

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN PATUMBAK
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (SI)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik*

Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh :

DEA KAROLINA BR SITEPU

NPM : 71180611015

ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Didepan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara.

Hari :
Tanggal :
Pukul :
Tempat : Ruang Sidang FISIP UISU- Medan

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua :

Sekretaris :

Anggota :

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASEIN
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
KECAMATAN PATUMBAK, KABUPATEN DELI
SERDANG.**

NAMA : **DEA KAROLINA BR SITEPU**

NIM/NPM : **71180611015**

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Zainuddin Nasution , M.AP)

(Anuar Sadat, S.Sos, M, Si)

DIKETAHUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

DISETUJUI OLEH :
DEKAN

(Dra. Hj. Fitriani,M.AP)

(Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat kekuatan, keteguhan hati sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Sholawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membuka pintu pengetahuan bagi penulis tentang ilmu hakiki serta membimbing umatnya kejalan yang diridhoi ALLAH, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan kewajiban sekaligus juga untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Sumatera Utara.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Patumbak, Kabupaten Deli Serdang”** dan dalam skripsi ini penulis menyajikan berbagai rincian yang merupakan hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang telah dilakukan dan dapat dijadikan pertimbangan buat Bapak/Ibu Dosen untuk menilai dan mengesahkan skripsi ini.

Selain itu, skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penyampaian maupun penulisannya, hal ini disebabkan karena terbatasnya pengalaman dan kemampuan penulis, tak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan Penulis menyadari bahwa dalam

pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dra. Hj. Fitriani, M.AP selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Drs. Zainuddin Nasution, M.AP selaku pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan arahan serta masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Anuar Sadat, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II penulis yang telah banyak memberikan arahan serta masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Alfhen Artina Sitepu dan Ibunda Dewi Lestari yang telah memberikan support terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu dr. Benny Leonta Bukit, M.Kes selaku Kepala Kesehatan Di Puskesmas Patumbak yang telah memberi kepercayaan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi dengan jelas.
8. Seluruh pegawai Puskesmas Patumbak yang telah membantu peneliti dalam memberi informasi dalam skripsi ini.

9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatra Utara.
10. Seluruh Pegawai dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
11. Kepada adik kandung saya Muhammad Fauji Sitepu yang selalu mengingatkan dan menyemangati.
12. Kepada kakak penulis Anita Karo-Karo Sekali, SE. yang selalu memberi support dan memberikan arahan positif dalam pengerjaan skripsi.
13. Kepada Audria Amelia YB, Bella Aprillia Ariska S.Sos, Titin Sri Wahyuni S.Sos, Ummu aisyah S.Sos, terima kasih karena sudah membantu dan menyemangati saya untuk mengerjakan skripsi.
14. Dan Kepada seluruh teman-teman stambuk 2018 FISIP UISU seperjuangan .

Akhir kata, Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak penulis tidak dapat menyebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih. Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak, serta bernilai amal jariyah di hadapan Allah SWT.

Wassalamu 'aalaikum wr. wb..

Medan, Juli 2022
Penulis

Dea Karolina Br Sitepu

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	
LEMBARAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori	9
1. Teori Pelayanan Publik	10
2. Teori Kualitas Pelayanan	12
F. Kerangka Konsep	15
G. Metodologi Penelitian	20
1. Metode Penelitian	20
2. Lokasi Penelitian	20
3. Informan Penelitian	21
4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data	25
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II URAIAN TEORITIS	28
A. Pelayanan Publik	28
1. Pengertian Pelayanan Publik	28
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	29
3. Asas-Asas Pelayanan Publik	30
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	32
B. Kualitas Pelayanan	33
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2. Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Kualitas Pelayanan	35
C. Pelayanan Kesehatan	39
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	39

2. Standar Pelayanan Kesehatan.....	39
3. Jenis-Jenis Peayanan Kesehatan.....	41
4. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	42
D. PUSKESMAS.....	44
1. Pengertian Puskesmas.....	44
2. Tugas Dan Fungsi Puskesmas.....	46
E. Penelitian Terdahulu.....	48
BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	53
A. Kondisi Geografis Dan Demografis Puskesmas Patumbak	53
B. Gambaran Umum Puskesmas Patumbak	54
C. Visi Dan Misi Puskesmas Patumbak	57
D. Struktur Oraganisasi Puskesmas Patumbak	58
F. Jumlah Tenaga Kesehatan.....	65
G. Jenis Pelayanan Dan Jam Kerja Puskesmas Patumbak.....	66
H. Alur Pelayanan Puskesmas Patumbak	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	69
A. Hasil Penelitian.....	69
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Patumbak.	70
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Patumbak.	95
B. Pembahasan	98
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Patumbak.	98
2. Faktor- faktor Pendukung Dan Penghambat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Patumbak.	105
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
DAFTAR WAWANCARA	
DOKUMENTASI PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Di Puskesmas Patumbak Tahun 2019-2020	6
Tabel 1.2. Pedoman Wawancara	23
Tabel 1.3. Data Tenaga Kerja Kesehatan Puskesmas Patumbak	65
Tabel 1.4. Jenis-Jenis Pelayanan Dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Patumbak	66
Tabel 1.5. Informan Wawancara Penelitian	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Kerangka Konsep	19
Gambar 1.2. Struktur Organisasi Puskesmas Patumbak	58
Gambar 1.3. Alur Pelayanan Puskesmas Patumbak	67

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: PT. Binarupa Aksara. Hal:57.
- Darmawan, E.S, dan Sjaaf, A.C. 2016. Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktek. Jakarta: Rajawali, Hal:209.
- Depkes RI. 2007. Acuan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. Edisi revisi "*kualitas pelayanan publik*". Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2014. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Masturroh, Imas & Anggita T. Nauri . 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan* Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Moleong, Lexy J. 2018 . *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi an Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); pertama). UNPAD PRESS.

Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset: Yogyakarta. Hal:59.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi: Yogyakarta. hal:158.

JURNAL

Armen Patria dan Gustop Amatiria. 2017. "*Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Branti Raya*", Jurnal Keperawatan, Poltekkes Tanjungkarang.

Abd. Khalid HS Pandipa. 2019. "*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Poso*". Jurnal Ilmiah Administratie, Universitas Sintuwu Maroso. Volume 13 Nomor 1. Hal 12-20.

Cut Sriyanti,SST., M.Keb (2016), *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*, Modul, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, Hal.2-3.

Diah Safitri Abidin, Wempy Banga, dan Gunawan. 2019. "*Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit mum Daerah Kabupaten Konawe*". Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Universitas Halu Oleo.

Herman, Sudirman, dan Nizmayanun. 2014. "*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*",. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Universitas Tadulako.

Khesia, Ida Hayu Dwimawanti. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan tembalang Kota Semarang*, (2017).

Lita Listyoningrum, Ida Hayu Dwimawanti, dan Hesti Lestari. 2015. "*Kualita Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang*". Journal Of Public Policy And Management Review, Universitas Diponegoro.

- Mely Malihah dan Siti Khodijah Parinduri. "kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor" Jurnal mahasiswa kesehatan masyarakat, Vol.3, No. 4.
- Nor Sarah, Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser, ilmu pemerintahan, Vol.S, No.1, (2017).
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVOUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-40.
- Rizky Agustian Listiyono. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Universitas Airlangga. Volume 1 Nomor 1. Hal 1-7 .
- Rumengan, Debra. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget kota Manado. Jurnal, (online), Vol.5. No 7.
- Steffany Makatumpias, Ronny Gosal, dan Sofia Pangemanan. 2017. Peran Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). Jurnal Eksekutif, Universitas Sam Ratulangi. Volume 1 Nomor 1.
- Suhartoyo. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Jurnal Administrative Law and Governance, Universitas Diponegoro. Volume 2 Nomor 1. Hal 143-154.
- Th A. Radito. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jurnal Ilmu Manajemen, STIE IEU Yogyakarta. Volume 11 Nomor 2. Hal 1-26.
- Vivi asyifa nuraziza. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Jurnal ilmiah ilmu administrasi negara, Vol. 8, nomor 2, (2021).
- Wawan Risnawan. 2017. Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Universitas Galuh Camis. Volume 4 Nomor 1. Hal 156-166.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.

Undang-undang Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

WEB

<https://dinkes.deliserdangkab.go.id/halaman/puskesmaspatumbak.html>

[Kemenkopmk.go.id](https://kemenkopmk.go.id)_Tentang Pentingnya Peran Tenaga Kesehatan Masyarakat Dalam Penanganan Covid-19.

[Kebijakankesehatanindonesia.net](http://kebijakankesehatanindonesia.net) -Kualitas Kesehatan Indonesia Masih Rendah.

L
A
M
P
I
R
A
N

LAMPIRAN 1

DAFTAR WAWANCARA
KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN
DELI SERDANG

1. KEPALA PUSKESMAS PATUMBAK KECAMATAN PATUMBAK.**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud).**

- 1) Bagaimana menurut ibu kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Seberapa pentingkah penampilan dalam pelayanan. Dan Apakah ada aturan pakaian sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?
- 2) Bagaimana kondisi Ketersediaan dan kenyamanan di Puskesmas Patumbak dalam menunjang pelayanan?
- 3) Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan/pasien pada saat proses pelayanan berlangsung ?
- 4) Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
- 5) Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

- 6) Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan?
- 7) Apakah puskesmas patumbak memiliki standar pelayanan yang jelas ?
- 8) Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakann dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap).

- 9) Menurut Bapak/ibu bagaimana respon atau tanggapan puskesmas patumbak dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?

- 10) Apakah dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan standart, petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan).

- 11) Apakah petugas memberikan jaminan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien?
- 12) Apakah kepastian biaya pelayanan terhadap pasien sudah sesuai dalam biaya yang dibayar dengan standar yang telah ditetapkan oleh puskesmas?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati).

- 13) Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
- 14) Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
- 15) Adakah tindakan khusus yang bapak/ibu berikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS dalam memberikan pelayanan ?
- 16) Apakah Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Patumbak ?
- 17) Apa saja hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Patumbak ?

2. PEGAWAI DAN TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS PATUMBAK KECAMATAN PATUMBAK

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud).

- 1) Bagaimana menurut ibu kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Seberapa pentingkah penampilan dalam pelayanan. Dan Apakah ada aturan pakaian sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?

- 2) Bagaimana kondisi Ketersediaan dan kenyamanan di Puskesmas Patumbak dalam menunjang pelayanan?
- 3) Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan/pasien pada saat proses pelayanan berlangsung ?
- 4) Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
- 5) Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

- 6) Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan?
- 7) Apakah puskesmas patumbak memiliki standar pelayanan yang jelas ?
- 8) Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap).

- 9) Menurut Bapak/ibu bagaimana respon atau tanggapan puskesmas patumbak dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
- 10) Apakah dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan standart, petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan).

- 11) Apakah petugas memberikan jaminan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien?
- 12) Apakah kepastian biaya pelayanan terhadap pasien sudah sesuai dalam biaya yang dibayar dengan standar yang telah ditetapkan oleh puskesmas?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati).

- 13) Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
- 14) Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
- 15) Adakah tindakan khusus yang bapak/ibu berikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS dalam memberikan pelayanan ?
- 16) Apakah Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Patumbak ?
- 17) Apa saja hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Patumbak ?

3. PASIEN PUSKESMAS PATUMBAK KECAMATAN PATUMBAK

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud).

- 1) Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Puskesmas Patumbak ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- 2) Bagaimana kondisi Ketersediaan dan kenyamanan diPuskesmas Patumbak dalam menunjang pelayanan?
- 3) Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan/pasien pada saat proses pelayanan berlangsung ?
- 4) Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
- 5) Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

- 6) Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan?Apakah puskesmas patumbak memiliki standar pelayanan yang jelas?
- 7) Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakann dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap).

- 8) Apakah proses pelayanan pada puskesmas patumbak sulit saat melakukan pendaftaran? Mengalami keterlambatan atau menunggu lama ?
- 9) Apakah semua keluhan masyarakat di respon oleh pegawai seperti menjelaskan penyakit pada pasien, atau memberi informasi yang jelas ?
- 10) Apakah dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan standart, petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan).

- 11) Apakah petugas memberikan jaminan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien?
- 12) Apakah kepastian biaya pelayanan terhadap pasien sudah sesuai dalam biaya yang dibayar dengan standar yang telah ditetapkan oleh puskesmas?

E. Dimensi *Empathy* (Empati).

- 13) Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi ?
- 14) Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
- 15) Apakah pegawai memberi perhatian khusus terhadap bapak\ibu atau tidak membeda-bedakan dalam pengguna layanan BPJS dengan NON BPJS?
- 16) Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Patumbak?
- 17) Apakah hambatan yang bapak/ibu/saudara rasakan saat melaksanakan pelayanan di Puskesmas Patumbak?

*LAMPIRAN 2***DOKUMENTASI PENELITIAN**

Foto 1: Wawancara Dengan Ibu dr. Benny Leonta Bukit, M.Kes, Selaku Kepala Puskesmas Patumbak.



Foto 2 : Wawancara Dengan Pinta Ukur Palawi Dan Andayani Butar-Butar, AMK , Selaku Pegawai Administrasi Dan Farmasi/Obat-Obatan Di Puskesmas Patumbak



Foto 3 : Wawancara Dengan Paien/Masyarakat Yang Berkunjung Ke puskesmas Patumbak.



Foto 4 : Ruangan Rawat Inap Dan Toilet Puskesmas Patumbak

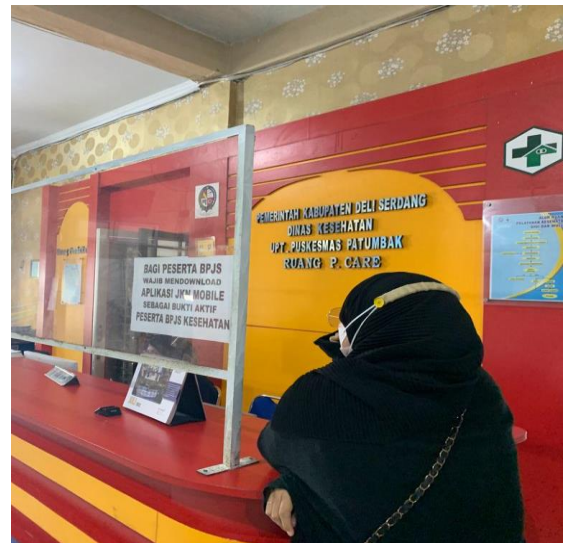


Foto 5 :Foto Pelayanan Terhadap Pasien/Masyarakat Bagian Administrasi Pendaftaran, Administrasi Bagian Bpjs, Foto Pengecekan Sebelum Melakukan Pengobatan/Control Dan Foto Pengambilan Obat.



Foto 6 : Ruang Tunggu Pasien Yang Sedang Berobat Maupun Pengambilan Obat Di Puskesmas Patumbak



Foto 7 : Foto Ambulance Dan Parkiran Pengendara Pasien Yang Berkunjung Di Puskesmas Patumbak