

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Anggraeni, Cindy. 2013. *Inovasi pelayanan kesehatan di puskesmas jogir*: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 1, no. 1.

Ancok, Djameluddin. 2012. *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan birokrasi*. Bandung: cv. Alfabeta

Sugiyono, 2005. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta

Azwar, Asrul, 1996. *Menjaga mutu kesehatan*. Jakarta: PT Rutnake Cipta

Bungin, Burhan, 2007. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sugiono, 2011. *Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Candrawila, willa, 2004. *Hukum kedokteran*. Bandung: Mandar Maju

Moeleong, Lexy J, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Bungin, Burhan, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU

Moerir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta:

Universitas Terbuka

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Pustaka LP3ES.

Jakarta

Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation Sthedition*. Free Press. New York.

Jurnal

Wijayanti, Sri Wahyuni.2008, “Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi kota Surabaya”, Jurnal FISIP Universitas Airlangga.Vol 1.

Dayang Ekawati (2015), “Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda”. *ejournal Ilmu pemerintahan*.3(3) 2015: 1472-1486.

Anggraeny, Cindy, “Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas Jagir Surabaya”. Vol. 1,No.1. 85-93.

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)



LAMPIRAN

A. Daftar Pedoman Wawancara

1	Pedoman Wawancara Kepala Puskesmas	<ol style="list-style-type: none">1) Apa misi dan visi Puskesmas Raga jaya?2) Program apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan kesehatan masyarakat?3) Jenis pelayanan apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat?4) Berapa jumlah tenaga kesehatan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Raga jaya?5) Berapa jumlah kunjungan pasien Puskesmas Raga jaya setiap harinya?6) Apakah menurut anda Puskesmas Raga jaya telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai? Jika belum, apa kendala utama dalam pencapaian hal tersebut? Dan peralatan apa saja yang masih dibutuhkan?7) Terkait pelayanan kefarmasian, apakah apotek di Puskesmas Raga jaya telah memiliki jumlah obat yang lengkap?8) Tindakan apa yang diambil apabila dalam waktu pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas Raga jaya
---	------------------------------------	---

		<p>memiliki kekurangan seperti obat-obatan/peralatan kesehatan?</p> <p>9) Selama berdirinya Puskesmas Raga jaya, apakah sering terdapat keluhan dari masyarakat? Dan apa saja bentuk keluhan tersebut serta bagaimana respon Puskemas untuk menanggapi hal tersebut?</p> <p>10) Menurut anda, apakah petugas/pegawai di Puskemas Raga jaya ini sudah bekerja secara maksimal dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing?</p>
2	<p>Pedoman Wawancara Pegawai Puskesmas Raga Jaya</p>	<p>1) Apa misi dan visi Puskesmas Raga jaya?</p> <p>2) Program apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan Kesehatan masyarakat?</p> <p>3) Jenis pelayanan apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat?</p> <p>4) Berapa jumlah tenaga kesehatan yang ada diwilayah kerja Puskesmas Raga jaya?</p> <p>5) Berapa jumlah kunjungan pasien Puskesmas Raga jaya setiap harinya?</p> <p>6) Apakah menurut anda Puskesmas Raga jaya telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai? Jika belum, apa kendala utama dalam pencapaian hal tersebut? Dan peralatan apa saja yang</p>

		<p>masih dibutuhkan?</p> <p>7) Terkait pelayanan kefarmasian, apakah apotek di Puskesmas Raga jaya telah memiliki jumlah obat yang lengkap?</p> <p>8) Tindakan apa yang diambil apabila dalam waktu pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas Raga jaya memiliki kekurangan seperti obat-obatan/peralatan kesehatan?</p> <p>9) Selama berdirinya Puskesmas Raga jaya, apakah sering terdapat keluhan dari masyarakat? Dan apa saja bentuk keluhan tersebut serta bagaimana respon Puskesmas untuk menanggapi hal tersebut?</p> <p>10) Menurut anda, apakah petugas/pegawai di Puskesmas Raga jaya ini sudah bekerja secara maksimal dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing?</p>
3	Keuntungan Relative	1. Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?
4	Kesusaian	1. Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?
5	Kerumitan	1. Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?
6	Kemungkinan	1. Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?
7	Kemudahan diamati	1. Apakah bentuk layanan prosedur di Puskesmas Raga Jaya makin mudah untuk bapak/ibu?

B. Transkrip Wawancara I

Nama	dr. Indyah Rukmi Wirastuti
Jabatan	Kepala Puskesmas
Hari/Tanggal	Jumat, 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa misi dan visi Puskesmas Raga jaya?

B: Visi: Menjadi puskesmas yang terdepan dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri dan hidup sehat.

Misi: 1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata dan terjangkau di semua lapisan masyarakat

1. Mewujudkan kemandirian masyarakat dalam hidup sehat melalui strategi pembinaan kemandirian keluarga sebagai unsur terkecil dari sebuah tatanan masyarakat.

2. Menjalin dan meningkatkan kerjasama lintas sektoral untuk mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia puskesmas untuk mendukung pelayanan kesehatan masyarakat.
4. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dan berdasarkan kekeluargaan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan ikhlas dan sepenuh hati.

A: Program apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan kesehatan masyarakat?

B: Programnya banyak didalam gedung poli-poli rawat jalan kalau di luar gedung ya yang esensial dan pengembangan untuk masing-masing sub program di rinci lagi seperti penanganan penyakit menular atau tidak menular contohnya imunisasi terus program penyakit TBC, penyakit kusta, diare, dan ISPA, HIV, kecacangan itu dibawah untuk program penanganan penyakit menular, yang tidak menular seperti penanganan hipertensi dan diabetes. Ada juga yang sudah dikerjakan yang jelas apa yang dikerjakan puskesmas mengacu kepada masyarakat standar pelayanan minimal yang sudah dikerjakan.

A: Jenis pelayanan apa saja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Raga jaya untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat?

B: Jenis pelayanan apa saja dilakukan puskesmas pelayanan kesehatan itu di puskesmas ada pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan masyarakat, upaya kesehatan masyarakat lebih banyak dilakukan di luar gedung yang dimana kita berhubungan langsung oleh masyarakat upaya kesehatan ada dua yaitu upaya kesehatan masyarakat esensial dan upaya kesehatan pengembangan. Kalau upaya kesehatan esensial itu promosi kesehatan ibu dan anak, kesehatan lingkungan, gizi, imunisasi atau disini penanganan penyakit menular atau tidak menular. Upaya kesehatan yang pengembangan yaitu ada beberapa juga yaitu tentang gigi dan mulut masyarakat, lansia, kesehatan olahraga, kesehatan indra, kesehatan kerja, terus kesehatan jiwa, pengobatan tradisional adalah bentuk upaya kesehatan masyarakat pengembangan. Nah untuk upaya kesehatan perorangan yang untuk masyarakat contohnya kegiatan di dalam gedung melayani pengobatan mulai dari poli umum, poli tindakan, kedaruratan, poli gizi, konsultasi penyakit-penyakit karena lingkungan, laboratorium.

A: Berapa jumlah tenaga kesehatan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Raga jaya?

B: kalau staf di puskesmas ada 26 tenaga kerja termasuk kepala puskesmas 26 pegawai ini berfungsi profesi, tenaga kesehatan, administrasi. Tapi di wilayah kerja kita berjejaring dengan dokter- dokter praktek swasta dan itu jumlahnya juga banyak tapi selama ini alhamdulillah hubungannya bagus kita pekerja-pekerjaan di luar gedung membutuhkan koordinasi dengan nakes swasta.

A: Berapa jumlah kunjungan pasien Puskesmas Raga jaya setiap harinya?

B: Sebelum pandemi jumlah sekitar 100-150 itu sebelum pandemi sampai 2019, pandemi 2 tahun kita mengurangi kontak dengan pasien sehingga turun setengahnya 50% sekitar 50-70 setelah 2 tahun berjalan pandemi sudah mulai meningkat biasanya pandemi turun sudah mulai naik.

A: Apakah menurut anda Puskesmas Raga jaya telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai? Jika belum, apa kendala utama dalam pencapaian hal tersebut? Dan peralatan apa saja yang masih dibutuhkan?

B: Kalau masalah sarana dan prasarana dari beberapa sumber pendanaan ada dari JKN, jadi aplikasi BPJS sebagian dialokasikan sarana dan prasarana. Kita mengadakan sendiri dengan pengadaan langsung ada mekanismenya pengadaan itu sudah diatur dengan peraturan dari pemerintah, kemudian dari dana APBD kita mendapatkn droping dari dinas sosial. Memang kalau sarana dan prasarana dasar inshallah kita sudah mencukupi surat suah ada, alat-alat bedah minor, alat-alat kia sudah ada dan alat-alat pemeriksa yang dasar harus dipunyai oleh fasilitas pelayanan kesehatan itu sudah tercukupi, tapi namanya alat ada masa hausnya yaitu memang harus di kalibrasi harus di apa namanya dana-dana yang sudah ada di puskesmas dan JKN atau kita dapat dari dinas seperti kursi tunggu pasien semuanya dari dinas kesehatan.

A: Terkait pelayanan kefarmasian, apakah apotek di Puskesmas Raga jaya telah memiliki jumlah obat yang lengkap?

B: Untuk obat kita acuannya pengadaannya petahun salah satunya yang bisa di penuhi dari dana JKN atau dari dana aplikasi BPJS itu dalam pengadaan obat, jadi dana dai BPJS itu selain untuk alat juga untuk pengadaan obat, obat itu untuk pengadaannya berdasarkan kebutuhan pasien dihitung dalam waktu 1 tahun sehingga diharapkan dengan hitungan itu tercukupi pasien berobatnya, sampai saat ini masih tercukupi belum pernah kurang.

A: Tindakan apa yang diambil apabila dalam waktu pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas Raga jaya memiliki kekurangan seperti obat-obatan/peralatan kesehatan?

B: Biasanya kita pengadaan itu sudah 1 tahun setiap bulan perhitungan anggaran kasnya mau mengadakan apa kita sejak awal akhir tahun. Kemarin kita sudah mengajukan rencana akt dan dak. Rencana kegiatan sudah kita usukan akhir tahun apa-apa yang direlasikan itu berdasarkan apa yang enjadi kebutuhan kita, kalau misalnya kekurangan-kekurangannya kita menunggu perubahan anggaran-anggaran biasanya, sebelumnya dari bulan awal dari situ pengelolaan dana dari puskesmas kita ajukan pengadaan.

A: Selama berdirinya Puskesmas Raga jaya, apakah sering terdapat keluhan dari masyarakat? Dan apa saja bentuk keluhan tersebut serta bagaimana respon Puskemas untuk menanggapi hal tersebut?

B: Kalau sejak berdirinya tahun 1993 saya dari 2018 selama ini sampai sekarang keluhan ada tapi engga banyak jarang paling mereka sering disosmed, kita juga punya

Ig, hotline, Whatsapp kalau mereka punya keluhan kita bisa sigap dan setiap ada kotak saran pelanggan, kita juga pakai pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan perbulan mereka juga sudah approve juga dengan aplikasi dengan adanya keluhan selagi masih kita perbaiki pasti kita perbaiki tapi sejauh ini tidak ada yang sampai muncul dikoran atau dimana mungkin hanya, sebatas cara pelayanan misalnya ada petugas yang kurang ramah atau lama dalam periksaannya ukurannya masih ukuran masyarakat sedang. Misalnya kenapa petugasnya lama mungkin masyarakatnya kurang sabar atau petugas kurang ramah berobatnya di jam petugasnya mau istirahat jam-jam 12 siang, duduk seharian udah cape untuk malam, untuk sholat dia datang untuk segera di layani seperti itu. Munculnya masyarakat dikoran atau sosmed bisa lain tapi sejauh ini sesuatu yang tidak fatal karena itukan puas atau tidak pasti ada.

A: Menurut anda, apakah petugas/pegawai di Puskesmas Raga jaya ini sudah bekerja secara maksimal dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing?

B: Tugas pokok dan fungsi inshallah kami sesuai dengan pekerjaan kami masing-masing artinya setiap orang ini pemegang program di haruskann laporan dari kementerian kesehatan kita mengisi ada 72 aplikasi sudah dipegang oleh program-program tersebut dan mereka bertanggung jawab atas program itu dan dilakukan, tapi untuk kinerja kadang-kadang memang harus di evaluasi dan kita memang dalam setahun ada 2 kali evaluasi kinerja pegawai jadi bulan Juni dan bulan Desember mulai kita evaluasi kinerja masing-masing apakah kinerja mereka sudah sesuai dengan

target di penuhi masing-masing program. Memang ada yang bagus dan ada yang masih kurang, yang bagus dipertahankan yang kurang di benahi ya banyak kepala orangnya beda-beda gaya pekerjaanya. Tapi yang jelastidak boleh keluar dari rel dan SOPnya.



C. Transkrip Wawancara II

Nama	Iis Juhaeni
Jabatan	Pegawai Puskesmas
Hari/Tanggal	Jumat, 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas?

B: Kalau menurut Ibu, masuk jam 7 seperempat ya biasanya staf udah pada ada. Pendaftaran sudah tersedia lalu pulangnya karena ada absen yang ASN absennya melalui aplikasi kalau yang non ASN melalui sidik jari. Pulangnya kadang-kadang ada yang tepat atau melebihi.

A: Dalam melakukan kegiatan pelayanan, bagaimana pembiayaan terkait dengan pasien yang tidak memiliki BPJS?

B: Kalau masalah itu karena disini biaya 5.000 ribu dan kalau yang BPJS sama sekali gratis tidak ada uang apapun.

A: Apakah penerapan SOP di Puskesmas Raga jaya sudah maksimal?

B: Sudah maksimal.

A: Bagaimana dukungan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Raga jaya?

B: Dukungannya bekerja sama dengan desa, kecamatan, terus lintas sektor jalan.

A: Apabila ada kerusakan terhadap alat kesehatan, bagaimana respon dari pemerintah untuk menggantikannya?

B: Langsung dikerjakan misalnya AC mati, kalau listrik tambah daya pasti kita klaim dulu.

A: Fasilitas apa saja yang masih kurang di Puskesmas Raga jaya?

B: Tempat parkir, lahan yang kurang memadai itu saja kurang dari puskesmas.

A: Apa saja kendala yang diperoleh petugas saat melakukan pelayanan di lapangan?

B: Sebetulnya tidak ada kendala, kita mempunyai kendaraan sendiri lagi pula jalannya, kalau mobil kendala masuk gang, dari sini juga nakes bawa motor jadi bisa langsung ketempat tujuan misalnya posyandu.

A: Apabila terdapat masalah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, apakah staff/petugas dapat berkonsultasi dengan atasan?

B: Iya selalu.

A: Bagaimana cara masyarakat mendapatkan informasi mengenai layanan atau program yang sedang dilaksanakan Puskesmas Raga jaya?

B: Kalau di Puskesmas Raga Jaya setiap pagi kita ngasih penyuluhan dulu setiap pelayanan kita punya FB, IG, informasi setiap pertemuan.

A: Bagaimana jika ada keluhan dari masyarakat?

B: Kita tampung dulu apa keluhan yang masyarakat utarakan kita lihat dulu keluhan seperti apa. Kita langsung mastiin dan kita kasih solusi untuk masyarakat.



D. Transkrip Wawancara III

Nama	Amara
Jabatan	Pasien
Hari/Tanggal	Jumat, 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

- Keuntungan relative

A: Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?

B: Menurut saya keuntungan dari puskesmas ini dari segi administrasinya relative murah dan jarak dari rumah ke puskesmas ini dekat jadi untuk penanganan pertama ini sangat lebih baik.

- Kesusaian

A: Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?

B: Kalau menurut saya harapan iya tapi terkadang dari segi pegawainya kurang ramah.

- Kerumitan

A: Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?

B: Kalau bicara kerumitan pasti ada dari segi lahan parkir kurang dan manajemen waktunya dia tidak tepat waktu.

- Kemungkinan

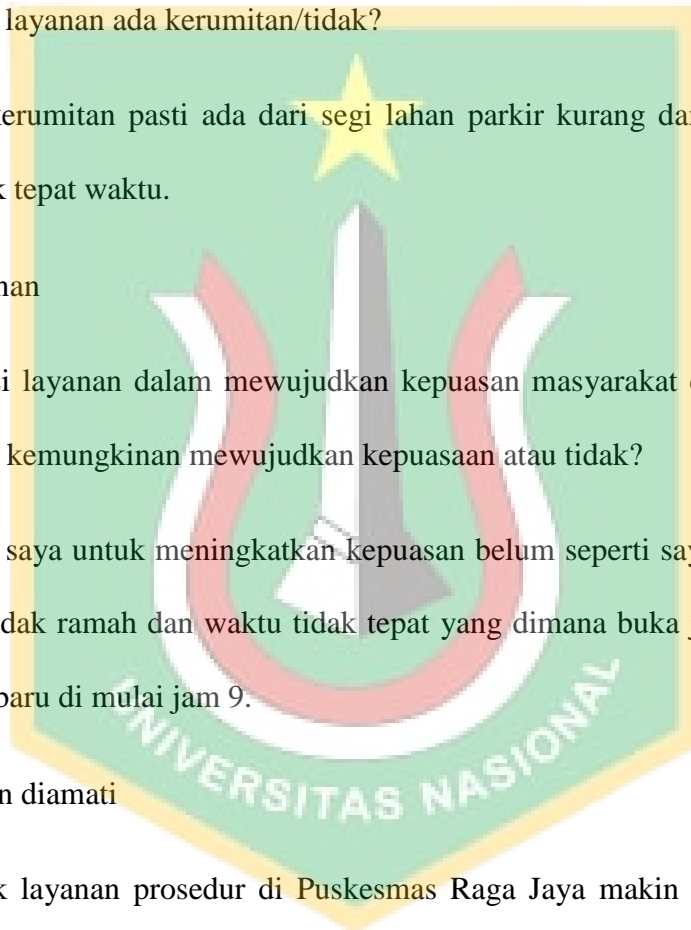
A: Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?

B: Kalau menurut saya untuk meningkatkan kepuasan belum seperti saya bilang tadi banyak pegawai tidak ramah dan waktu tidak tepat yang dimana buka jam 8 eh tau-tanya pelayanan baru di mulai jam 9.

- Kemudahan diamati

A: Apakah bentuk layanan prosedur di Puskesmas Raga Jaya makin mudah untuk bapak/ibu?

B: Menurut saya di puskesmas Raga Jaya sangat mudah karena kita hanya menunjukkan KTP dan KK sudah bisa dilayani.



E. Transkrip Wawancara IV

Nama	Tika
Jabatan	Pasien
Hari/Tanggal	Senin, 09 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

- Keuntungan relative

A: Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?

B: Dalam segi administrasi itu lumayan relative sih dan jarak rumah saya dengan puskesmas lumayan sih mba.

- Kesesuaian

A: Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?

B: Gimana ya mba kalau untuk bicara sesuai harapan iya tapi terkadang dari segi pegawainya merasa kurang ramah.

- Kerumitan

A: Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?

B: Sangat rumit, rumitnya gini loh mba parkirannya sangat sempit dan pas saya masuk kedalam ruang tungguanya sangat kecil dan saya gabisa duduk, kasian yang lansia banyak yang beridiri.

- Kemungkinan

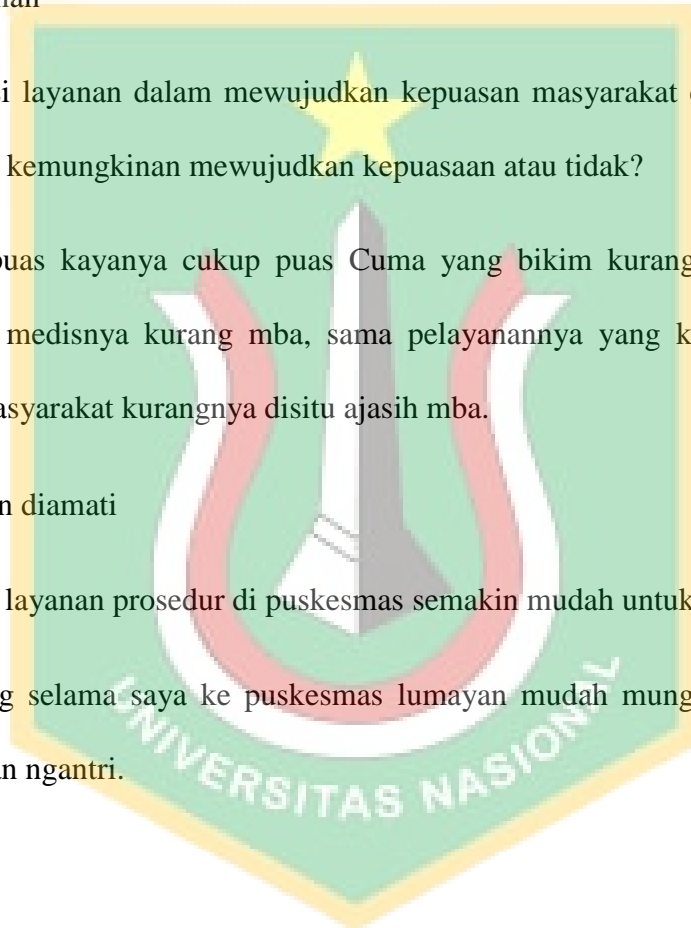
A: Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?

B: Kalau untuk puas kayanya cukup puas Cuma yang bikim kurang puasnya itu mungkin fasilitas medisnya kurang mba, sama pelayanannya yang kurang karena membludaknya masyarakat kurangnya disitu ajasih mba.

- Kemudahan diamati

A: Apakah bentuk layanan prosedur di puskesmas semakin mudah untuk bapak/ibu?

B: Untuk sekarang selama saya ke puskesmas lumayan mudah mungkin rumitnya mununggu lumayan ngantri.



F. Transkrip Wawancara V

Nama	Ibu Hana
Jabatan	Pasien
Hari/Tanggal	Senin, 09 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

- Keuntungan relative

A: Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?

B: Keuntungannya yang pertama dulu jarak dari rumah dekat terus biaya perobatannya terjangkau masyarakat

- Kesusaian

A: Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?

B: Kalau tidak ngantri sih sesuai tapi ngantrinya ini ga sabar apalagi di situ kita ngumpul berbagai macam orang yang penyakit berbeda-beda, salahnya di antrian itu terlalu banyak menunggu pengambilan tiketnya.

- Kerumitan

A: Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?

B : Kerumitan hanya pengambilan tiket itu saja mungkin karena biaya dipuskesmas sangat terjangkau jadi kesitu masyarakat banyak untuk berobat mungkin diantriannya saja yang rumit sesudah mengantri kita harus pindah keruang lain pindah lagi pengambilan obat.

- Kemungkinan

A : Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?

B : Seperti yang dibilang kalau tidak mengantri puas banget karena disitu dibutuhkan kesabaran ya seperti dalam menjalani hidup ini banyak rintangan yang akhirnya kita puas juga kalau udah tercapai dengan baik atau berobat dengan baik.

- Kemudahan diamati

A : Apakah bentuk layanan prosedur di puskesmas semakin mudah untuk bapak/ibu?

B : semakin hari semakin adanya perubahan mengutamakan supaya antrian itu tidak terlalu panjang dan seperti di puskesmas di wilayah kita sudah di perbanyak

pengambilan tiket udah persingkat dan engga akan banyak lagi masyarakat yang sakit mengantri untuk pengambilan tiket berobat.



G. Transkrip Wawancara VI

Nama	Kinan
Jabatan	Pasien
Hari/Tanggal	Selasa, 10 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

- Keuntungan relative

A : Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?

B : Keuntungan dalam segi pelayanan juga bagus, pegawainya cara menangani pasien dan jarak juga dari rumah itu sangat dekat dan mudah masyarakat.

- Kesesuaian

A : Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?

B : Kalau bicara sesuai harapan iya tetapi terkadang segi pengawasannya pelayanan dalam ada kekurangan.

- Kerumitan

A : Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?

B : Mungkin ada dari segi ketepatan waktu pegawai datang, cara pegawai juga untuk menangani pasien yang berobat.

- Kemungkinan

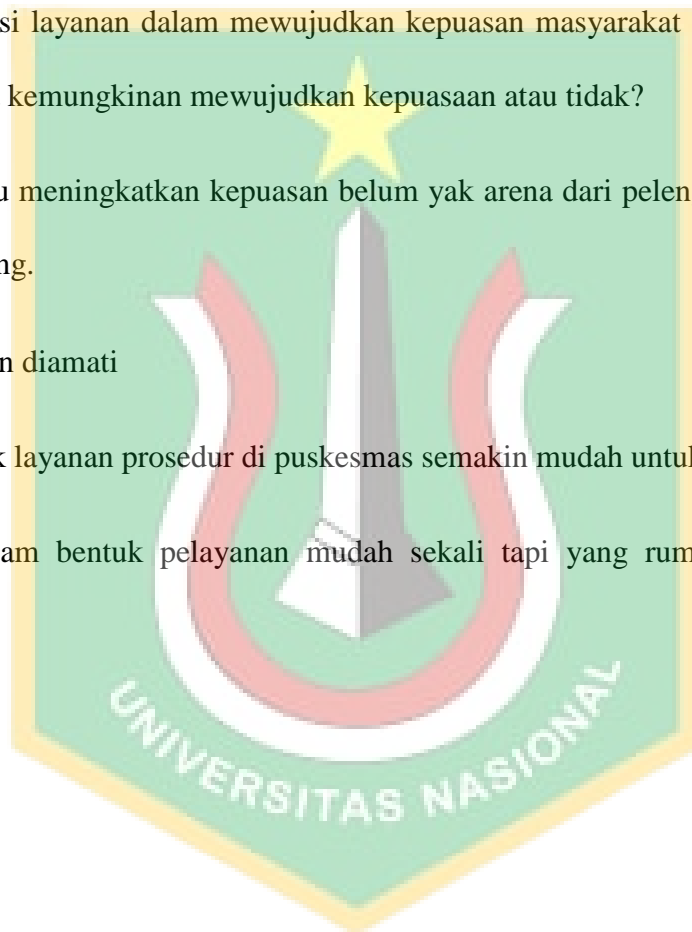
A : Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?

B : Mungkin kalau meningkatkan kepuasan belum yak arena dari pelengkapan untuk pasien masih kurang.

- Kemudahan diamati

A : Apakah bentuk layanan prosedur di puskesmas semakin mudah untuk bapak/ibu?

B : Mungkin dalam bentuk pelayanan mudah sekali tapi yang rumit menunggu antrian panjang.



H. Transkrip Wawancara VII

Nama	Dina
Jabatan	Pasien
Hari/Tanggal	Selasa, 10 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

-
- Keuntungan relative

A : Apa keuntungan yang diperoleh bentuk layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya?

B : Yang pertama puskesmas itu pertolongan pertama yang pasti keuntungannya segi finansial terjangkau, kedua jarak bisa ditempuh.

- Kesesuaian

A : Apakah sesuai harapan dengan bentuk pelayanan dari sebelumnya?

B : Namanya puskesmas apalagi yang ada pengaduan ada kebijakan yang baru untuk mengatasi masalah pasti ada dari sebelumnya, menurut aku sarana dan prasarana masih kurang memadai.

- Kerumitan

A : Apakah bentuk layanan ada kerumitan/tidak?

B : Dalam pelayanan tidak ada Cuma paling penyampaian informasi dalam pihak puskesmas kurang jelas.

- Kemungkinan

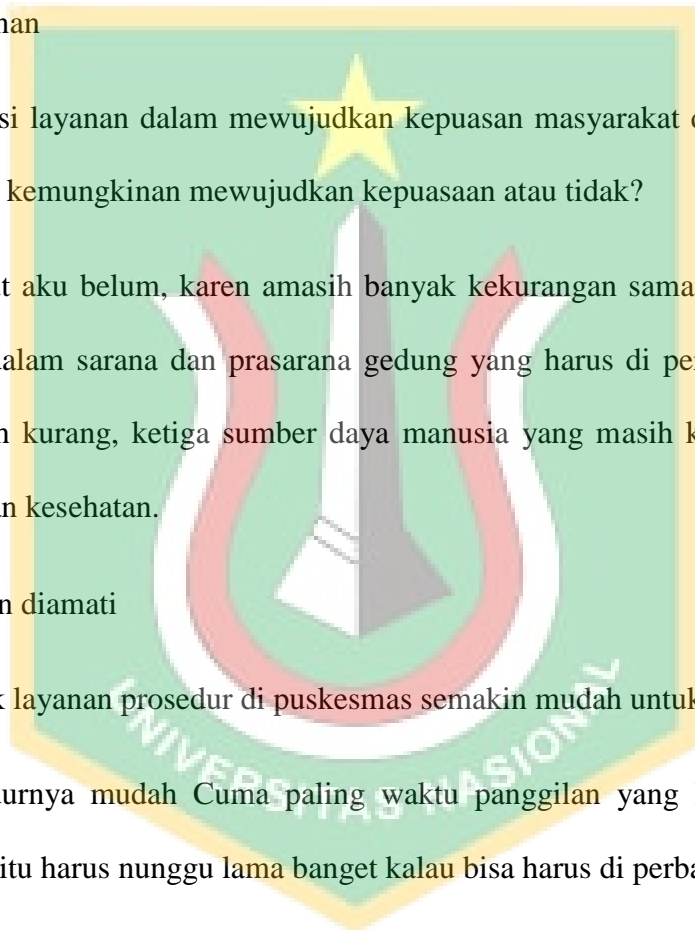
A : Apakah inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya tersebut kemungkinan mewujudkan kepuasan atau tidak?

B : Kalau menurut aku belum, karen amasih banyak kekurangan sama seperti yang aku sebutin tadi dalam sarana dan prasarana gedung yang harus di perbaiki, kedua lahan parkir masih kurang, ketiga sumber daya manusia yang masih kurang dalam melayani pelayanan kesehatan.


- Kemudahan diamati

A : Apakah bentuk layanan prosedur di puskesmas semakin mudah untuk bapak/ibu?

B : Kalau prosedurnya mudah Cuma paling waktu panggilan yang lama apalagi pengambilan obat itu harus nunggu lama banget kalau bisa harus di perbaiki.



DOKUMENTASI

**PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR**
DINAS KESEHATAN
Jalan Raya Tegar Beriman Kelurahan Pakansari Kecamatan Cibinong - 16914
Telp. (021) 87912518 Fax (021) 87912519
email : dinkeskabogor@yahoo.co.id

SURAT IZIN PENELITIAN/PENGAMBILAN DATA
Nomor : 070 / 1209 - SDK

Dasar :

1. Peraturan Bupati Bogor Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan (Berita Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 48).
2. Surat Rekomendasi dari Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Bogor, Nomor : 070/719-Kesbangpol tanggal 25 November 2022
3. Surat Wakil Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Nomor : 859/WD/XI/2022 Tanggal 22 November 2022 Perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor, dengan ini memberikan izin kepada :


Nama	: Elisana Regita Sebayang
Instansi	: Universitas Nasional
Jurusan/Prodi/Fak	: Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Kegiatan	: Ijin Penelitian
Waktu	: 05 Desember 2022 sd 28 Februari 2023
Tempat	: Puskesmas Bojong Gede
Tujuan	: Etnografi Layanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ragajaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor

dengan ketentuan :

1. Mentaati seluruh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Kabupaten Bogor.
2. Tidak melaksanakan kegiatan diluar yang diizinkan
3. Berkoordinasi dengan pihak terkait berkenaan dengan lokasi dan kegiatan yang akan dilaksanakan
4. Pelaksana kegiatan telah di vaksinasi dengan tetap mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dalam pelaksanaan kegiatan :
 - a. Selalu menggunakan masker dan APD lainnya sesuai keperluan
 - b. Rajin mencuci tangan dengan sabun dan air bersih yang mengalir atau dengan hand Sanitizer
 - c. Selalu menjaga jarak aman dengan orang lain
 - d. Selalu menghindari kerumunan
5. Menyampaikan laporan hasil kegiatan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor melalui email: sdmk.praktik@gmail.com

Demikian, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Cibinong, 29 November 2022


KEPALA
Drg. MIKE KALTARINA MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 19640711 199103 2 009

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Yth. Plt. Bupati Bogor (sebagai laporan)
2. Yth. Sekretaris Daerah Kabupaten Bogor
3. Yth. Inspektur Kabupaten Bogor
4. Yth. Wakil Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Yth. Kepala Puskesmas Bojong Gede

Surat Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor



**Wawancara dengan pasien Bernama Ka Dina
Kinan**

Wawancara dengan pasien Ka





Wawancara dengan pasien Ibu Hana



Wawancara dengan pasien Bernama

Ka Amara



Ka Tika

Wawancara dengan pasien Bernama



**Wawancara dengan Kepala Puskesmas
Raga Jaya Ibu dr. Indyah Rukmi**

Wirastuti



Wawancara dengan pegawai

Puskesmas dengan Ibu Iis Juhaeni





Ruang tunggu di Puskesmas Raga Jaya



Parkir pasien





Loket pembayaran obat di Puskesmas Raga Jaya



Jadwal pegawai Puskesmas Raga Jaya



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN BOGOR
PUSKESMAS RAGA JAYA**

JADWAL PELAYANAN KESEHATAN

NO	JENIS PELAYANAN	JADWAL PELAYANAN	
		Hari	Waktu
1	Pelayanan MTBS	Selasa Jumat	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB
2	Pelayanan Umum	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB
3	Pelayanan Lansia	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB
4	Pelayanan KIA - KB	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB
5	Pelayanan Gigi	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB
6	Pelayanan SD	Sabtu	08.00 - 12.15 WIB
7	Pelayanan	Rabu	08.00 - 13.00 WIB
8	Imunisasi	Kamis	08.00 - 13.00 WIB
9	Pelayanan Gizi	Rabu	08.00 - 13.00 WIB
10	Pelayanan Sanitasi	Selasa	08.00 - 13.00 WIB
11	Pelayanan Kusta	Selasa	08.00 - 13.00 WIB
12	Laboratorium	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB
13	Farmasi	Senin - Kamis Jumat Sabtu	08.00 - 13.00 WIB 08.00 - 11.45 WIB 08.00 - 12.15 WIB

JADWAL PENDAFTARAN :

Senin s/d Kamis	07.30 s/d 11.30 WIB
Jumat	07.30 s/d 11.00 WIB
Sabtu	07.30 s/d 11.00 WIB

Jadwal Pelayanan Kesehatan



Pemeriksa pasien di Puskesmas Raga Jaya



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elsana Regita Sebayang

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 8 Juni 1999

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Komp Inkopad Blok M1 No2,
Kec,Tajurhalang, Sasakpanjang, Kabupaten
Bogor, 16320

No Telp : 0895343155178

Email : elsanaregita62@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- SDN Kartika Sejahtera 01 (2011)
- SMPN 1 Parung (2014)
- SMAN 1 Tajurhalang (2017)



turnitin elsana-

ORIGINALITY REPORT

20%	20%	5%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.untirta.ac.id Internet Source	2%
4	sites.google.com Internet Source	2%
5	digilib.unhas.ac.id Internet Source	2%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	1%
9	moam.info Internet Source	1%