

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu /Sdr Pegawai dan Pasien Puskesmas Bantargebang
Di

Tempat

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr, untuk dapat mengisi kuisioner ini dengan maksud dan tujuan untuk mengumpulkan data – data tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.

Hasil kuisioner ini penulis perlukan untuk menyusun sebuah tulisan ilmiah sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (UNISMA) Bekasi.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr, penulis haturkan banyak terima kasih.

Bekasi, Juni 2022

Penulis,

PERTANYAAN KUISIONER

Petunjuk :

1. Dimohon dengan hormat pada kuisisioner ini Bapak/Ibu, tidak mencantumkan nama dan identitas.
2. Pengisian kuisisioner ini Bapak/ Ibu cukup melingkari abjad dimuka, kemungkinan – kemungkinan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu.
3. Bila kemungkinan jawaban yang tersedia tidak sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu, saya persilahkan menulis pada kolom yang disediakan.

Pertanyaan- pertanyaan

- 1) Menurut Pendapat Bapak/Ibu dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang pegawai Puskesmas memberikan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ?
 - 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
- 2) Menurut Pendapat Bapak/Ibu dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang pegawai Mempermudah dalam proses pelayanan sesuai dengan prosedur dan tatacara !
 - 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
3. Menurut Pendapat Bapak/Ibu dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Ketepatan waktu pegawai Puskesmas Bantargebang dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
 - 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
4. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Aparat Puskesmas Bantargebang cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat !

- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
5. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Biaya yang diberikan sesuai dengan biaya yang terdapat dalam prosedur pelayanan Puskesmas Bantargebang !.
- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
 - 5)
6. Menurut Bapak/Ibu Proses waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang ?.
- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
7. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Sumberdaya yang dimiliki oleh Puskesmas Bantargebang sudah sepenuhnya digunakan untuk melayani masyarakat.
- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
8. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Adanya sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
9. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Pegawai Puskesmas Bantargebang Memberikan keterbukaan dalam informasi tentang prosedur pelayanan.
- 1) Sangat setuju
 - 2) Setuju
 - 3) Tidak setuju
 - 4) Sangat tidak setuju
10. Menurut Pendapat Bapak/Ibu ada kemudahan dalam mengakses media informasi dari Puskesmas Bantargebang tentang prosedur pelayanan.
- 1) Sangat setuju

- 2) Setuju
- 3) Tidak setuju
- 4) Sangat tidak setuju

PEDOMAN WAWANCARA

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas Bantargebang memberikan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ?.
- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas Bantargebang mempermudah dalam proses pelayanan sesuai dengan prosedur dan tatacara ?.
- 3) Menurut Bapak/Ibu apakah selalu tepat aparat Puskesmas Bantargebang dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan ?.
- 4) Menurut Bapak/Ibu apakah Aparat Puskesmas Bantargebang cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ?.
- 5) Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan biaya yang terdapat dalam prosedur pelayanan Puskesmas Bantargebang ?.
- 6) Menurut Bapak/Ibu apakah Proses waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan Puskesmas Bantargebang ?.
- 7) Menurut Bapak/Ibu bagaimana sumberdaya yang dimiliki oleh Puskesmas Bantargebang sudah sepenuhnya digunakan untuk melayani masyarakat ?.
- 8) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ada di Puskesmas Bantargebang ?.
- 9) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas memberikan keterbukaan dalam informasi tentang prosedur pelayanan Kesehatan ?.
- 10) Menurut Bapak/Ibu apakah ada kemudahan dalam mengakses media informasi dari Puskesmas Bantargebang tentang prosedur pelayanan ?.
- 11) Dalam melakukan pelayanan Kesehatan, hambatan-hambatan apa saja yang Bapak hadapai ?
- 12) Bagaimana upaya Bapak dalam mengatasi hambatan ?

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

1. **Pertanyaan :** Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas Bantargebang memberikan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ?.

Jawaban :

Kepala Puskesmas : kami memberikan tanggung jawab misalkan dalam hal pelayanan, kami pastikan bahwa yang mendaftar pada hari ini semua akan kami layani dengan sebaik-baiknya, dan kami layani sesuai dengan urutan nomor antrian, sehingga semuanya dapat terlayani dengan baik.

Dokter Umum : Saya selaku pegawai Puskesmas selalu memberikan pelayanan yang baik artinya pelayanan saya sesuai dengan standar pelayanan kedokteran, dan saya tidak membedakan antar pasien dalam pelayanan

Bapak Karsono : memang betul bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik terutama mengenai teknis pengobatan, namun masi ada kekurangannya yaitu pelayanan yang tidak bersifat teknis pengobatan perlu ditingkatkan lagi

2. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas Bantargebang mempermudah dalam proses pelayanan sesuai dengan prosedur dan tatacara ?.

Jawaban :

Kepala Puskesmas: Kami selalu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat artinya kami akan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan jika masyarakat mengikuti prosedur yang telah kami tentukan”.

Dokter umum : pada prinsipnya kami siap melayani pasien asalkan pasien mengikuti aturan yang berlaku.

3. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah selalu tepat aparat Puskesmas Bantargebang dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : ketika masyarakat datang kesini, kita langsung menanyakan keperluannya dan setelah itu langsung kita bantu melayani”.

Dokter Umum : Kami selalu berusaha untuk melayani pasien dengan tepat waktu, artinya pelayanan yang kami berikan sesuai dengan standar dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

Bapak Suminta: memang pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat, namun jika membutuhkan pelayanan lanjutan masih belum berlangsung dengan cepat.

4. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah Aparat Puskesmas Bantargebang cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : kalau merespon masyarakat kita cepat, seperti yang saya katakan tadi jika ada masyarakat yang datang kesini langsung kita layani”.

5. **Pertanyaan :** Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan biaya yang terdapat dalam prosedur pelayanan Puskesmas Bantargebang ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : memang betul biaya pengobatan untuk pemegang kartu sehat, BPJS itu gratis, tapi untuk yang pasien umum non asuransi dikenakan biaya retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dokter umum : “ bahwa biaya berobat di puskesmas itu gratis bagi pemegang kartu atau asuransi, biaya tersebut mencakup biaya dokter, laboratorium dan obat”.

Bapak Suminta : memang berobat di puskesmas Bantargebang itu gratis dan tidak dipungut biaya apapun khusus pemegang kartu sehat dan BPJS, namun untuk pasien umum memang bayar.

6. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah Proses waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan Puskesmas Bantargebang ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : sebenarnya waktu untuk proses pengobatan untuk satu orang pasien adalah 1 jam tapi kadang bisa lebih cepat, tapi yang terjadi kita tidak bisa menjanjikan proses itu bisa cepat atau lambat, kadangkala kita menemukan hal-hal yang tidak terduga misalnya tenaga medisnya dipanggil oleh dinas Kesehatan untuk rapat dan ini mengurangi tenaga yang ada sehingga pelayanan agak terhambat .

7. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu bagaimana sumberdaya yang dimiliki oleh Puskesmas Bantargebang sudah sepenuhnya digunakan untuk melayani masyarakat ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : untuk pegawai yang ada di Puskesmas Bantargebang semuanya telah bekerja dengan baik sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing”.

Dokter Umum : Setahu saya, semua pegawai di Puskesmas Bantargebang sudah bekerja sesuai dengan bidang tugasnya dan semua pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik.

Ibu Suminah : Tidak semua pegawai Puskesmas Bantargebang bekerja sesuai dengan bidang tugasnya, masih banyak pegawai yang mengambil alih pekerjaan orang lain dan tidak semua pegawai bekerja dengan baik”.

8. **Pertanyaan :** Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ada di Puskesmas Bantargebang ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : Berkaitan dengan sarana dan prasarana dalam melayani pasien untuk saat ini memang belum memenuhi persyaratan peraturan Menkes, namun kondisi yang ada sekarang menurut saya sudah bisa melayani keperluan pasien.

Dokter Umum : Secara peraturan sebenarnya masih banyak sarana prasarana yang belum dilengkapi di Puskesmas Bantargebang misalnya prasarana ruangan yang masih terbatas dan kelengkapan medis masih perlu ditambah, namun semua yang ada bisa digunakan dengan baik.

Ibu Suminah : memang betul Puskesmas sudah bisa melayani pasien dengan sarana dan prasarana yang ada, namun disaat-saat tertentu Ketika banyak pasien sarana dan prasarana yang ada tidak mencukupi untuk melayani pasien .

9. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Puskesmas memberikan keterbukaan dalam informasi tentang prosedur pelayanan Kesehatan ?.

Jawaban :

Kepala Puskesmas : iya, untuk masalah informasi kami sudah terbuka. Kami memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kesehatan melalui papan-papan informasi dan penjelasan secara langsung melalui rapat mingguan yang diadakan kecamatan.

Dokter Umum : prosedur untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang adalah datang langsung ke puskesmas dengan membawa identitas diri yang masih berlaku (seperti KTP, Kartu Askes atau kartu identitas lainnya).

10. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu apakah ada kemudahan dalam mengakses media informasi dari Puskesmas Bantargebang tentang prosedur pelayanan ?.

Jawaban :

Bapak Kepala Puskesmas : jadi begini mas, memang untuk media kita tidak ada yang dapat di akses. Karna untuk menyampaikan informasi sampai kepada masyarakat, kita memberitahukannya lewat rapat yang dilaksanakan di kecamatan lalu ke desa. Lalu setiap ada kegiatan lain di masyarakat sekalian kita sambi, jadi setiap kumpul masyarakat info yang ada dari dinas kita sampai langsung ke masyarakat.

11. **Pertanyaan :** Dalam melakukan pelayanan Kesehatan, hambatan-hambatan apa saja yang Bapak hadapai ?

Jawaban :

Kepala Puskesmas : Hambatan yang saya hadapi dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan adalah ruang tempat pelayanan kesehatan yang belum memadai, kurangnya sarana pendukung pelayanan kesehatan masyarakat, kurangnya profesionalisme kerja pegawainya, terbatasnya jumlah personil yang bertanggung

jawab atau terlibat dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani masalah kesehatan masyarakat untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai lain”.

12. Pertanyaan : Bagaimana upaya Bapak dalam mengatasi hambatan ?

Jawaban :

Kepala Puskesmas : “ Upaya yang saya lakukan untuk mengatasi hambatan antara lain adalah melakukan penataan sedemikian rupa dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan, kemudian penggunaan secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif semua peralatan yang ada, pengoptimalisasian semua pegawai untuk melakukan pelayanan hingga sore dan selalu berkoordinasi dengan pegawai pelayanan lainnya pada Kantor Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kabupaten Karawang”.