

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Keadaan Geografis

Letak UPT Puskesmas Muara Wahau I terletak dikecamatan Muara Wahau. Kecamatan Muara Wahau adalah salah satu kecamatan di Wilayah Kabupaten Kutai Timur yang secara geografis terletak di garis Katulistiwa dan sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perairan dan terletak pada posisi $1^{\circ} 142' 07''$ - $0^{\circ} 47, 45''$ Lintang Utara dan $117^{\circ} 14' 02''$ - $118^{\circ} 12' 0''$ Bujur Timur, dengan luas $5.724.32 \text{ km}^2$ yang merupakan 16.01% dari luas wilayah kabupaten kutai timur.

Luas wilayah kerja puskesmas meliputi 13 desa yaitu : Desa Jukayak, Desa Long Segar, Desa Long Noran, Desa Batu ampar, Desa Nehas Liah Bing, Desa Jak Luay, Desa Long Wehea, Desa Dea Beq, Desa Diak Luy, Desa Bea Nehas, Desa Muara Wahau, Desa Miau Baru, dan Desa Pantun.

Kondisi geografis Kecamatan Muara Wahau I mempunyai curah hujan 1600-22002 mm/tahun, klasifikasi lereng $> 20 \%$ dengan rata-rata kedalaman muka air tanah 50 cm dan ketinggian tanah 50-500 meter diatas permukaan laut. kawasan industri atau agraris kecamatan Muara Wahau terdiri dari perkebunan sawit, perkebunan karet, industri kayu dan industri kecil/rumah tangga, pelabuhan rakyat.

4.1.2. Visi dan Misi UPT. Puskesmas

1. Visi UPT. Puskesmas Muara Wahau I

Terwujudnya UPT Puskesmas Muara Wahau I sebagai Puskesmas yang mewujudkan masyarakat muara wahau yang sehat melalui pelayanan kesehatan yang prima.

2. Misi UPT Puskesmas Muara Wahau I

Dalam mewujudkan Visi tersebut diatas UPT. Puskesmas Muara Wahau mempunyai misi yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM)
- b. Meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektoral
- c. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkesinambungan
- d. Meningkatkan profesionalisme petugas kesehatan
- e. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat.

3. Strategi UPT. Puskesmas

- a. Optimalisasi sumber daya tenaga kesehatan dengan meningkatkan kemampuan, kualitas dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- b. Meningkatkan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh masyarakat.
- c. Optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) menuju pelayanan bermutu.

- d. Meningkatkan infrastruktur dan manajemen Puskesmas.
- e. Menggerakkan/ meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kesehatan.
- f. Optimalisasi pertemuan lintas sektoral melalui rapat koordinasi tingkat kecamatan-desa.

4. Tujuan UPT. Puskesmas Muara Wahau I

A. Tujuan Umum :

Menyusun rencana kegiatan puskesmas secara sistematis berdasarkan permasalahan yang ada.

B. Tujuan Khusus :

- 1) Diketuainya analisa masalah dan prioritas penyebab masalah yang ada.
- 2) Tersusunnya Rencana Usulan Kegiatan (RUK) Puskesmas untuk tahun berikutnya dalam upaya mengatasi masalah atau sebagian masalah kesehatan masyarakat.
- 3) Tersusunnya Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) setelah diterimanya alokasi sumber daya untuk kegiatan tahun berjalan.

5. Manfaat Tujuan UPT. Puskesmas Muara Wahau I

- a. Perencanaan dapat memberikan petunjuk untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara efektif dan efisien demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- b. Perencanaan memudahkan pengawasan dan pertanggung jawaban.
- c. Perencanaan dapat mempertimbangkan hambatan, dukungan dan potensi yang ada.

4.1.3. Struktur UPT. Puskesmas Muara Wahau I

(terlampir)

4.1.4. Fasilitas UPT. Puskesmas Muara Wahau I

Tabel 4.1. fasilitas UPT. Puskesmas Muara Wahau I

Kegiatan	Fasilitas Pelayanan	Jenis Pelayanan
Dalam Gedung	BP Umum	Pemeriksaan pasien Penetapan diagnosa Koordinasi lintas program (Laboratorium, EKG, Rawat inap keperawatan dan Rawat inap kebidanan PONED) Rujukan
	BP Gigi	Pemeriksaan pasien Penetapan diagnosa Koordinasi lintas program (Laboratorium dan EKG) Rujukan
	KIA / KB dan Imunisasi	Pemeriksaan Ibu Hamil Pemeriksaan Ibu dan Anak Pelayanan KB (Pemasangan /Pengangkatan IUD/ Alat kontrasepsi lainnya) Imunisasi Koordinasi lintas program (Lab dan EKG) Konseling Rujukan
	Rawat Inap Kebidanan PONED	Melakukan Pelayanan rawat inap Kebidanan Koordinasi lintas program (Laboratorium dan EKG) Rujukan

	Rawat Inap Keperawatan	Melakukan Pelayanan rawat inap Keperawatan Koordinasi lintas program (Laboratorium dan EKG) Rujukan
	Unit Gawat Darurat (UGD) 24 jam	Melakukan pelayanan kegawat darurat Tindakan bedah minor Koordinasi lintas program (Laboratorium, EKG, Rawat inap keperawatan dan Rawat inap kebidanan PONEDED) Melayani rujukan
	Killinik Sehat (Klinik Konseling)	Gizi Kesling MTBS & MTBM Kesehatan Jiwa Kesehatan Mata Kesehatan Reproduksi / PKPR P2M
	Laboratorium	Pemeriksaan specimen darah, urine, sputum dan faeces Koordinasi lintas program (UGD, BP Umum, Rawat Inap Keperawatan dan Kebidanan PONEDED) Rujukan
	EKG	Melayani rujukan dari BP umum, KIA/KB, Rawat inap Keperawatan dan Kebidanan PONEDED) Pemeriksaan EKG
	Ruang Obat	Melayani obat bagi pasien rawat jalan , UGD, Rawat inap Keperawatan dan Kebidanan PONEDED Menyediakan keperluan obat bagi pelayanan kesehatan di Pusling dan Pustu
	Tata Usaha	Pembuatan surat Keterangan Kesehatan Merujuk pasien PONEDED ke RS dgn ambulance
Luar Gedung	Puskesmas Pembantu (Pustu) Puskesmas Keliling Posyandu Balita Posyandu Lansia UKS	Melayani masyarakat yang tinggal jauh dari Puskesmas dan membutuhkan pelayanan kesehatan

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

4.1.5. Sumber Daya

1. Ketenagaan

Tabel 4.2. Data Ketenagaan menurut jenisnya di UPT.

Puskesmas Muara Wahau I

No	Jenis Ketenagaan	Yang ada sekarang	Status				
			PNS	PTT	TKKD	Honor Dinas	Sukwan
	PUSKESMAS INDUK						
1	Dokter	2	2	-	-	-	-
2	Dokter Gigi	1	1	-	-	-	-
3	Sarjana Kesehatan Masyarakat	3	2	-	1	-	-
4	D III Umum Non Kesehatan	0	-	-	-	-	-
5	Bidan						
	- D III Kebidanan	12	5	7	-	-	4
	- D I Kebidanan	1	-	-	1	-	-
6	Perawat						
	- S1 Keperawatan	0	-	-	-	-	-
	- D III Keperawatan	4	3	1	-	-	-
	- SPK						
7	Perawat Gigi	2	2	-	-	-	-
8	Gizi	0	-	-	-	-	-
	- AKZI	0	-	-	-	-	-
	- SPAG	0	-	-	-	-	-
9	Epidemolog	0	-	-	-	-	-
10	Sanitarian / Promkes	1	1	-	-	-	-
11	APRO	0	-	-	-	-	-
12	Analisis Lab	1	1	-	-	-	-
13	Juru Obat /SMF	0	-	-	-	-	-
	Pelaksana TU						
14	SMEA/ SMA	3	3	-	-	-	-
15	SMP	2	2	-	-	-	-
16	SD	0	0	-	-	-	-
17	Pekarya	2	2	-	-	-	-

	PUSKESMAS PEMBANTU						
18	Bidan	12	0	11	1	-	-
19	Perawat	6	4	-	2	-	-
20	Tenaga lain	4	3	1	-	-	-
	JUMLAH	60	29	11	14	0	6

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

2. Peralatan

Tabel 4.3. Keadaan Peralatan Kesehatan di UPT. Puskesmas Muara Wahau I

No	Jenis Alat	Jumlah	Jumlah		Ket.
			Berfungsi	Tidak berfungsi	
	KIA SET				
1	Bidan Kit	3	3		
2	Partus Set	3	3		
3	Lemari Instrument	1	1		
4	Meja Instrumen	2	2		
5	Oksigen konsentrat	2	1	1	
6	Korentang	2	2		
7	Lampu Sorot	3	2	1	
8	Microtoise	3	3		
	POLIKLINIK SET				
1	Hecting Set	2	2		
2	Tromol	6	6		
3	Penlight	2	2		
4	Timbangan dewasa	7	7		
5	Tensimeter lapangan	3	1		
6	Termometer	1	1		
7	Gunting	6	6		
	KEPERKOM KIT				
	LABORATORIUM KIT	3	3		
8	Safety Cabinet	1	1		
9	Mikroskop	2	2		

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

3. Sumber Pembiayaan

Tabel 4.4. Pembiayaan Kesehatan di UPT. Puskesmas Muara Wahau I

No	Jenis Sumber Biaya	Jumlah
1	Biaya Operasional dan Pemeliharaan	Rp. 648.708.000,-
2	BPJS	Rp. 69.530.400,-
3	Jamkesda	Rp. 16.066.500,-
4	Bantuan Operasional Kesehatan	Rp. 47.940.000,-
	Jumlah	Rp. 782.244.900,-

Sumber Data : Laporan Bendahara Keuangan UPT. Puskesmas Muara Wahau

4. Sarana dan Prasarana Lain

Tabel 4.5. Keadaan Saranan Prasarana Kesehatan di UPT. Puskesmas Muara Wahau I

No	Jenis Sarana & Prasaran	Jumlah	Kondisi				Ket
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
	SARANA KESEHATAN						
1	Puskesmas Pembantu	11	11				
2	Rumah Dinas Dokter	2	2				
3	Rumah Dinas Perawat	6	5	1			
4	Rumah Dinas Bidan	0					
5	Pusling Roda 4	1	1				
6	Ambulance	0					
7	Sepeda motor	5	4			1	
8	Ruang Perawatan	1	1				
9	Ruang PONEB	1	1				
10	Ruang Lab	1	1				
	SARANA						

11	Komputer	2				2	
12	Mesin Tik	2	2				
13	Telepon	0	0				
14	Televisi	4	4				
15	Tape Warlest	0	0				
16	Meja tulis	16	16				
17	Kursi	45	37	3		5	
18	Lemari Obat	10	10				
19	Rak Obat	2	2				
20	Bed Periksa	8	8				
21	Blankar	2				2	
22	Kursi roda	2	1	1			
23	Kursi tunggu	7	5	2			
24	Lemari Arsip	7	7				
25	Freezer	1	1				
26	Kulkas	1	1				
27	Termos	3	3				

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

4.1.6. Kegiatan dan Peran Serta Masyarakat

1. Data Penduduk dan Sasaran Program

**Tabel. 4.6. Estimasi Penduduk di Wilayah Kerja UPT.
Puskesmas Muara Wahau I**

DESA	JUMLAH PENDUDUK	BUMIL	BULIN	NEO	BAYI	BALITA					BALITA
						0-6	6-11	12-24	25-34	35-59	0-59
Benua Baru Ilir	5385	108	103	99	99	49	47	84	82	133	395
Benua Baru Ulu	2638	53	51	48	48	24	22	46	43	97	232
Maloy	1050	21	20	19	19	10	8	22	20	42	102
Pulau Miang	491	10	9	9	9	4	3	11	10	28	56
Mandu PS	910	18	17	17	17	8	6	20	19	52	105
Saka	921	19	18	17	17	8	7	18	16	41	90
Peridan	1789	36	34	33	33	16	15	27	24	38	120
Pelawan	1493	30	29	27	27	14	13	30	28	53	138

Perupuk	619	12	12	11	11	6	5	16	14	26	67
Kolek	541	11	10	10	10	5	5	15	12	32	69
Tepian Terap	649	13	12	12	12	6	6	16	11	39	78
Tanjung Manis	466	9	9	9	9	4	3	7	5	18	37
Mandu Dalam	592	12	11	11	11	5	4	14	12	37	72
Kerayaan	1775	36	34	32	32	16	14	23	21	46	120
Sempayau	899	18	17	16	16	8	7	19	17	44	95
JUMLAH	20218	406	386	370	370	183	165	284	334	726	1776

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

2. Data Penduduk dan KK Miskin

Tabel 4.7. Data Penduduk dan KK Miskin

No	Desa	Jumlah KK	Jumlah Penduduk			Penduduk Miskin		KK Miskin	
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Pddk Miskin	%	KK	%
1	Jukayak	1113	2804	2581	5385	73	2	-	-
2	Long Segar	630	1329	1309	2638	58	3	-	-
3	Long Noran	200	571	479	1050	6	1	-	-
4	Long Wehea	116	251	240	491	5	1	-	-
5	Batu Ampar	208	485	425	910	40	5	-	-
6	Nehas Liah Bing	260	477	444	921	20	3	-	-
7	Jak Luay	463	1061	728	1789	19	1	-	-
8	Dea Beq	456	858	635	1493	11	1	-	-
9	Diak Luy	116	344	275	619	-	0	-	-
10	Bea Nehas	562	295	246	541	14	3	-	-
11	Muara Wahau	188	359	290	649	-	0	-	-
12	Miau Baru	115	260	206	466	15	4	-	-
13	Pantun	219	341	251	592	-	0	-	-
	Jumlah	4646	9435	8109	17544				

Sumber : Data UPT. Puskesmas Muara Wahau

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan November 2017 sampai April 2017 dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Muara Wahau I, dimana total jumlah keseluruhan pasien yang menjadi responden adalah sebanyak 30 orang/pasien.

4.2.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini penulis mengambil 30 responden yang merupakan pasien yang berobat di Puskesmas Muara Wahau I. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 30 responden maka diketahui beberapa karakteristik responden sebagai berikut:

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	27 orang	90
2	Laki-laki	3 orang	10
Jumlah		30 orang	100

Sumber : Olahan Data Primer

Data pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 30 orang yang menjadi responden, sebanyak 27 orang/responden berjenis kelamin perempuan, tiga orang berjenis kelamin laki-laki, sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin laki-laki.

B. Berdasarkan Umur

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	Dibawah 20 tahun	0	0
2	20-30 tahun	5	16,67
3	31-40 tahun	13	43,33
4	41- 50 tahun	5	16,67
5.	51 tahun ke atas	7	23,33
Jumlah		30 orang	100

Sumber : Olahan Data Primer

Data pada tabel 4.9 menunjukkan kebanyakan responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 13 orang/responden atau 43,33%, serta sebanyak 5 orang/responden berusia 20-30 tahun atau 16,67% dan 5 orang/responden berusia 41-50 tahun atau 16,67% sedangkan untuk responden yang berusia 51 tahun keatas sebanyak 7 orang/responden atau 23,33%. Dengan demikian responden terbanyak berusia 31-40 tahun dengan jumlah 13 orang/responden.

C. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.10 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	19	63,33
3	SMA	10	33,3
4	S1	1	3,3
Jumlah		30 orang	100

Sumber : Olahan Data Primer

Dari Tabel 4.10 menunjukkan kebanyakan responden berpendidikan SMP yaitu 19 orang/responden atau 63,33%, sedangkan 10 orang/ responden berpendidikan SMA atau 33,33%, dan 1 orang/ responden atau 3,33% berpendidikan S1.

4.2.2. Analisis Kinerja Pelayanan Publik

Untuk mengetahui seberapa besar kinerja Pelayanan pada Puskesmas Batua Makassar, maka peneliti menggunakan Teori Agus Darma yang mengemukakan tiga dimensi untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi yaitu dari dimensi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu, berikut ini pemaparan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Muara Wahau I, berdasarkan hasil penelitian penulis :

A. Kuantitas

Dimensi yang pertama untuk menilai Kinerja Pelayanan di Puskesmas Muara Wahau I adalah Kuantitas. Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan atau dicapai dalam kurun waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Puskesmas Muara Wahau I memiliki banyak program kerja, karena mereka berfokus pada Rutinitas kegiatan pelayanan kesehatan setiap hari yang sudah ditetapkan dari Dinas Kesehatan yaitu sebagai pemberi layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Agar kegiatan pelayanan kesehatan dan program kerja di Puskesmas Muara Wahau I bisa tercapai dengan baik, maka terbagi beberapa sub bagian. Dimana

semua pegawai (perawat, dokter) bekerja sama dalam melaksanakan tugas.

Pada Puskesmas Muara Wahau I khususnya pasien rawat jalan memiliki sub bagian yang dimulai dari Loker Kartu, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Sub bagian Kamar obat. Masing-masing bagian memiliki tugas yang berbeda dan dibagi secara rata sesuai dengan kapasitas dan jumlah pegawai. Berikut ini hasil pencapaian kegiatan tahun 2016 Puskesmas Muara Wahau I.

Tabel 4.11 Hasil Pencapaian Kegiatan Tahun 2016 Sub Bagian : Poli Umum

No.	Jenis Kegiatan	Volume	Target	Sasaran	Waktu	Pencapaian %
1.	Memeriksa pasien & menentukan diagnose	Tiap hari kerja	semua pasien yang datang berobat ke poli umum	Semua pasien yang datang berobat ke PKM Muara Wahau	Tiap hari kerja	100%
2.	Memberikan Therapy & Penyuluhan					
3.	Merujuk pasien (Eksternal/Internal)					
4.	Membrikan Surat Ket. Sakit					
5.	Memberikan Surat Ket. Sehat					
6.	Memberikan pelayanan pada P3K					
7.	Mendokumentasikan kunjungan pasien					
8.	Membuat Laporan bulanan/data kesakitan	1x/Bulan			Akhir Bulan	
9.	Membuat Laporan Kunjungan Puskesmas					

Sumber : Puskesmas Muara Wahau

Melalui tabel 4.11 di atas dapat kita lihat kegiatan di Puskesmas Muara Wahau mulai dari memeriksa pasien dan

menentukan diagnose, memberikan Therapy dan penyuluhan, merujuk pasien (Eksternal/Internal), memberikan surat keterangan sakit, memberikan surat keterangan sehat, memberikan pelayanan P3K, dan mendokumentasikan kunjungan pasien merupakan tugas pokok dari Puskesmas Muara Wahau I yang dilaksanakan setiap hari kepada semua masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Muara Wahau.

Adapun kegiatan membuat laporan bulanan atau data kesakitan dan membuat laporan kunjungan puskesmas merupakan tugas dari bagian Administrasi, yang dilakukan satu kali dalam satu bulan (akhir bulan). Melalui tabel di atas dapat kita lihat semua kegiatan di poli umum terlaksana 100%. Dan dari hasil pengamatan penulis kegiatan ini dilaksanakan secara teratur sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 4.12 Hasil Pencapaian Kegiatan Tahun 2016 Sub Bagian : Poli Gigi

No.	Jenis Kegiatan	Volume	Target	Sasaran	Waktu	Pencapaian %
1.	Memeriksa pasien dan menentukan diagnose	Tiap hari kerja	Semua Pasien yang datang ke Puskesmas Muara Wahau dan yang sesuai	Semua Pasien yang datang ke Puskesmas Muara Wahau	Tiap hari kerja	100%
2.	Penambalan sementara	Sesuai indikasi				
3.	Penambalan tetap					
4.	Pencabutan gigi sulung					
5.	Pencabutan gigi dewasa					

6.	Pembersihan karang gig	dengan indikasi			
7.	Incise Abses				
8.	Merujuk pasien (Eksternal/Internal)				

Sumber : Puskesmas Muara Wahau

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa semua kegiatan Pelayanan Kesehatan Sub Bagian Poli Gigi Puskesmas Muara Wahau I terlaksana 100%. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja khususnya memeriksa dan menentukan diagnose. Adapun kegiatan penambalan sementara, penambalan tetap, pencabutan gigi sulung, pencabutan gigi dewasa, pembersihan karang gigi, Incise Abses, dan merujuk pasien (eksternal/internal) dilaksanakan sesuai dengan hasil diagnose dokter.

Salah satu dokter gigi di Puskesmas Muara Wahau I mengatakan “jika hasil diagnose menyatakan harus ditambal maka dokter akan melakukan tindakan penambalan gigi, begitu juga dengan pembersihan karang gigi, jika dokter melihat gigi pasien kotor dalam hal ini karang gigi pasien banyak, maka harus dilakukan tindakan pembersihan karang gigi agar gigi pasien tidak rusak, sehat dan tetap bersih.

Tabel 4.13 Hasil Pencapaian Kegiatan Tahun 2016 Sub Bagian KIA/KB

No.	Jenis Kegiatan	Volume	Target	Sasaran	Waktu	Pencapaian %
1.	Pemeriksaan ibu hamil	98x	95%	1189	2x/minggu	100%

2.	K4	98x	95%	1189	2x/minggu	100%
3.	Neunatus		100%	1091		98,85%
4.	Pemasangan/pencabutan IUD Inplan			6454	Setiap hari	100%
5.	Pelayanan Suntik KB Depo/Cyclo				Setiap hari	
6.	Pelayanan Kontrasepsi Pil, Kondom				Setiap hari	
7.	Imunisasi Bayi dalam Gedung	4x per bulan	1246 Bayi	Semua Bayi yang datang ke Puskesmas untuk di Imunisasi	1 x/minggu	

Sumber : Puskesmas Muara Wahau

Melalui tabel 4.13 di atas bisa terlihat bahwa semua kegiatan Pelayanan Kesehatan Tahun 2016 Sub Bagian KIA/KB Puskesmas Muara Wahau I terlaksana dengan sangat baik, bahkan ada program kerja yang melebihi target yang ditentukan bisa kita lihat dari pemeriksaan ibu hamil dan K4, di tabel terlihat target 95% akan tetapi pencapaian untuk pemeriksaan ibu hamil dan k4 100%.

Adapun kegiatan yang tidak mencapai target 100% tepatnya hanya mencapai 98,85% yaitu Neunatus hal ini dikarenakan partisipasi dari ibu pasca melahirkan, dimana kurangnya kesadaran beberapa ibu untuk memeriksakan kondisi bayinya pasca dilahirkan sampai berusia 28 hari.

Tabel 4.14 Pencapaian Kegiatan Bagian Obat Tahun 2016

No.	Program	Tujuan	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Sasaran	Volume	Pencapaian %
1.	Pelayanan Resep	Memberi pelayanan obat yang efektif	Memberikan obat kepada pasien	Menerima resep, Menyiapkan obat, Memberikan etiket, Menyerahkan obat kepada pasien	Pasien	Tiap hari	100%
2.	Meracik Obat	Memberi pelayanan obat yang efektif dan efisien pada pasien	Menggerus obat	Semua alat yang digunakan dibersihkan Menyiapkan bahan yang akan diracik Obat diracik/digerus hingga homogeneity Obat dibagi sesuai permintaan, dibungkus lalu dikemas	Pasien	Tiap hari	
3.	Distribusi Obat	Mendistribusikan obat ke unit-unit pelayanan di puskesmas	Menyalurkan obat ke unit-unit pelayanan	Menerima buku permintaan, Menyiapkan bahan obat yang diminta, Menghitung obat sesuai jumlah permintaan dan diberi label, Mengemas obat lalu mengecek satu persatu, Menyerahkan obat ke unit-unit pelayanan	Pustu Perawatan umum & rumah bersali Puskel Kamar suntik Poliklinik gigi Laboratorium KIA	3x permintaan	
4.	Penyuluhan obat	Untuk member informasi kepada pasien dan masyarakat tentang pentingnya pemahaman obat	<ul style="list-style-type: none"> • Penyuluhan pemahaman obat • Penyuluhan obat tradisional 	Memberi penyuluhan pada pasien dan masyarakat tentang obat	Pasien di Puskesmas Pasien di posyandu	Sesuai permintaan Sesuai program	
5.	Pelayanan informasi obat	Untuk member informasi kepada pasien dan masyarakat serta tenaga kesehatan lainnya tentang pentingnya pemahaman obat	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan leaflet obat, poster penyakit, pembuatan newsletter • PIO untuk pasien rawat jalan, petugas puskesmas dan masyarakat • Konseling/home care • Visite mandiri bersama tim 	Memberikan informasi mengenai obat di puskesmas sehingga kualitas pelayanan pelayanan kefarmasian lebih meningkat	pasien	Sesuai kebutuhan	

Sumber : Puskesmas Muara Wahau

Tabel 4.14 di atas juga menunjukkan bahwa semua kegiatan dibagian obat terlaksanan 100%, adapun kegiatan pelayanan resep, meracik obat dan distribusi obat merupakan tugas pokok dari Sub Bagian Farmasi. Pelayanan resep yaitu memberikan obat kepada pasien sesuai dengan rujukan dokter. Meracik obat yaitu membuat obat sesuai dengan kebutuhan.

Sedangkan distribusi obat bertujuan untuk menyalurkan obat ke unit-unit pelayanan Puskesmas Muara Wahau I yaitu pustu, perawatan umum, rumah bersalin, puskesmas keliling, kamar suntik, dan poliklinik gigi. Kegiatan penyuluhan obat ditujukan untuk pasien di puskesmas dan pasien di posyandu untuk memberikan penyuluhan kepada pasien tentang obat, kegiatan ini juga dilaksanakan sesuai dengan permintaan. Kegiatan selanjutnya dari sub bagian farmasi adalah Pelayanan Informasi Obat, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pasien dan tenaga kesehatan di Puskesmas Muara Wahau I agar mereka dapat mengetahui akan pentingnya pemahaman obat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Melalui tabel-tabel di atas dapat kita lihat bahwa semua kegiatan dan program kerja Puskesmas Muara Wahau I terlaksana dengan baik. Dari segi kuantitas, kinerja Puskesmas Muara Wahau I sudah baik, meskipun jumlah SDM terbatas namun mereka dapat menyelesaikan tugas mereka.

B. Kualitas

Dimensi yang ke dua untuk menilai Kinerja Pelayanan di Puskesmas Muara Wahau I adalah kualitas. Kualitas menyangkut mutu yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan yang telah dikerjakan. Dalam hal ini mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai perawat dan dokter.

Sebagai instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (pasien) maka pelayanan Puskesmas Muara Wahau harus memuaskan masyarakat. Untuk mengukur kinerja Puskesmas Muara Wahau dari dimensi kualitas maka dapat diukur dari Tangible (bukti fisik) di Puskesmas Muara Wahau I, Reliability (keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). Berikut ini pembahasannya.

1. Tanggapan mengenai Tangible (Bukti Fisik) Puskesmas Muara Wahau I

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan di Puskesmas Batua dilihat dari dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki yaitu dilihat dari :

- A. Kebersihan
- B. Ketersediaan peralatan medis

C. Ketersediaan obat

A. *Tanggapan Mengenai Kebersihan Puskesmas Muara Wahau I*

Kebersihan merupakan hal yang penting dalam sebuah instansi terutama puskesmas, mengingat puskesmas adalah tempat pemberian pelayanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat, maka dituntut untuk selalu bersih sehingga masyarakat yang berobat di puskesmas merasa nyaman dan tidak risih. Untuk mengukur tingkat kebersihan di Puskesmas Muara Wahau I, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.15 **Tanggapan Pasien Mengenai Kebersihan Puskesmas Muara Wahau I**

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Bersih	5	0	0	0%
Bersih	4	26	104	86,67%
Cukup Bersih	3	3	9	10%
Kurang Bersih	2	1	2	3,33%
Sangat kotor	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	115	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{115}{30} = 3,83$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang

diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) kali 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai kebersihan berdasarkan tabel 11 di atas menunjukkan bahwa 1 pasien atau 3% mengatakan kurang bersih, tiga pasien atau 10% mengatakan cukup bersih, dan 26 pasien atau 87% mengatakan kebersihan pada Puskesmas Muara Wahau I sudah bersih, dilihat dari awal memasuki Pintu Gerbang hingga ke dalam Ruang Administrasi, ruang tunggu, ruang periksa dan tempat pengambilan obat di Puskesmas Muara Wahau I semuanya bersih.

Selama peneliti meneliti di Puskesmas Muara Wahau I peneliti melihat setiap hari jika semua pasien sudah pulang, maka perawat segera membersihkan setiap ruangan di Puskesmas Muara Wahau I. Namun masih ada beberapa sampah plastik makanan dari beberapa pasien yang peneliti dapati karena masih kurangnya kesadaran pasien untuk membuang sampah pada tempatnya, dimana pasien makan disitulah sampah dibuang.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat kebersihan di Puskesmas Muara Wahau I. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis

menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,83 yang menunjukkan kategori cukup bersih.

B. Ketersediaan Peralatan Medis

Kajian kedua pada tangible (bukti fisik) di Puskesmas Muara Wahau I adalah ketersediaan peralatan medis. Peralatan medis harus dimiliki oleh setiap puskesmas untuk memeriksa pasien. Untuk mengetahui seberapa lengkap peralatan medis yang dimiliki oleh Puskesmas Muara Wahau I, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.16 Tanggapan Mengenai Ketersediaan Peralatan Medis di Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Lengkap	5	0	0	0%
Lengkap	4	24	96	80%
Cukup Lengkap	3	6	18	20%
Kurang Lengkap	2	0	0	0%
Sangat tidak Lengkap	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil

bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai ketersediaan peralatan medis berdasarkan tabel 12 di atas menunjukkan bahwa sekitar 80% tepatnya 24 orang/pasien mengatakan peralatan medis Puskesmas Muara Wahau I sudah lengkap. Ketika pasien mengisi kuesioner yang dibagikan, pasien mengatakan pada peneliti “setiap saya datang berobat peralatan medis selalu tersedia jadi, saya tidak perlu menunggu lama di ruang periksa. 6 orang/pasien atau 20% mengatakan cukup lengkap. Selain peralatan medis yang lengkap, di Puskesmas Muara Wahau I juga dilengkapi dengan fasilitas Laboratorium dan tidak semua Puskesmas di Kutai Timur yang mempunyai laboratorium.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat ketersediaan peralatan medis di Puskesmas Muara Wahau I Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup lengkap dilihat dari segi peralatan medis.

C. Ketersediaan Obat

Kajian ke tiga pada tangible (bukti fisik) di Puskesmas Muara Wahau I adalah ketersediaan obat. Untuk mengetahui seberapa lengkap ketersediaan obat di Puskesmas Muara Wahau I, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.17 Tanggapan Pasien Terhadap Ketersediaan Obat di Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Lengkap	5	0	0	0%
Lengkap	4	27	108	90%
Cukup Lengkap	3	0	0	0%
Kurang Lengkap	2	3	6	10%
Sangat tidak Lengkap	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai ketersediaan obat di Puskesmas Muara Wahau I berdasarkan tabel 13 di atas menunjukkan bahwa sekitar 27 orang/pasien atau 90% pasien

mengatakan sudah lengkap. Setiap resep yang diberikan oleh dokter bisa langsung diambil di bagian kamar obat. 3 orang/pasien atau 10% mengatakan kurang lengkap karena beberapa pasien yang meminta tambahan vitamin kadang kala tidak diberikan karena stock terbatas (habis).

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat ketersediaan obat di Puskesmas Muara Wahau I. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata – rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup lengkap dari segi obat-obatan.

D. Rekapitulasi Tangapan Pasien mengenai Tangible (bukti Fisik)

Tabel 4.18 Tangapan Pasien Mengenai Tangible (Bukti Fisik) pada Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Rrata-rata Skor	Rata-rata Persentase
Tanggapan Pasien Mengenai Kebersihan Puskesmas Muara Wahau I	3,83	76,6%
Tanggapan Mengenai Ketersediaan Peralatan Medis di Puskesmas Muara Wahau I	3,8	76%
Tanggapan Pasien Terhadap Ketersediaan Obat di Puskesmas Muara Wahau I	3,8	76%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,81	76,2%

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Jadi tanggapan pasien mengenai Tangible atau bukti fisik Puskesmas Muara Wahau I dari segi kebersihan menunjukkan persentase sebesar 76,6% jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran berarti tergolong bersih karena berada di peringkat 2 (61% - 80%). Tanggapan pasien mengenai ketersediaan peralatan medis Puskesmas Muara Wahau I menunjukkan persentase sebesar 76% jika dilihat dari kategori pengukuran berada pada peringkat 2 (61% - 80%) berarti tergolong lengkap, tanggapan pasien mengenai ketersediaan Obat di Puskesmas Muara Wahau I menunjukkan persentase sebesar 76% itu berarti lengkap karena berada pada peringkat 2 (61% - 80%). Sehingga jika diakumulasikan secara keseluruhannya maka jumlahnya menunjukkan persentase sebesar 76,2%, dan tergolong **memuaskan.**

2. Tanggapan mengenai Reliability (keandalan)

Reliability menyangkut suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti pelayanan yang sama untuk semua pelanggan (tidak membedakan pelanggan), dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan. Untuk mengetahui kinerja Puskesmas Muara Wahau I dari reliability atau keandalan yang dimiliki maka diukur dari :

- A. Perlakuan secara adil
- B. Waktu antrian di ruang Administrasi
- C. Lama berada di Ruang Periksa
- D. mengenai lama di ruang resep

A. *Tanggapan Mengenai Pasien diperlakukan Secara Adil oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Muara Wahau I.*

Kajian pertama pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Muara Wahau I adalah perlakuan secara adil, tidak memilih-milih pasien, baik itu suku, agama, ras dan juga hubungan kekerabatan. Untuk mengetahui seberapa adil petugas dalam memberikan pelayanan, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Tanggapan Pasien Mengenai Diperlakukan Secara Adil Oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Adil	5	1	5	3,33%
Adil	4	27	108	90%
Cukup Adil	3	2	6	6,67%
Kurang Adil	2	0	0	0%
Sangat tidak Adil	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang

diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai diperlakukan secara adil oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Muara Wahau I berdasarkan tabel 15 di atas menunjukkan bahwa sekitar 3,33% atau 1 orang/pasien mengatakan mereka diperlakukan sangat adil, 27 orang/pasien atau 90% pasien selaku responden mengatakan diperlakukan dengan adil, dilihat dari pertama kali datang pasien tidak ada yang dibedakan, pasien diperlakukan secara adil, siapa yang cepat datang dia yang cepat dilayani, di Puskesmas Muara Wahau I juga tidak memandang hubungan kekerabatan atau kenalan meskipun pasien yang datang kerabat atau kenalan dari petugas kesehatan yang bertugas tetap saja mereka harus antri menunggu giliran. Hanya saja jika ada pasien yang membutuhkan pertolongan segera maka mereka yang akan dilayani terlebih dulu. Pasien juga mengatakan bahwa semua dilayani dengan baik dan adil, baik itu pengguna ASKES, maupun pengguna jasa umum lainnya, 2 orang/pasien atau 6,67% mengatakan cukup adil, dan 1 orang/pasien atau 3,3% yang mengatakan sangat adil.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor seberapa adil dokter dan perawat dalam memberikan

pelayanan kepada pasien. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup adil.

B. Tanggapan mengenai waktu antrian di ruang Administrasi

Kajian kedua pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Muara Wahau I adalah mengenai waktu antrian. Untuk mengukur seberapa cepat petugas dalam memberikan pelayanan khususnya di ruang administrasi, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.20 Tanggapan Pasien Mengenai Waktu Antrian di Ruang Administrasi

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	3	15	10%
Cepat (6-10 menit)	4	22	88	73,33%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	0	0	0
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	0	0	0
Jumlah (n)		30	118	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{118}{30} = 3,93$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan

oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai waktu antrian di Ruang Administrasi menunjukkan bahwa sekitar 10% tepatnya 3 orang/pasien mengatakan sangat cepat, sebesar 73,33% tepatnya 22 orang/pasien mengatakan cepat, dan sebesar 16,67% tepatnya 5 orang/pasien mengatakan cukup cepat. Pelayanan Administrasi di Puskesmas Muara Wahau I tidak berbelit-belit, pasien cukup membawa kartu berobat Puskesmas Muara Wahau, kartu ASKES, ASKESKIN lalu menyetor di loket kartu selanjutnya di stempel tanggal oleh petugas kesehatan dan setelah itu pasien menunggu antrian di loket (ruang tunggu) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan selanjutnya dari petugas.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai waktu antrian di ruang administrasi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata – rata skor adalah 3,93 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

C. Lama berada di Ruang Periksa

Kajian ke tiga pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Muara Wahau I adalah mengenai lama berada di ruang periksa. Untuk mengukur seberapa cepat petugas, perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan di ruang periksa, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Tanggapan Pasien Mengenai Lama Waktu Berada di Ruang Periksa

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	7	35	23,33%
Cepat (6-10 menit)	4	16	64	53,33%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	1	2	3,33%
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	1	1	3,33%
Jumlah (n)		30	117	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{117}{30} = 3,9$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang periksa menunjukkan bahwa sekitar 53, 33% cepat, menurut beberapa pasien setelah pasien memasuki ruang periksa, dokter langsung menanyakan apa keluhan yang

dirasakan pasien. 23,33% atau 7 orang/pasien mengatakan sangat cepat, tidak seperti di dokter praktek yang diperiksa secara keseluruhan, di Puskesmas Muara Wahau hanya ditanya apa yang dirasakan selama ini, sakit dibagian mana, 17% pasien mengatakan cukup cepat, 3,33% atau 1 orang/pasien mengatakan sangat lambat.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor lama waktu berada di ruang periksa. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,9 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

D. *Tanggapan Mengenai Lama di Ruang Resep*

Kajian ke empat pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Batua adalah mengenai lama berada di ruang resep. Untuk mengukur seberapa cepat petugas dalam memberikan pelayanan di ruang resep, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.22 Tanggapan Pasien Mengenai Lama Waktu di Ruang Resep

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	5	25	16,67%
Cepat (6-10 menit)	4	12	48	40%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	6	12	20%
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	2	2	6,67%
Jumlah (n)		30	102	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{102}{30} = 3,4$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang resep menunjukkan bahwa sekitar dari 30 pasien yang menjadi responden sekitar 16,66% atau 5 orang/pasien mengatakan sangat cepat, sedangkan 12 pasien atau 40% pasien mengatakan cepat. menurut beberapa pasien setelah pasien memasukkan resep dari dokter ke bagian obat mereka hanya menunggu sekitar lima menit obat bisa diambil. 6 orang/pasien atau 20% menurut pasien lambat hal ini dikarenakan petugas dibagian obat hanya tiga orang yang melayani pasien. 2 orang/pasien atau 6,67% menunjukkan sangat lambat, menurut pasien semakin banyak pasien di ruang obat, maka semakin lama kita mengantri.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor lama waktu berada di ruang resep. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata – rata skor adalah 3,4 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

E. Rekapitulasi tanggapan pasien mengenai Reliability (keandalan) yaitu :

Tabel 4.23 Tanggapan Pasien Mengenai Reliability (keandalan) pada Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Rata-rata skor	Rata-rata Persentase
Tanggapan Pasien Mengenai Perlakuan Dokter, Perawat di Puskesmas Batua	3,8	76%
Tanggapan Pasien Mengenai Waktu Antrian di Ruang Administrasi	3,93	78,6%
Tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang periksa	3,9	78%
Tanggapan Pasien Mengenai Lama Waktu di Ruang Resep	3,4	68%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,76	75,15%

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Jadi tanggapan pasien mengenai perlakuan dokter, perawat di Puskesmas Muara Wahau menunjukkan persentase 76% berada di peringkat 2 (61% - 80%) itu berarti tergolong adil, tanggapan pasien mengenai waktu antrian di ruang administrasi Puskesmas Muara Wahau menunjukkan

persentase 78,6% itu berarti tergolong cepat karena berada di peringkat 2 (61% - 80%), tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang periksa 78% itu berarti tergolong cepat karena berada di peringkat 2 (61% - 80%), tanggapan pasien mengenai lama waktu di ruang resep 40% berada di peringkat 2 (61%-80%) itu berarti Cepat. Sehingga jika diakumulasikan secara keseluruhannya maka jumlahnya menunjukkan persentase sebesar 75,15%, dan tergolong **memuaskan**.

3. Tanggapan Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menyangkut kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Untuk mengetahui Kinerja Puskesmas Muara Wahau I dari Responsiveness (Daya Tanggap) maka diukur dari :

- A. Pemberian bantuan kepada pasien
- B. Penjelasan tentang prosedur pengobatan

A. Tanggapan Mengenai Petugas dan Perawat Memberikan Bantuan Kepada Pasien Walaupun Tidak diminta.

Kajian pertama pada Responsiveness (Daya Tanggap) di Puskesmas Muara Wahau I adalah mengenai pemberian bantuan kepada pasien. Untuk mengukur daya tanggap petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.24 Tanggapan Pasien Mengenai Petugas dan Perawat Memberikan Bantuan Walaupun Tidak Diminta

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
SeLalu	5	5	25	16,67%
Sering	4	21	84	70%
Jarang	3	4	12	13,33%
Sangat jarang	2	0	0	0%
Tidak pernah	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	121	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{121}{30} = 4,03$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai petugas dan perawat selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta berdasarkan tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa 70% atau 21 orang/pasien mengatakan sering. Beberapa pasien mengatakan ketika pertama kali datang, saya tidak tahu bagaimana prosedur pengobatan di Puskesmas Muara Wahau, untungnya perawat memberitahu saya prosedur pengobatan. 5 orang/ pasien atau 16,67% menurut pasien (Lansia) selalu. Menurut pasien Lansia mereka sangat terbantu dari awal hingga akhir pengobatan. Disediakan ruangan khusus untuk pasien Lansia, mereka hanya datang duduk dan diperiksa oleh

dokter. yang mengurus Administrasi sampai Pengambilan Obat perawat, 4 orang/pasien atau 13,33% pasien mengatakan jarang.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai petugas dan perawat selalu memberikan bantuan kepada pasien walaupun tidak diminta. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata – rata skor adalah 4,03 yang menunjukkan kategori baik dalam hal ini petugas sangat tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan.

B. Tanggapan mengenai perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan.

Kajian ke dua pada Responsiveness (daya tanggap) di Puskesmas Muara Wahau I adalah mengenai pemberian penjelasan prosedur pengobatan, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel beriku ini :

Tabel 4.25 Tanggapan Pasien Mengenai Perawat Memberikan Penjelasan Tentang Prosedur Pengobatan.

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat jelas	5	0	0	0%
Jelas	4	23	94	76,67%
Cukup jelas	3	4	12	13,33%
Kurang jelas	2	2	4	6,67%
Sangat tidak jelas	1	1	1	3,33%
Jumlah (n)		30	111	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{111}{30} = 3,7$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan sudah jelas berdasarkan tabel 21 di atas menunjukkan bahwa sekitar 76,67% menurut pasien selaku responden atau 23 orang/pasien mengatakan bahwa penjelasan yang diberikan sudah jelas, pasien mengatakan bahwa ketika pertama kali berobat di puskesmas Muara Wahau ini saya tidak tahu prosedur pengobatan, namun petugas langsung menunjukkan tempat apa saja yang harus saya masuki untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut. 6,67% atau 2 orang/pasien mengatakan

kurang jelas dan 3,33% atau 1 orang/pasien mengatakan sangat tidak jelas.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai perawat menjelaskan prosedur pengobatan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,7 yang menunjukkan kategori cukup jelas, pasien yang baru datang selalu diberi penjelasan mengenai prosedur pengobatan oleh petugas di Puskesmas Muara Wahau.

C. Rekapitulasi Tanggapan Pasien Mengenai Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu :

Tabel 4.26 Tanggapan Pasien Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap) pada Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Rata-rata Skor	Persentase
Tanggapan pasien mengenai petugas dan perawat selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta	4,03	80,6%
Tanggapan Pasien Mengenai perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan dengan jelas	3,7	74%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,87	77,3%

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Jadi tanggapan pasien mengenai petugas dan perawat selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta

menunjukkan persentase 80,6% jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran berada pada peringkat 2 (61% - 80%) tergolong membantu pasien, tanggapan pasien mengenai perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan dengan jelas menunjukkan persentase 74% dan berada pada peringkat 2 (61% - 80%) tergolong jelas. Dan jika tanggapan pasien di atas diakumulasikan maka menunjukkan persentase sebesar 77,3%, itu berarti sudah tergolong **memuaskan**.

4. Tanggapan Mengenai Assurance (Jaminan)

Assurance berhubungan dengan pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menunjang kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (bebas dari keragu-raguan), untuk mengetahui Kinerja Puskesmas Muara Wahau I dari segi Assurance (jaminan) maka diukur dari :

- A. Rasa aman pasien pada dokter saat melakukan tindakan medis
- B. Petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien
- C. Petugas Menjelaskan Cara Mengonsumsi obat – obatan Dengan Jelas

A. *Tanggapan Tentang Rasa Aman Saat Dokter Melakukan Tindakan Medis*

Kajian pertama pada Assurance (jaminan) di Puskesmas Muara Wahau adalah mengenai rasa aman pasien

pada dokter saat melakukan tindakan medis. Untuk mengukur seberapa aman pasien saat dokter melakukan tindakan medis, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.27 Tanggapan Pasien Tentang Rasa Aman saat dokter melakukan tindakan medis

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat aman	5	0	0	0%
Aman	4	28	112	93,33%
Cukup aman	3	0	0	0%
Kurang aman	2	2	4	6,67%
Sangat tidak aman	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	116	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{116}{30} = 3,87$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai rasa aman saat dokter melakukan tindakan medis. Berdasarkan tabel 23 di atas menunjukkan bahwa 28 pasien atau sekitar 93,33% menurut pasien selaku responden merasa aman karena mereka percaya bahwa dokter mampu memeriksa dan

mendiagnosa penyakit pasien dengan benar, selama pasien berobat di Puskesmas Muara Wahau I belum pernah dokter salah mendiagnosa penyakit mereka, dan 2 orang/pasien atau 6,67% yang mengatakan sangat tidak aman.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai rasa aman saat dokter melakukan tindakan medis. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,87 yang menunjukkan kategori cukup aman.

B. Tanggapan tentang Petugas Teliti dalam Memberikan Obat kepada Pasien

Kajian kedua pada Assurance (jaminan) di Puskesmas Muara Wahau I adalah mengenai ketelitian petugas dalam memberikan obat kepada pasien. Untuk mengukur tingkat ketelitian petugas dalam memberikan obat kepada pasien, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.28 Tanggapan tentang Petugas Teliti dalam Memberikan Obat kepada Pasien

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat teliti	5	0	0	0%
Teliti	4	28	112	93,33%
Cukup teliti	3	0	0	0%
Kurang teliti	2	2	4	6,67%
Sangat tidak teliti	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	116	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{116}{30} = 3,87$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.28 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien. Berdasarkan tabel 24 di atas menunjukkan bahwa sekitar 93,33% atau 28 pasien selaku responden mengatakan bahwa petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien, petugas tidak pernah salah dalam memberikan obat dan pasien juga tidak pernah mengeluh salah obat ataupun keracunan obat, 6,67% tepatnya 2 orang/pasien mengatakan kurang teliti.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai ketelitian petugas dalam memberikan obat kepada

pasien. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,87 yang menunjukkan kategori cukup teliti.

C. *Tanggapan tentang petugas menjelaskan cara menggunakan atau mengkonsumsi obat – obatan dengan jelas*

Kajian ke tiga pada Assurance (jaminan) di Puskesmas Muara Wahau adalah mengenai petugas menjelaskan cara menggunakan atau mengkonsumsi obat-obatan dengan jelas. Dan untuk mengukur hal tersebut, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.29 Tanggapan Pasien Tentang Petugas Menjelaskan Cara Mengonsumsi obat – obatan Dengan Jelas

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat jelas	5	0	0	0%
Jelas	4	26	104	86,67%
Cukup jelas	3	0	0	0%
Kurang jelas	2	4	8	13,33%
Sangat tidak jelas	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	112	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{112}{30} = 3,73$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai petugas menjelaskan cara mengkonsumsi obat-obatan dengan jelas. Berdasarkan tabel 25 di atas menunjukkan bahwa 26 orang/pasien atau sekitar 86,67% menurut pasien selaku responden penjelasan yang diberikan oleh petugas jelas dan dapat dimengerti oleh pasien, 13,33% atau 4 orang/pasien mengatakan kurang jelas.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai mengenai petugas menjelaskan cara menggunakan atau mengkonsumsi obat-obatan dengan jelas.. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,73 yang menunjukkan kategori cukup jelas.

D. rakapitulasi tanggapan pasien mengenai Assurance (jaminan)

Tabel 4.30 Tanggapan Pasien Mengenai Assurance (Jaminan) pada Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Rata-rata Skor	Persentase
Rasa Aman saat dokter melakukan tindakan medis	3,87	77,4%
Tanggapan Pasien tentang petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien	3,87	77,4%
Tanggapan Pasien Tentang Petugas Menjelaskan Cara Mengonsumsi obat – obatan Dengan Jelas	3,73	74,6%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,82	76,47%

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Jadi tanggapan pasien tentang rasa aman saat dokter melakukan tindakan medis menunjukkan persentase 77,4% dan berada pada peringkat 2 (61% - 80%) berarti tergolong memuaskan, tanggapan pasien tentang petugas sangat teliti dalam memberikan obat kepada pasien menunjukkan persentase 77,4% dan tergolong teliti, tanggapan pasien tentang petugas menjelaskan cara mengonsumsi obat–obatan dengan jelas menunjukkan persentase 74,6% itu tergolong jelas. Dan jika tanggapan pasien di atas diakumulasikan maka menunjukkan persentase sebesar 76,47%, itu berarti sudah tergolong **memuaskan**.

5. Tanggapan Mengenai Emphaty (Empati)

Emphaty menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. Dalam mengukur kinerja pelayanan di Puskesmas Muara Wahau I dari segi Emphaty diukur dari :

- A. Sikap sabar petugas dalam memberikan pelayanan
- B. Petugas bertutur kata yang sopan.

A. Tanggapan tentang petugas mempunyai sikap sabar pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada anda

Kajian pertama pada Emphaty (Empati) di Puskesmas Batua adalah mengenai sikap sabar petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk mengukur tingkat kesabaran petugas, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.31 Tanggapan Pasien Terhadap Petugas Mempunyai Sikap Sabar Pada Saat Memberikan Pelayanan Kesehatan

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat sabar	5	0	0	0%
Sabar	4	28	112	93,33%
Cukup sabar	3	0	0	0%
Kurang sabar	2	2	4	6,67%
Sangat tidak sabar	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	116	100%

$$\text{Rata - rata skor} = \frac{\sum F.X}{N} = \frac{116}{30} = 3,87$$

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai petugas mempunyai sikap sabar pada saat memberikan pelayanan kesehatan pada anda. Berdasarkan tabel 26 di atas menunjukkan bahwa sekitar 93,33% atau 28 pasien selaku responden mengatakan petugas sabar dalam melayani pasien, 6,67% pasien mengatakan petugas kesehatan kurang sabar saat memberikan pelayanan kesehatan.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai sikap sabar petugas saat memberikan pelayanan kesehatan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata – rata skor adalah 3,87 yang menunjukkan kategori cukup sabar.

B. Tanggapan Mengenai Petugas Bertutur Kata yang Sopan

Kajian ke dua pada Emphaty (Empati) di Puskesmas Muara Wahau adalah mengenai petugas bertutur kata yang sopan. Untuk mengetahui seberapa sopan petugas kepada pasien, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.32 Tanggapan Pasien Tentang Petugas Bertutur Kata Yang Sopan

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat sopan	5	0	0	0%
Sopan	4	29	116	96,67%
Cukup sopan	3	0	0	0%
Kurang sopan	2	1	2	3,33%
Sangat tidak sopan	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	118	100%
Rata – rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{118}{30} = 3,93$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dari tabel 4.32 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai petugas bertutur kata yang sopan. Berdasarkan tabel 28 di atas menunjukkan bahwa petugas sopan dalam bertutur kata dilihat dari 96,67%

atau 29 pasien yang mengatakan sopan, menurut beberapa pasien pada saat mengisi kuesioner mengatakan selama saya berobat di Puskesmas Muara Wahau I saya tidak pernah mendapati petugas kesehatan yang berkata kasar atau tidak sopan mereka selalu melayani saya dengan tutur kata yang sopan ramah dan penuh senyuman, 3,33% pasien tepatnya 1 orang/pasien mengatakan kurang sopan.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai petugas bertutur kata yang sopan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ($\sum F.X$) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,93 yang menunjukkan kategori cukup sopan.

C. Rakapitulasi tanggapan pasien sebagai responden mengenai Empathy

Tabel 4.33 Tanggapan Pasien Mengenai Empati (Empathy) pada Puskesmas Muara Wahau I

Tanggapan	Rata-rata persentase	Persentase
Tanggapan Pasien Terhadap Petugas Mempunyai Sikap Sabar Pada Saat Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Anda	3,87	77,4%
Tanggapan Pasien Tentang Petugas Bertutur Kata Yang Sopan	3,93	78,6%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,9	78%

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Jadi tanggapan pasien tentang petugas mempunyai sikap sabar pada saat memberikan pelayanan kesehatan menunjukkan persentase 77,4% itu berarti tergolong memuaskan, tanggapan pasien tentang petugas bertutur kata yang sopan menunjukkan persentase 78,6% itu berarti tergolong memuaskan. Jika tanggapan pasien di atas diakumulasikan maka menunjukkan persentase sebesar 78%, berarti tergolong **memuaskan**.

6. *kesimpulan rata-rata (%) dari kelima ukuran dalam kualitas yaitu sebagai berikut :*

Tabel 4.34 Kesimpulan rata-rata (%) dari kelima ukuran kinerja dari segi kualitas pelayanan

No	Dimensi pelayanan	Rata-rata (%)	Kategori
1	Tangible (Bukti fisik)	76,2%	Memuaskan
2	Reliability (Keandalan)	75,15%	Memuaskan
3	Responsiveness (daya tanggap)	77,3%	Memuaskan
4	Assurance (Jaminan)	76,47%	Memuaskan
5	Emphaty (Empati)	78%	Memuaskan
Rata-rata		76,62	

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel di atas menunjukkan kinerja pelayanan Puskesmas Muara Wahau I dari segi kualitas pekerjaan sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden 76,2% jika dilihat dari kategori penilaian berada pada urutan ke 2 (61% - 80%) yang berarti **memuaskan**.

C. Ketepatan Waktu

Dimensi yang ke tiga dalam mengukur Kinerja Pelayanan di Puskesmas Muara Wahau adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu menyangkut sesuai tidaknya suatu pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan di Puskesmas Muara Wahau setiap harinya memberikan pelayan kesehatan kepada masyarakat oleh sebab itu dituntut disiplin yang tinggi dari petugas kesehatan agar semua masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Wahau I.

Jam kerja di Puskesmas Muara Wahau I dimulai pukul 08.00 Wita dan berakhir pukul 12.00 Wita. Jika pasien banyak maka biasanya pelayanan kesehatan berakhir pukul 15.00 Wita. Pegawai (dokter dan perawat) selalu datang tepat waktu. Selama penulisan meneliti di Puskesmas Muara Wahau I pelayanan kesehatan selalu dimulai tepat waktu yaitu pukul 08.00 Wita.

Dapat juga kita lihat pada dimensi kuantitas, dari beberapa kegiatan dan program kerja yang telah dibuat oleh tiap-tiap bagian di poli umum, poli gigi, poli KIA, dan bagian farmasi (obat) semua terlaksana dengan baik dan dari segi waktu terlaksana sesuai dengan waktu/jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya, terlihat dari pencapaian yang mencapai 100% dari target yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun dari dimensi kualitas, yaitu waktu antrian di ruang administrasi dari hasil penelitian terlihat cukup cepat, ketika pasien

berada di ruang periksa, pasien langsung ditangani oleh dokter, juga ketika pasien berada di ruang resep, pasien langsung dilayani oleh petugas yang bertugas memberikan obat kepada pasien. Jumlah petugas pelayanan kesehatan di puskesmas Muara Wahau I memang sedikit, namun mereka dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka tepat waktu.