 yang ada pada dimensi daya tanggap.

Kemudian, untuk penilain Gap 5 per indikator hampir sebagian indikator mendapat nilai negatif hanya tiga indikator yang mendapat nilai positif, yaitu pada dimensi jaminan kepastian pada indikator dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya yang mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 sebesar 0,17, pada dimensi daya tanggap pada indikator petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien yang mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 sebesar 0,22 dan pada indikator petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan yang mendapat nilai kesenjangan/Gap sebesar 0,43.

Sedangkan untuk kesenjangan/gap 5 per indikator tertinggi, ada pada dimensi ketampakan fisik pada indikator puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang yang mendapat nilai kesenjangan sebesar -1,11, pada dimensi empati pada indikator dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat dengan nilai kesenjangan/Gap sebesar -0,86 dan pada indikator petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik yang hampir mendekati -1 pada dimensi empati yang mendapat nilai kesenjangan/Gap sebesar -0,81.

Menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan < -1 berarti baik, dan jika hasil kesenjangan menunjukkan > -1 berarti kualitas pelayanan tidak baik. Maka dari rangkuman hasil perhitungan Gap 5 kualitas pelayanan kesehatan di

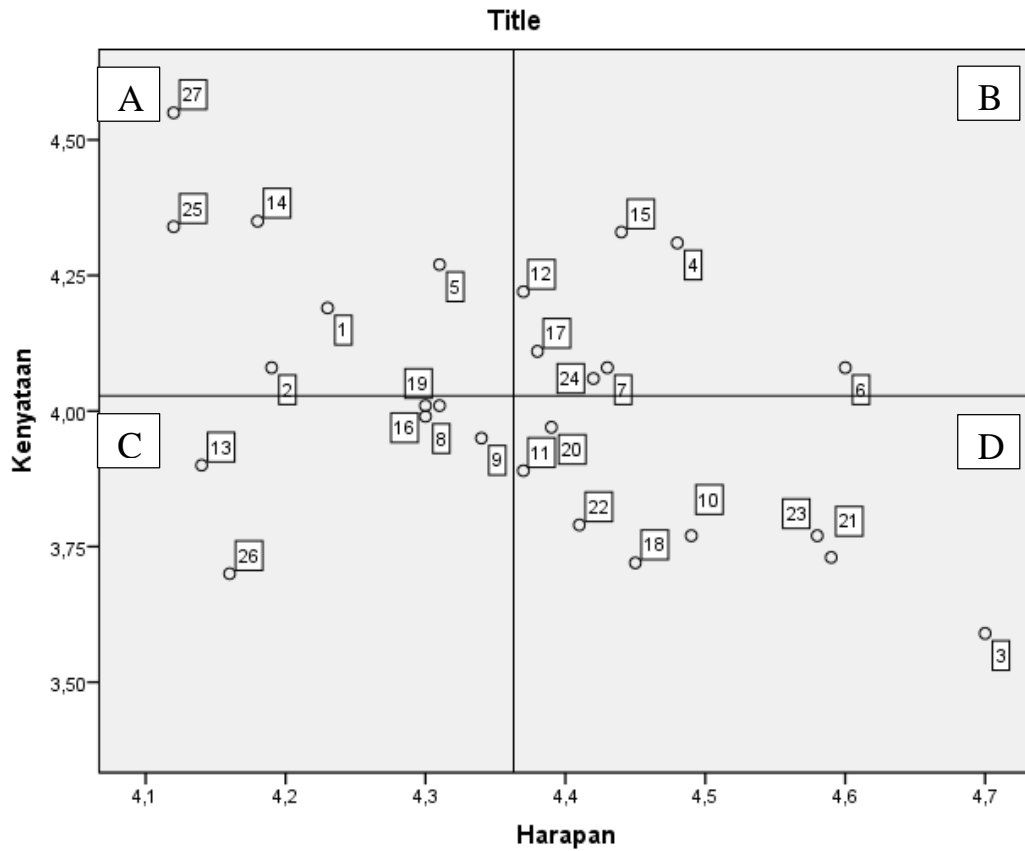
Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya yang menunjukkan rata-rata keseluruhan bernilai negatif dengan nilai kesenjangan/Gap 5 kurang dari -1 yaitu -0,28 sudah bisa dikatakan baik, namun karena nilai kesenjangan dari kelima dimensi rata-rata bernilai negatif maka dapat dikatakan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Sebagaimana yang disampaikan Parasuraman (1991) seluruh dimensi kualitas pelayanan dalam SERVQUEL memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh karena itu Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya harus dapat memperbaiki kualitas dalam pelayanan kesehatan tersebut.

C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya

Dalam mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesenjangan pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel harapan maupun variabel kenyataan. Dari olah data menggunakan SPSS 21 diperoleh gambar 3.6 diagram kartesius IPA untuk seluruh responden pasien Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.6
 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya



Dari pembahasan diatas, dapat diidentifikasi bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi 4(empat) kuadran yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kuadran A,B,C,D, terlebih dahulu dibuat tabel 3.6 yang menggambarkan rataa-rata nilai kenyataan dan nilai harapan pengguna layanan sebagai berikut:

Tabel 3.7 Perhitungan Nilai Rata-Rata Kenyataan Pelayanan Yang Diterima Dan Nilai Rata-Rata Harapan Pelayanan

NO	Indikator	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	Posisi Kuadran
	Dimensi Tangible			
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	4,19	4,23	A
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	4,08	4,19	A
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	3,59	4,7	D
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah yang lengkap	4,31	4,48	B
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	4,27	4,31	A
	Dimensi Reliability			
6	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	4,08	4,6	B
7	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	4,08	4,43	B
8	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	3,99	4,3	C
9	Perawat membantu dokter dengan baik	3,95	4,34	C
10	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	3,77	4,49	D
11	Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	3,89	4,37	D
12	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	4,22	4,37	B
	Dimensi Assurance			
13	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien	3,9	4,14	C

14	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya	4,35	4,18	A
15	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	4,33	4,44	B
16	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	4,01	4,3	C
17	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	4,11	4,38	B
	Dimensi Emphaty			
18	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	3,72	4,45	D
19	Dokter selalu menayakan kabar dan keadaan pasien	4,01	4,31	C
20	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	3,97	4,39	D
21	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	3,73	4,59	D
22	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menayakan kabar dari setiap pasien yang datang	3,79	4,41	D
23	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	3,77	4,58	D
24	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	4,06	4,42	B
	Dimensi Responsiveness			
25	Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien	4,34	4,12	A
26	Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien	3,7	4,16	C
27	Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan	4,55	4,12	A
	RATA-RATA	4,03	4,36	

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 3.7 diperoleh rata-rata nilai kenyataan sebesar 4,03 sedangkan rata-rata nilai harapan sebesar 4,36. Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu:

1) Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan item faktor atau atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya, dimana perbaikannya perlu diprioritaskan oleh petugas pelayanan, karena dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan, namun didalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pelayanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Atribut 1 yaitu Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.
- b) Atribut 2 yaitu Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.
- c) Atribut 5 yaitu Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya.
- d) Atribut 14 yaitu Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya.
- e) Atribut 25 yaitu Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien.

- f) Atribut 27 yaitu Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan.

2) Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan item faktor atau atribut layanan yang dianggap telah berhasil dilaksanakan, untuk itu pelayanan wajib dipertahankan oleh pihak Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Atribut 4 yaitu Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah yang lengkap.
- b) Atribut 6 yaitu Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat.
- c) Atribut 7 yaitu Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh.
- d) Atribut 12 yaitu Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
- e) Atribut 15 yaitu Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang.
- f) Atribut 17 yaitu Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien.
- g) Atribut 24 yaitu Kesiediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.

3) Kuadran C

Pada kuadran ini menunjukkan item faktor atau atribut yang memiliki pengaruh kurang penting dalam pelayanan dan pelaksanaannya dianggap biasa-biasa saja.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Atribut 8 yaitu Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien.
- b) Atribut 9 yaitu Perawat membantu dokter dengan baik.
- c) Atribut 18 yaitu Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya.
- d) Atribut 13 yaitu Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien.
- e) Atribut 16 yaitu Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien.
- f) Atribut 19 yaitu Dokter selalu menayakan kabar dan keadaan pasien.
- g) Atribut 26 yaitu Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien

4) Kuadran D

Pada kuadran ini menunjukkan item faktor atau atribut yang namun pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Atribut 3 yaitu Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang.

- b) Atribut 10 yaitu Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.
- c) Atribut 11 yaitu Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.
- d) Atribut 18 yaitu Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya.
- e) Atribut 20 yaitu Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien.
- f) Atribut 21 yaitu Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat.
- g) Atribut 22 yaitu Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang.
- h) Atribut 23 yaitu Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik.