Trankscrip Hasil Wawancara Dengan Petugas Puskesmas Padang Selasa Palembang

1. Bagaimana menurut Ibu dalam memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas Ibu dalam melayani para pasien/masyarakat?

Jawaban: Saya kira sudah cukup baik di sini sudah ada SIK (sistem informasi kesehatan) jadi sangat membantu proses dalam melakukan tugas dalam memasukkan data pasien, termasuk melakukan palaporan. Sehingga kepala puskesmas juga bisa langsung melihat jumlah pasien hari ini. Meskipun dalam melakukan input data atau mencari pasien terkadang masih sudah masalah, idealnya menurut saya ditambah satu komputer lagi, agar yang satu bisa input/entry data, yang satu bisa lebih cepat dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan. Karena selama ini yang paling banyak pasien itu lupa terhadap nomer induk kesehatannya (NIK), itu yang menyebabkan petugas bagian loket mencari dulu data kesehatannya.

2. Bagaimana menurut Ibu, semua petugas di bagian loket sudah memahami semua prosedur dan persyaratan layanan?

Jawaban: Seharusnya sudah sangat paham

3. Apakah menurut Ibu, apabila terjadi kendala dalam menangani tugas pelayanan, Ibu dapat dengan mudah berkonsultasi dengan atasan?

Jawaban: Kalau menanyakan yang problem teknis, itu tidak ada masalah, yang jadi masalah itu kalau problem itu karena kasus dengan orang per orang. Seperti pasien mengeluh ke bagian loket karena tidak mau dilayani dengan orang-orang tertentu.

4. Apakah yang Ibu lakukan agar memberikan pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan agar layanan yang diberikan sesuai prosedur dan tepat waktu?

Jawaban: Seperti yang saya ceritakan tadi kebanyakan pasien itu lupa sama no identitasnya, sedangkan waktu itu terkadang pasien mendaftarkannya pakai nama panggilan, bukan nama KTP, terkadang juga tidak tahu alamatnya, sehingga dalam mencari data pasien di database cukup menyita waktu, untuk itu agar memudahkan, sekarang kita tempel nomor identitas berobatnya di KTP-KTP mereka, biar mereka tidak lupa, atau kita masukkan atau minta mereka menyimpannya di handphone mereka. Kalau memang sudah tidak ketemu, ya terpaksa kita bikin baru lagi. Semua itu dilakukan untuk membantu pelayanan bisa cepat.

5. Apa yang Ibu lakukan untuk membantu pemohon layanan yang mengalami kesulitan?

Jawaban: ya, memberi penjelasan sebisa mungkin, termasuk dengan sosialisasi prosedur layanan, meskipun terkadang juga masih banyak yang tidak tahu atau masih banyak yang bertanya, mungkin sosialisasinya perlu di tingkatkan lagi.

6. Apakah Ibu memberikan informasi kepada pemohon layanan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan?

Jawaban: iya,

7. Apakah mereka (pengguna layanan) mendapatkan bukti pembayaran yang sah pada loket pembayaran?

Jawaban: semua mendapatkannya

8. Pernahkah Ibu menerima keluhan dari pemohon atas layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas ini?

Jawaban: ya pernah, cuman kalau berkaitan dengan orang lain kalau saya bawa di rapat kan jadi gak enak, jadi ya kita suruh isi buku keluhan pelanggan saja, bair ada buktinya.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS PADANG SELASA PALEMBANG

Responden Yth,

Bersama dengan ini saya sebarkan kuesioner kepada pasien puskesmas Padang Selasa Palembang untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir yang sedang saya lakukan. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

I. Data Responden

Jenis Kelamin : La ki

Per an

Pekerjaan : PNS Wi wasta La a

Bur etani

II. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

Pernyataan

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

No.	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
	Bukti Langsung (Tangibles)	SP	P	CP	KP	TP
1	Adanya media penunjang kenyamanan (AC, Kursi Tunggu, Parkir)					
2	Kelengkapan alat penunjang kesehatan (oksigen, obat-obatan, ambulans)					
3	Toilet dan fasilitas didalamnya puskesmas bersih (Kloset, Bak mandi, dan Ruang Tunggu)					
4	Lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau					
	Keandalan (Reability)					
5	Kemampuan Dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
6	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
7	Kecocohan obat yang diberikan kepada pasien					
8	Memberikan perhatian khusus terhadap pasien					
	Ketanggapan (Responsiveness)					
9	Kecepatan dalam menanggapi keluhan pasien					
10	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
12	Ketersedian petugas dalam menawarkan bantuan kepada pasien					
	Jaminan (Assurance)					
13	Obat yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik					
14	Obat yang dibutuhkan tersedia di puskesmas					

15	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harga yang terjangkau/sesuai dengan BPJS yang dibayarkan					
16	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang di pakai					

	Empati (Empathy)					
17	Tenaga medis selalu mengutamakan kepentingan pasien					
18	Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pasien					
19	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
20	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					