

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum

a. Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah kabupaten yang terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Kabupaten Malang juga merupakan Kabupaten yang terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan yang berhawa sejuk, Kabupaten Malang ini dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata yang utama di Jawa Timur dan dikenal sebagai bagian dari kesatuan wilayah Malang Raya (Wilayah Metropolitan Malang).

Kabupaten Malang terletak pada 112°03'10090" sampai 112°57'00" Bujur Timur 7044'55011" sampai 8026'35045" Lintang Selatan. Kabupaten Malang berbatasan dengan Kota Malang tepat di tengahnya. Kabupaten Jombang, Kabupaten Pasuruan, dan Kota Batu di sebelah utara. Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang di sebelah timur. Kabupaten Blitar, Kabupaten Kediri, dan Samudra Hindia di sebelah barat, serta selatan. Sebagian besar wilayah Kabupaten Malang merupakan kawasan dataran tinggi dan pegunungan yang berhawa sejuk. Bagian barat dan barat laut berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Arjuno

(3.339m) dan Gunung Kawi (2.651m), di pegunungan ini terdapat mata air sungai brantas, sungai terpanjang kedua di pulau Jawa dan terpanjang di Jawa Timur.

Bagian timur merupakan kompleks Pegunungan Bromo-Tengger-Semeru, dengan puncak Gunung Bromo (2.392m) dan Gunung Semeru (3.676m). Gunung Semeru merupakan gunung tertinggi di Pulau Jawa. Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk, dimana Kabupaten Malang digunakan sebagai perkebunan apel, semangka, sayuran, dan sebagainya.

Kabupaten Malang terdiri atas 33 Kecamatan, yang dibagi lagi menjadi sejumlah desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan Kabupaten Malang terletak di Kecamatan Kepanjen, dan terdapat beberapa kawasan Kecamatan yang cukup besar di Kabupaten Malang antara lain Kecamatan Lawang, Turen dan juga Kepanjen.

b. Kelurahan Sidorahayu

Sidorahayu adalah sebuah desa di wilayah kecamatan wagir, kabupaten malang, dan merupakan salah satu jalan masuk dan keluar alternatif untuk menuju kota malang tanpa kemacetan. Desa sidorahayu memiliki peran aktif dalam pembangunan kecamatan wagir karena berdekatan dengan kota malang dan desa parangargo sebagai pusat pemerintahan kecamatan wagir. Desa sidorahayu didomisili oleh penduduk yang ramah, maju, dan produktif sehingga banyak para investor yang ingin menanamkan modalnya di desa ini.

c. Puskesmas Wagir

Puskesmas Wagir merupakan organisasi publik yang bergerak dalam bidang kesehatan fungsional dan pusat kesehatan masyarakat, serta berfungsi memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk beberapa kegiatan pokok perawatan kesehatan. Puskesmas Wagir berlokasi di Dusun Pandanrejo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang. Puskesmas Wagir memiliki wilayah kerja di 12 desa yang meliputi Desa Dalisodo, Jedong, Pandanlandung, Sidorahayu, Parangargo, Sitirejo, Mendalanwangi, Gondowangi, Pandanrejo, Sukodadi, Petungsewu, dan Sumpersuko.

Puskesmas Wagir yang wilayah pelayanannya meliputi 12 desa yaitu Desa Dalisodo, Jedong, Pandanlandung, Sidorahayu, Parangargo, Sitirejo, Mendalanwangi, Gondowangi, Pandanrejo, Sukodadi, Petungsewu dan Sumpersuko dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 sebesar 84.437 jiwa. Berikut ini data penduduk di wilayah kerja Puskesmas Wagir, yaitu:

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Wagir Berdasarkan Wilayah Kerja

Nama Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Dalisodo	3.731	3.664	7.395
Jedong	3.798	3.683	7.481
Pandanlandung	3.443	3.337	6.780
Sidorahayu	4.469	4.368	8.837
Parangargo	3.078	2.979	6.057

Sitirejo	4.061	3.963	8.024
Mendalanwangi	4.464	4.369	8.833

Nama desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Gondowangi	3.880	3.791	7.671
Pandanrejo	2.482	2.381	4.863
Sukodadi	2.689	2.599	5.288
Petungsewu	2.526	2.440	4.966
Sumbersuko	4.163	4.079	8.242
Jumlah	42.784	41.653	84.437

Sumber: Puskesmas Wagir, 2017

Setiap organisasi publik mempunyai visi, misi, dan tugas pokok sebagai tujuan pokok yang ingin dicapai oleh organisasi. Puskesmas Wagir sebagai organisasi di bidang kesehatan memiliki visi, misi, dan tugas pokok yang di harapkan dapat memberikan perubahan terhadap masyarakat dan lingkungan. Visi, misi, dan tugas pokok dari Puskesmas Wagir adalah sebagai berikut:

1. Visi

Mewujudkan masyarakat Kabupaten Malang yang Madep Mantep Manetep.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang professional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- b. Pemberdayaan masyarakat desa untuk meningkatkan derajat kesehatan secara mandiri.
- c. Meningkatkan kerjasama lintas program, lintas sektor, lintas layanan kesehatan yang lain demi mencapai layanan kesehatan yang optimal.

3. Tugas Pokok

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis kabupaten/kota yang bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan.

- a. Lingkungan sehat
- b. Perilaku sehat
- c. Cakupan pelayanan yang bermutu
- d. Derajat kesehatan yang optimal

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting dan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi. SDM juga dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Kuantitas merupakan jumlah SDM yang berkontribusi dalam organisasi, sedangkan kualitas merupakan mutu SDM yang meliputi kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan mental). SDM di Puskesmas Wagir terdiri dari:

Tabel 3. Sumber Daya Manusia di Puskesmas Wagir Tahun 2017

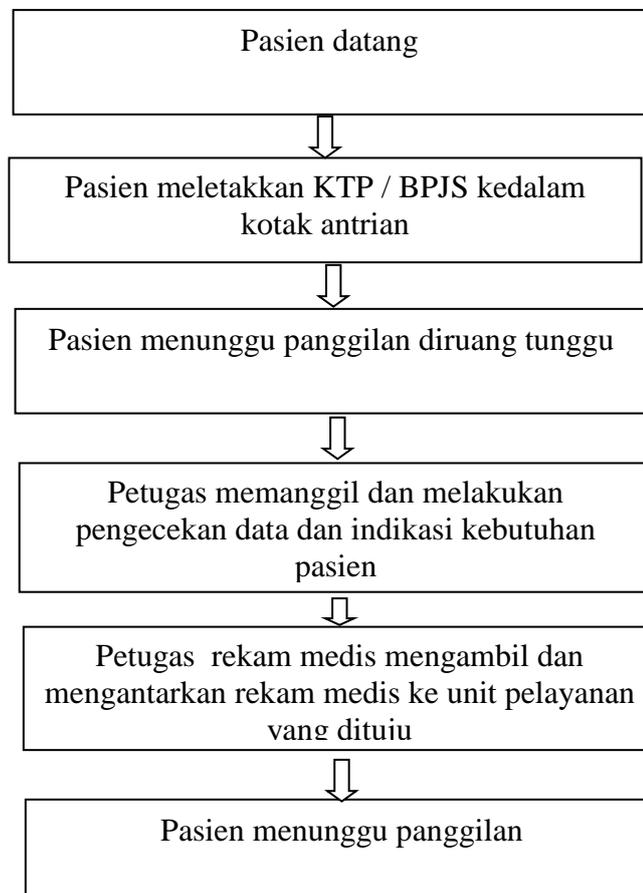
Laki-laki	17
------------------	----

Perempuan	38
------------------	----

Sumber: Puskesmas Wagir, 2017

Puskesmas Wagir memberikan beberapa pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun pelayanan kesehatan tersebut meliputi: Balai pengobatan umum, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB), Unit Gawat Darurat (UGD), Ruang rawat inap, Kaber (Kamar Bersalin), Posyandu (Balita, Lansia, dan Posbindu), Bias anak, dan Imunisasi.

Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Wagir untuk memudahkan pelayanan kesehatan yaitu dengan menetapkannya prosedur pelayanan kepada pasien sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Pelayanan Kesehatan

Sumber: Puskesmas Wagir, 2017

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Retribusi Jasa Umum adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran	Rp.0
2. Pelayanan Kesehatan Dasar (per kunjungan)	Rp.0
3. Pelayanan UGD per kunjungan	Rp.0
4. Perawatan Rawat Inap (per hari/per kunjungan)	
• Ruang Khusus	Rp.150.000
• Non Bangsal	Rp.100.000
• Bangsal	Rp.80.000
5. Perawatan Pertolongan Persalinan	Rp.750.000
6. Perawatan Pertolongan Persalinan dengan Penyulit di Puskesmas PONED	Rp.800.000
7. Ante Natal Care (ANC)/ kunjungan	Rp.20.000
8. Post Natal Care (PNC)/kunjungan	Rp.20.000
9. Biaya Perawatan Bayi (per hari)	Rp.40.000
10. Tindakan Medik	
• Ringan	Rp.30.000
• Sedang	Rp.50.000

• Berat	Rp.100.000
11. Pemeriksaan / Pengobatan Gigi	Rp.0
12. Tindakan Gigi dan Mulut	
a. Bedah Mulut Ringan	
• Ekstraksi gigi sulung (per gigi)	Rp.10.000
• Ekstraksi gigi permanen tanpa penyulit (per gigi)	Rp.20.000
• Ekstraksi gigi permanen dengan Penyulit (per gigi)	Rp.30.000
• Operculectomy	Rp.15.000
• Odontectomy ringan /semi erups	Rp.40.000
• Alveolectomy/ kuadran	Rp.40.000
• Insisi intra oral	Rp.15.000
• Insisi extra oral	Rp. 25.000
b. Konservasi Gigi	
• Topikal aplikasi/ rahang	Rp.20.000
• Tumpatan sementara/ visite	Rp.5.000
• Pulp capping	Rp.10.000
• Tumpatan amalgam	Rp.20.000
• Tumpatan Glas ionomer/ ART (Atraumatic Restoration Treatment)	Rp.25.000
• Tumpatan ligh curung compesite	Rp.55.000

c. Paket	
1. Paket 1	
(pulp capping+tumpatan amalgam)	Rp.25.000
2. Paket 2 (pulp capping+tumpatan ART)	Rp.30.000
3. Paket 3 (pulp capping+tumpatan ligh cursing compesitite)	
	Rp.60.000
d. Perawatan jaringan penyangga gigi	
• Scalling dengan alat konvebsional/ kuadrat	Rp.15.000
• Scaling dengan alat	
ultrasonic scaller/kuadrat	Rp.25.000
13. Pelayanan Dokter Spesialis	Rp.20.000
14. Pelayanan KB, tidak termasuk alat kontrasepsi:	
• Pemasangan implant	Rp.40.000
• Pencabutan implant	Rp.50.000
• Pasang IUD	Rp.30.000
• Pencabutan IUD	Rp.30.000
• Control pelayanan KB	Rp.15.000
15. Pemeriksaan kesehatan umum/ surat ket sehat	Rp.0
16. Pemeriksaan pap smear	Rp.30.000
17. Pemakaian oksigen per strip	Rp.3.500
18. Perawatan jenazah	Rp.150.000
19. Pelayanan visum et repertrum korban hisup	Rp.30.000

Korban Hidup

20. Pelayanan pemakaian mobil Puakesmas/Ambulance

- Jarak sampai dengan 10km,
untuk 1 kali pemakaian Rp.100.000
- Jarak lebih dari 10km, tariff sebagaimana dimaksud pada
huruf a ditambah Rp.6.000,- untuk setian 1 km
- Tenaga pendamping (perawat/bidan) Rp.25.000
- Tenaga sopir Rp.25.000

21. Pelayanan pemakaian mobil jenazah:

- Jarak sampai dengan 10 km,
untuk 1 kali pemakaian Rp.100.000
- Jarak lebih dari 10 km, tariff sebagaimana dimaksud pada
huruf a ditambah Rp.6.000,- untuk setiap 1 km
- Tenaga sopir Rp.25.000

22. Pelayanan medik penunjang

- Laboratorium daerah lengkap (Hb, Hematokrit, tromb, LED) Rp.35.000
- Golongan darah Rp.15.000
- Gula darah Rp.15.000
- Kolestrol (LDL) Rp.25.000
- Urine lengkap Rp.30.000
- Tes kehamilan Rp.10.000

- Widal Rp.30.000
- Elektrokardiografi (EKG) Rp.30.000
- Feses lengkap Rp.13.500
- Pewarnaan Gram Rp.13.500
- Pewarnaan Neisser Rp.1.500
- 23. Klinik Konsultasi Rp.5.000
- 24. Pelayanan bimbingan praktek klinik mahasiswa (per minggu/
mahasiswa)
- DI sd DIII Rp.20.000
- D IV/ S1 Rp.25.000

2. Identitas Responden

Pada bagian ini, peneliti menguraikan lebih lanjut tentang gambaran dari responden dalam penelitian ini. Gambaran tersebut meliputi tingkat usia, gender, dan kondisi sosial ekonomi responden. Terdapat 75 responden yang sesuai dengan jenis sampel yang dikehendaki. Semua pertanyaan pada kuesioner bersifat tertutup, dimana responden memilih jawaban yang telah tersedia pada setiap pertanyaan tentang pelayanan kesehatan yang diterima. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan sejak tanggal 27 September 2017 sampai 29 Oktober 2017. Data yang diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya diolah dan dianalisis. Berikut merupakan deskripsi responden penelitian:

Tabel 4. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia

Tingkat usia	Frekuensi	Presentase (%)
--------------	-----------	----------------

40-49 Tahun	15	15,33%
50-59 Tahun	34	40,66%
60-69 Tahun	18	23,66%
>70 Tahun	8	10,67%

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Tabel 4, menunjukkan bahwa total responden berjumlah 75 orang. Terdapat 15 orang responden (15,33%) berusia 40 sampai 49 tahun, 34 orang responden (40,66%) berusia 50 sampai 59 tahun, 18 orang responden (23,66%) berusia 60 sampai 69 tahun, dan 8 orang responden (10,67%) berusia 70 tahun keatas. Maka, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Kelurahan Sidorahayu Puskesmas Wagir adalah masyarakat yang berusia 50 sampai dengan 59 tahun dan berusia 60 sampai 69 tahun.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase(%)
Laki-Laki	25	20%
Perempuan	50	80%
Jumlah	75	100%

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Tabel 5 menunjukkan bahwa total responden berjumlah 75 orang. Terdapat 25 responden (20%) yang bergender laki-laki dan 50 responden (80%) yang bergender perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Wagir perempuan.

Tabel 6. Kondisi Sosial Ekonomi Responden

Kondisi sosial responden	Frekuensi	Presentase (%)
<u>Tingkat Pendidikan</u>		
Tidak sekolah	16	20,67%
SD	40	53,43%
SMP	15	18,25%
SMA	4	7,65%
Akademi/Perguruan Tinggi	0	0%

Kondisi sosial responden	Frekuensi	Presentase
<u>Penghasilan</u>		
<1 juta	71	90%
1-2 juta	4	10%
2-3 juta	0	0%
3-4 juta	0	0%
>4 juta	0	0%

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Tabel 6 menunjukkan bahwa 75 orang. Terdapat 15 responden (18,25%) tamatan SMP dan 40responden (53,43%) tamatan SD, ada juga responden yang

tidak sekolah sebanyak 16 responden (20,67%). Sedangkan responden dengan tamatan SMA dan Akademi hanya 4 responden (7,65%) dan 0 orang (0%). Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan rata-rata responden dapat dikatakan masih dalam kondisi yang kurang baik.

Sedangkan jika dilihat dari pendapatan perbulan responden di dominasi dengan pendapatan dibawah 1 juta yaitu sebanyak 71 orang responden (90%) dan pendapatan 1-2 juta yaitu 4 orang (10%). Sedangkan dengan pendapatan masyatakan berkisar 2-4 juta dan 4 juta keatas memiliki presentase 0%.Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang berobat ke Puskesmas Wagir dalam kondisi menengah kebawah dimana kebanyakan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Wagir berpenghasilan kurang dari 1 juta sampai lebih dari 1 juta saja.

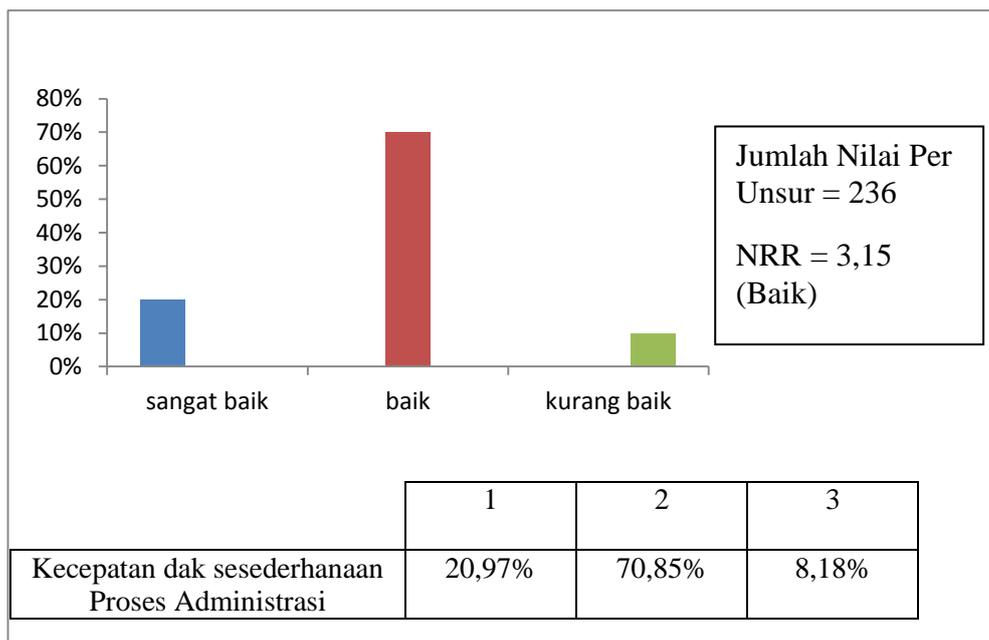
3. Penyajian Data

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Puskesmas Wagir diteliti menggunakan 7 variabel yang mewakili 9 variabel yang ada. Adapun ketujuh variabel tersebut adalah persyaratan, maklumat pelayanan, waktu pelayanan, kometensi pelaksana, perilaku pelaksana, prosedur, dan keamanan lingkungan, serta ditambah dengan pemeriksaan tekanan darah, produk spesifikasi jenis pelayanan dan dtambah dengan pelayanan agi penderita penakit janung yaitu, pemerisaan tekaan darah, pemeriksian kolesterol, pemeriksaan gula darah dan pemberian obat 15-30 hari minum.Masing-masing variabel tersebut memiliki 11 indikator dan setiap indikator diwakili oleh satu pertanyaan. Berikut hasil penelitian ini mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Puskesmas Wagir:

a. Persyaratan

Variabel persyaratan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator kecepatan dan kesederhanaan proses administrasi yang diwakili oleh satu pertanyaan.

Berikut merupakan gambar persyaratan:



Gambar 4. Variabel Persyaratan

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 4, di atas menunjukkan bahwa 17 responden (20,97%) menyatakan bahwa persyaratan sangat baik, 52 responden (70,85%) menyatakan bahwa persyaratan baik, dan 6 responden (8,18%) menyatakan persyaratan kurang baik. Maka dapat dilihat bahwa persyaratan memiliki bobot rata-rata sebesar 236, sehingga nilai persyaratan sebesar 3,15 (baik) atau proses administrasi berjalan cepat. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Wagir berada dalam kondisi baik. Pada tabel 11 dapat dilihat pendapat responden yang telah dibedakan berdasarkan identitas responden.

Tabel 7. Persyaratan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

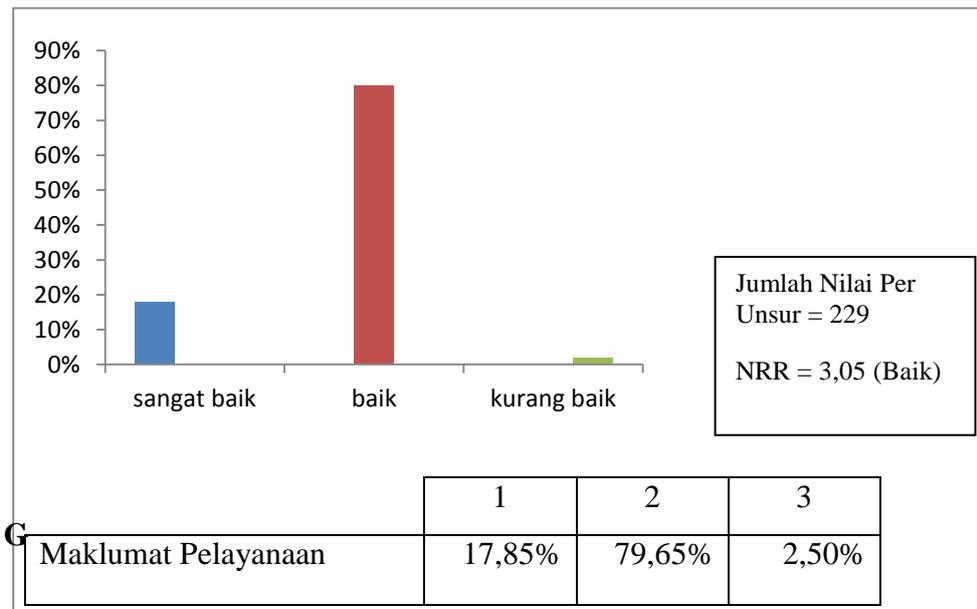
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
jenis Kelamin	Perempuan	5%	64%	1%
	Laki-laki	3%	20%	2%
Usia	40-49 Tahun	5%	10,01%	1%
	50-59 Tahun	-	44,72%	2%
	60-69 Tahun	4%	25,28%	-
	>70 Tahun	2%	5%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	8%	11%	-
	SD/Sederajat	1%	39,35%	1%
	SMP/Sederajat	5%	20%	-
	SMA/Sederajat	1%	10,65%	3%
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	21%	67%	3%
	1 – 2 Juta	-	8%	1%
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 7, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden menyatakan persyaratan di Puskesmas Wagir baik, dimana dapat dilihat presentase responden lebih banyak pada kategori baik. Dalam tabel 7 yang menyatakan persyaratan baik mayoritas perempuan yaitu sebesar 64% sedangkan laki-laki hanya 20%. Berdasarkan usia rata-rata responden yang menyatakan persyaratan baik mayoritas usia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebesar 44,72%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan tingkat SD/Sederajat yang menyatakan baik yaitu sebesar 39,35%. Selanjutnya berdasarkan penghasilan yang menyatakan baik mayoritas pendapatan perbulan kurang dari satu juta yaitu sebesar 67%. Maka dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan di Puskesmas Wagir dalam kondisi baik.

b. Kebijakan Mutu

Variabel kebijakan mutu dalam penelitian ini terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan .Berikut merupakan gambar maklumat pelayanan:



Gambar 5. Variabel Kebijakan Mutu

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 5, di atas mengenai variabel kebijakan mutu dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan kebijakan mutu cukup baik. Maka dapat di lihat bahwa 5 responden (17,85%) menyatakan sangat baik dan 68 responden (79,65%) menyatakan baik. Sedangkan 2 responden (2,50%) menyatakan buruk. Maka dari gambar di atas dapat di simpulkan bahwa kebijakan mutu dalam angka yang baik.Selanjutnya, apabila dilihat berdasarkan bobot sekor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 229, sehingga nilai sekor untuk kebijakan

mutu pelayanan di Puskesmas Wagir adalah sebesar 3,05 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi yang baik.

Tabel 8. Kebijakan Mutu Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	10%	70%	-
	Laki-laki	5%	15%	-
Usia	40-49 Tahun	4,99%	10,01%	-
	50-59 Tahun	1,67%	43%	-
	60-69 Tahun	7,33%	22,33%	-
	>70 Tahun	2,67%	8%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	9,33%	11,40%	-
	SD/Sederajat	16,71%	36,76%	-
	SMP/Sederajat	8,12%	10,12%	-
	SMA/Sederajat	7,65%	-	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	21,43%	68,57%	-
	1 – 2 Juta	1,50%	8,50%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

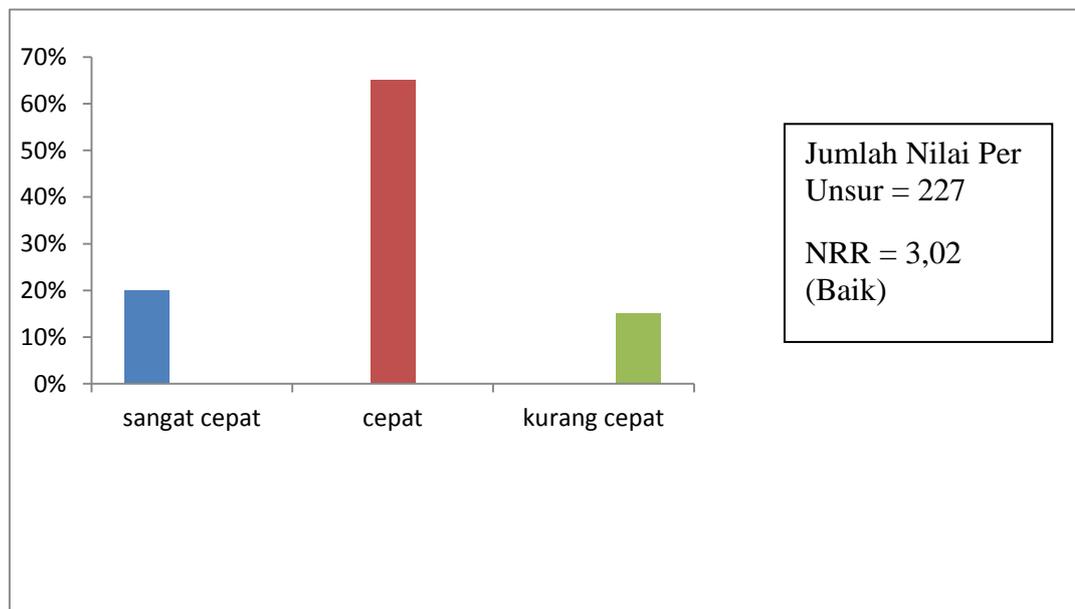
Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 8, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden menyatakan maklumatat pelayanandi Puskesmas Wagir baik, dimana presentase responden lebih banyak dalam kategori baik. Dalam tabel 8mayoritas responden perempuan menyatakan baik yaitu sebesar 70% sedangkan responden laki-laki sebesar 15%. Berdasarkan usia mayoritas responden berusia 50 sampai dengan 59 tahun menyatakan maklumatat pelayanan Puskesmas Wagir baik yaitu sebesar 43%. Sedangkan dari segi pendidikan mayoritas responden lulusanSD/Sederajat menyatakan maklumatat pelayanan Puskesmas Wagir baik yaitu sebesar 36,76%. Selanjutnya berdasarkan penghasilan mayoritas responden berpenghasilan

kurang dari 1 juta menyatakan baik yaitu sebanyak 68,57%. Maka dapat dilihat maklumatat pelayanandi Puskesmas Wagir sudah baik.

c. Waktu Pelayanan

Variabel waktu pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan yaitu antian yang singkat/cepatnya pelayanan di dalam Puskesmas untuk pertanyaan nomor 16. Berikut merupakan gambar dari waktu pelayanan.



Gambar 6. Variabel Waktu Pelayanan

	1	2	3
waktu pelayanan	19,50%	68,00%	12,50%

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 6, mengenai variabel waktu pelayanan dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan cepat. Maka dapat dilihat bahwa sebanyak 16 responden (19,50%) menyatakan pelayanan yang diberikan sangat cepat dan 45 responden (68,00%) menyatakan pelayanan yang diberikan cepat. Sedangkan 14 responden (12,50%) menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan masih kurang cepat. Maka dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan dalam angka yang baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot skor yang telah diperoleh, maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 227, sehingga nilai skor untuk waktu pelayanan di Puskesmas Wagir adalah 3,02 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi yang baik.

Tabel 9. Waktu Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	10%	55%	15%
	Laki-laki	5%	12%	3%
Usia	40-49 Tahun	5%	5,33%	5%
	50-59 Tahun	5%	22,66%	13%
	60-69 Tahun	5%	13,66%	5%
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
	Tidak Sekolah	9%	10,67%	1%
	SD/Sederajat	5%	35%	13,43%

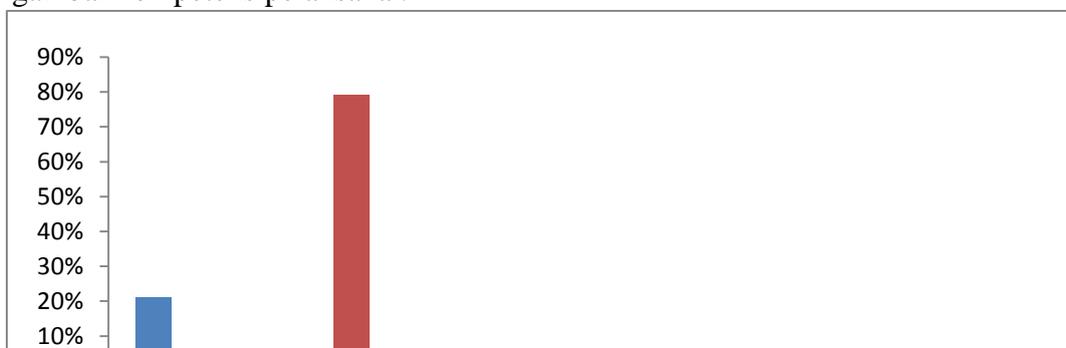
Pendidikan	SMP/Sederajat	8%	10,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	15%	45%	20%
	1 – 2 Juta	-	10%	10%
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 9, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden menyatakan waktu pelayanan baik namun ada juga beberapa responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang baik. Dalam tabel 9 mayoritas responden perempuan menyatakan baik sebesar 55% dan laki-laki sebesar 12%, namun ada juga responden perempuan yang menyatakan kurang baik yaitu sebesar 15% sedangkan laki-laki 3%. Berdasarkan usia 50 sampai dengan 59 tahun menyatakan baik yaitu sebesar 22,66%. Sedangkan dari segi pendidikan mayoritas responden lulusan SD/Sederajat menyatakan baik yaitu sebesar 35% namun yang menyatakan kurang baik sebesar 13,43%. Selanjutnya berdasarkan penghasilan mayoritas responden berpendapatan kurang dari 1 juta menyatakan baik yaitu sebesar 45% dan yang menyatakan kurang baik 20%.

d. Kompetensi Pelaksana

Variabel kompetensi pelaksana dalam penelitian ini terdiri 1 indikator dalam 1 pertanyaan yaitu kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi atau kemampuan dokter dalam pertanyaan nomor 6. Berikut gambar kompetensi pelaksana .



Jumlah Nilai Per Unsur = 239
NRR = 3,18

	1	2	3
Kompetensi pelaksana	19,99%	80,01%	0%

Gambar 7 Variabel Kompetensi Pelaksana

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 7, mengenai variabel kompetensi pelaksana dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksana baik. Maka dapat dilihat bahwa sebanyak 64 responden (80,01%) menyatakan percaya terhadap kompetensi yang dimiliki petugas, dan 11 responden (19,99%) menyatakan sangat percaya terhadap kompetensi pelaksana. Sedangkan, 0 responden yang menyatakan kurang percaya terhadap kompetensi pelaksana. Maka dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pelaksana dalam angka yang baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot skor yang telah diperoleh, maka diperoleh bobot rata-rata 239, sehingga nilai skor kompetensi pelaksana di Puskesmas Wagir adalah 3,18 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi yang baik.

Tabel 10. Kompetensi Pelaksana Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

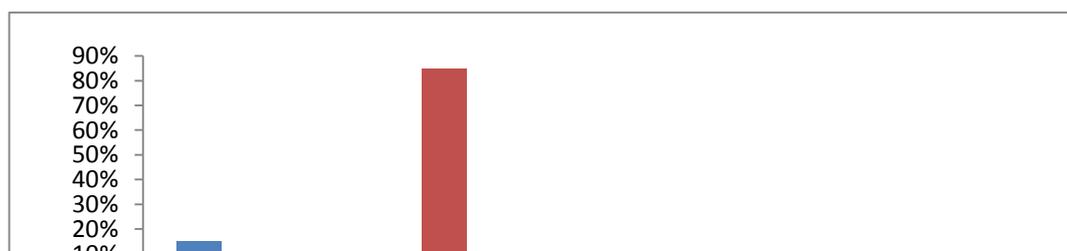
Jenis Kelamin		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
	Perempuan		15%	65%
Laki-laki		6%	14%	-
Usia	40-49 Tahun	5%	10,33%	-
	50-59 Tahun	8%	32,66%	-
	60-69 Tahun	5%	18,66%	-
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	9%	11,67%	-
	SD/Sederajat	5,43%	48%	-
	SMP/Sederajat	8%	10,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65%	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	20%	60%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 10, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden berpendapat bahwa kompetensi pelaksanabaik. Dalam tabel 10 mayoritas responden perempuan menyatakan baik yaitu sebanyak 65% sedangkan responden laki-laki sebanyak 14%. Berdasarkan usia mayoritas responden yang menyatakan kompetensipelaksanabaik berusia 50sampai dengan 59 tahun yaitu sebesar 32,66%. Sedangkan dari segi pendidik mayoritas responden lulusan SD/Sederajat menyatakan baik yaitu sebesar 48%. Selanjutnya berdasarkan penghasilan mayoritas responden berpenghasilan kurang dari 1 juta menyatakan baik yaitu sebanyak 60%.

e. Perilaku Pelaksana

Variabel perilaku pelaksana dalam penelitian ini terdiri dari indikator dalam 1 pertanyaan yaitu tingkat kesopatan dan keramahan petugas dalam



memberikan layanan untuk pertanyaan nomor 1. Berikut gambar dari perilaku pelaksana.

Jumlah Nilai Per Unsur = 231
NRR = 3,08

	1	2	3
perilaku pelaksana	15%	85%	0%

Gambar 8. Variabel Perilaku Pelaksana

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar8, mengenai perilaku pelaksana, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksanabaik. Maka dapat dilihat bahwa sebanyak 69 responden (85%) berpendapat bahwa petugas pelayanan sopan dan ramah dan 6 responden (15%) berpendapat bahwa petugas sangat sopan dan ramah. sedangkan tidak ada responden yang menyatakan petugas pelayanan kurang/tidak sopan dan ramah. Maka dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana dalam angka yang baik.Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot skor yang telah diperoleh, maka diperoleh nilai bobot rata-rata 231, sehingga nilai skor perilaku pelaksana di Puskesmas Wagir adalah 3,08 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi yang baik.

Tabel 11. Perilaku Pelaksana Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik

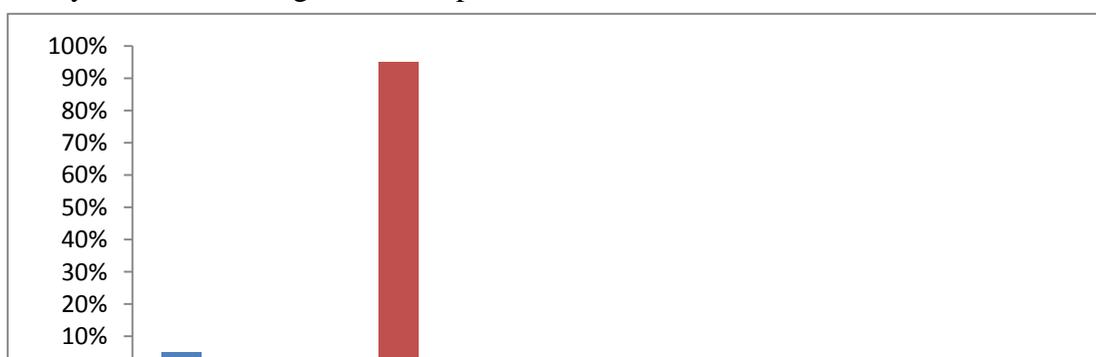
Jenis Kelamin	Perempuan	10%	70%	-
	Laki-laki	6%	14%	-
Usia	40-49 Tahun	-	15,33%	-
	50-59 Tahun	2%	38,66%	-
	60-69 Tahun	5%	18,66%	-
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	3%	17,67%	-
	SD/Sederajat	-	53,43%	-
	SMP/Sederajat	3%	12,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65%	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	5%	75%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 11, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden menyatakan perilaku pelaksana Puskesmas Wagir baik, dimana dapat dilihat presentase responden lebih banyak pada kategori baik. Dalam tabel 11 mayoritas responden perempuan menyatakan perilaku pelaksana baik yaitu sebanyak 70% dan responden laki-laki yang menyatakan baik yaitu sebanyak 14%. Berdasarkan usia mayoritas responden yang menyatakan perilaku pelaksanabaik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebanyak 38,66%. Sedangkan dari segi pendidikan mayoritas responden berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebanyak 53,43%. Selanjutnya berdasarkan pendapatan mayoritas responden yang menyatakan perilaku pelaksana baik berpenghasilan kurang dari 1 juta yaitu 75%.

f. Prosedur

Variabel prosedur dalam penelitian terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan. Berikut ini gambar dari prosedur.



Jumlah Nilai Per Unsur = 226
NRR = 3,01

	1	2	3
prosedur	5%	95%	0%

Gambar 9. Variabel Prosedur

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 9, mengenai prosedur, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur baik. Maka dapat dilihat sebanyak 74 responden (95%) menyatakan bahwa prosedur di Puskesmas Wagir dan 1 responden (5%) menyatakan prosedur di Puskesmas Wagir sangat baik. Sedangkan tidak ada responden yang prosedur di Puskesmas Wagir kurang baik. Maka dari hasil di atas dapat dilihat bahwa prosedur di Puskesmas Wagir dalam kondisi yang baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot yang telah diperoleh, maka akan diperoleh nilai bobot rata-rata sebesar 226, sehingga nilai skor prosedur di Puskesmas Wagir adalah 3,01 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi baik.

Tabel 12. Prosedur Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	5%	75%	-
	Laki-laki	-	20%	-
Usia	40-49 Tahun	-	15,33%	-
	50-59 Tahun	5%	35,66%	-
	60-69 Tahun	-	22,66%	-
	>70 Tahun	-	10,67%	-

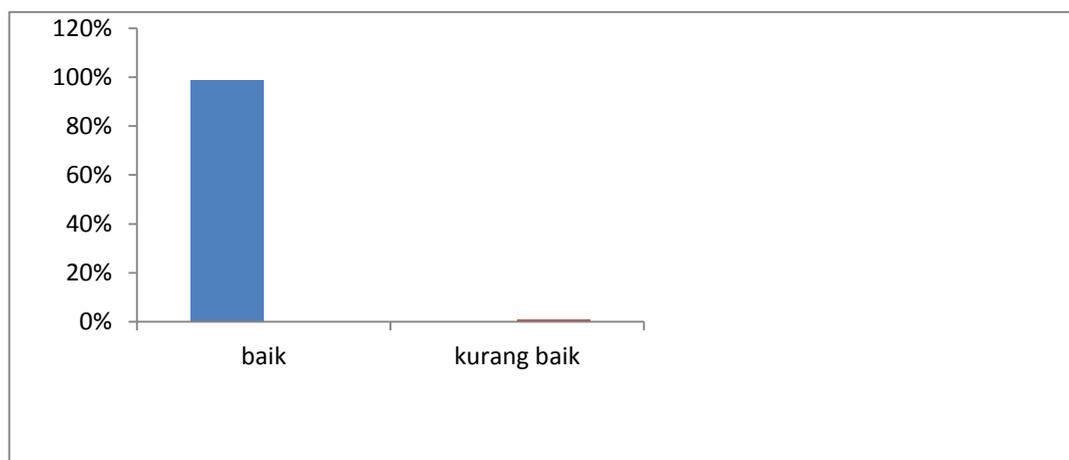
Pendidikan	Tidak Sekolah	-	20,67%	-
	SD/Sederajat	5%	48,43%	-
	SMP/Sederajat	-	18,25%	-
	SMA/Sederajat	-	7,65	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	5%	75%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 12, dapat kita lihat bahwa seluruh responden menyatakan prosedur di Puskesmas Wagir baik. Dalam tabel 12 seluruh responden perempuan menyatakan baik yaitu sebanyak 75% dan responden laki-laki 20%. Berdasarkan usia mayoritas responden yang menyatakan prosedur di Puskesmas Wagir baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebesar 35,66%. Sedangkan dari segi pendidikan mayoritas responden yang menyatakan baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebesar 48,43%. Selanjutnya, berdasarkan pendapatan mayoritas responden yang menyatakan baik berpenghasilan kurang dari 1 juta yaitu sebanyak 75%.

g. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Variabel produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan. Berikut ini gambar dari produk spesifikasi jenis pelayanan.



Jumlah Nilai Per Unsur = 225 NRR = 3,00		
	1	2
produk spesifikasi jenis pelayanan	100%	0%

Gambar 10 Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 10, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kondisi baik yaitu 75 responden (100%) menyatakan aman. Sedangkan 0 responden (0%) menyatakan kurang baik. Maka dari hasil di atas dapat dilihat bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Wagir dalam kondisi baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot yang telah diperoleh, maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 225, sehingga nilai rata-rata skor produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Wagir adalah 3,00 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi baik.

Tabel 13. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	-	80%	-
	Laki-laki	-	20%	-
Usia	40-49 Tahun	-	15,33%	-
	50-59 Tahun	-	40,66%	-
	60-69 Tahun	-	22,66%	-
	>70 Tahun	-	10,67%	-
	Tidak Sekolah	-	20,67%	-
	SD/Sederajat	-	53,43%	-

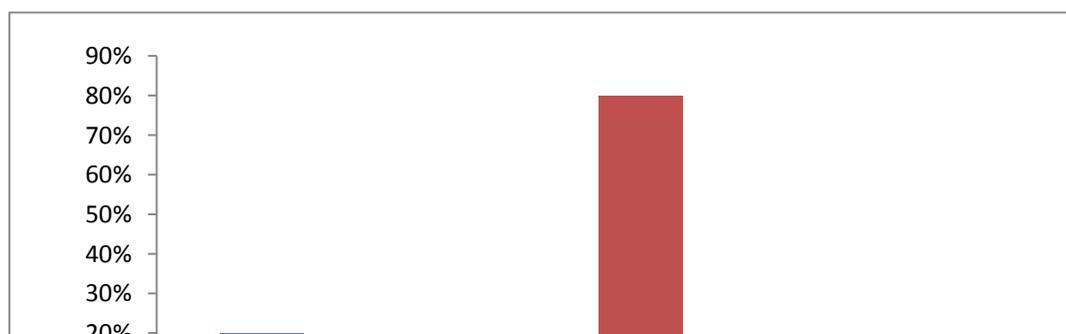
Pendidikan	SMP/Sederajat	-	18,25%	-
	SMA/Sederajat	-	7,65	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	-	80%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 13, dapat kita lihat bahwa seluruh responden berpendapat produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Wagir baik. Dalam tabel 13 seluruh responden perempuan menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan baik yaitu sebesar 80% dan responden laki-laki 20%. Berdasarkan usia mayoritas yang menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun sebesar 40,66%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden yang menyatakan baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebanyak 53,43%. Selanjutnya, berdasarkan pendapatan mayoritas yang menyatakan baik berpendapatan kurang dari 1 juta yaitu sebesar 80%

h. Pemeriksaan Tekanan Darah

Variabel pemeriksaan tekanan darah dalam penelitian terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan pada nomor 11 yaitu pemeriksaan tekanan darah kepada pasien jantung. Berikut ini gambar dari pemeriksaan tekanan darah.



Jumlah Nilai Per
Unsur = 231

NRR = 3,08

	1	2
Pemeriksaan tekanan darah	20%	80%

Gambar 11. Variabel Pemeriksaan Tekanan Darah

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 11, mengenai pemeriksaan tekanan darah, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaantekanan darah baik dimana 68 responden (80%) menyatakan bahwa pemeriksaan tekanan darah baik dan 7 responden (20%) menyatakan pemeriksanan tekanan darah sangat baik. Maka dapat dilihat bahwa hasil pemeriksaan tekanan darah di Puskesmas Wagir dalam kondisi yang baik.Selanjutnya, apabila dilihat dari hasil bobot yang telah diperoleh, maka akan di peroleh bobot rata-rata sebesar 231 sehingga nilai rata-rata skor dari pemeriksaan tekanan darah di Puskesmas Wagiradalah 3,08 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi baik.

Tabel 14. Pemeriksaan Tekanan Darah Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	15%	65%	-
	Laki-laki	5%	15%	-
Usia	40-49 Tahun	5%	10,33%	-
	50-59 Tahun	5%	35,66%	-

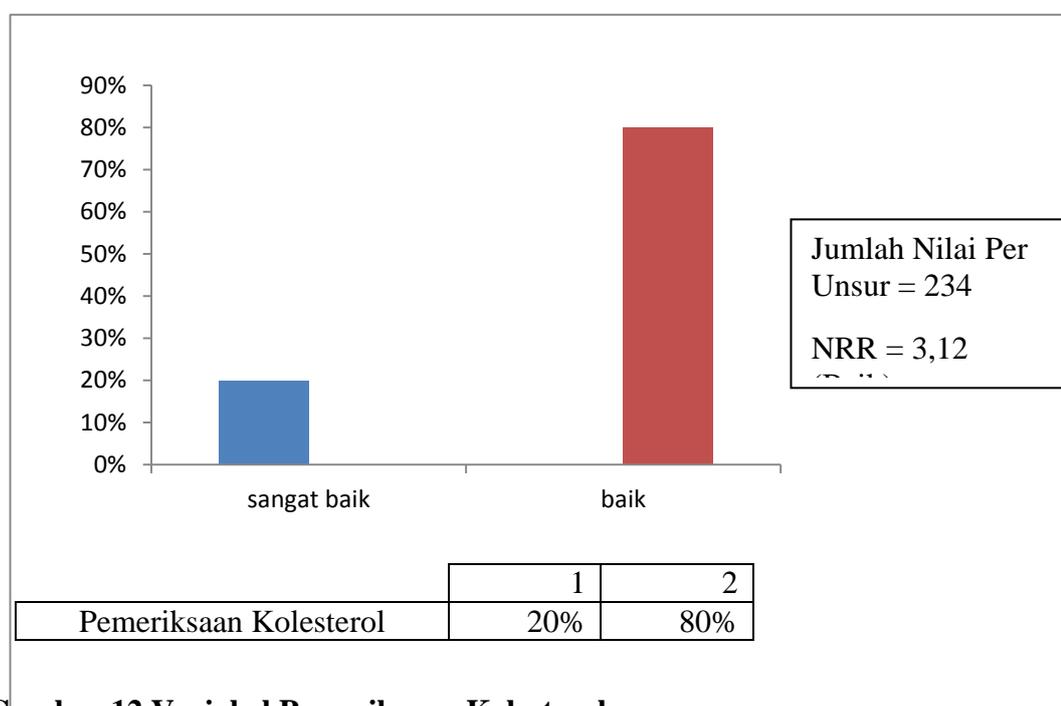
	60-69 Tahun	5%	17,66%	-
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	6%	14,67%	-
	SD/Sederajat	5%	48,43%	-
	SMP/Sederajat	5%	13,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	18%	62%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 14, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan pemeriksaan tekanan darah di Puskesmas Wagir baik, dimana dapat dilihat presentase responden lebih banyak pada kategori baik. Dalam tabel 14 mayoritas responden perempuan menyatakan pemeriksaan tekanan darah baik yaitu sebanyak 65% dan responden laki-laki sebanyak 15%. Berdasarkan usia mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan tekanan darah baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebanyak 35,66%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan gula darah baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebesar 48,43%. Selanjutnya, berdasarkan penghasilan mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan tekanan darah baik berpenghasilan kurang dari 1 juta yaitu sebesar 62%.

i. Pemeriksaan Kolesterol

Variabel pemeriksaan kolesterol dalam penelitian ini terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan pada nomor 12 yaitu pemeriksaan kolesterol kepada pasien jantung. Berikut ini gambar dari pemeriksaan kolesterol.



Gambar 12 Variabel Pemeriksaan Kolesterol

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 12 dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan pemeriksaan kolesterol baik dimana 65 responden (80%) menyatakan bahwa pelayanan pengecekan kolesterol baik dan 10 responden (20%) menyatakan sangat baik. Maka dapat dilihat bahwa hasil dari pemeriksaan kolesterol di Puskesmas Wagir dalam kondisi yang baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot yang telah diperoleh, maka nilai bobot rata-rata sebesar 234, sehingga skor rata-rata dari pemeriksaan kolesterol sebesar 3,12 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi baik.

Tabel 15. Pemeriksaan Kolesterol Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

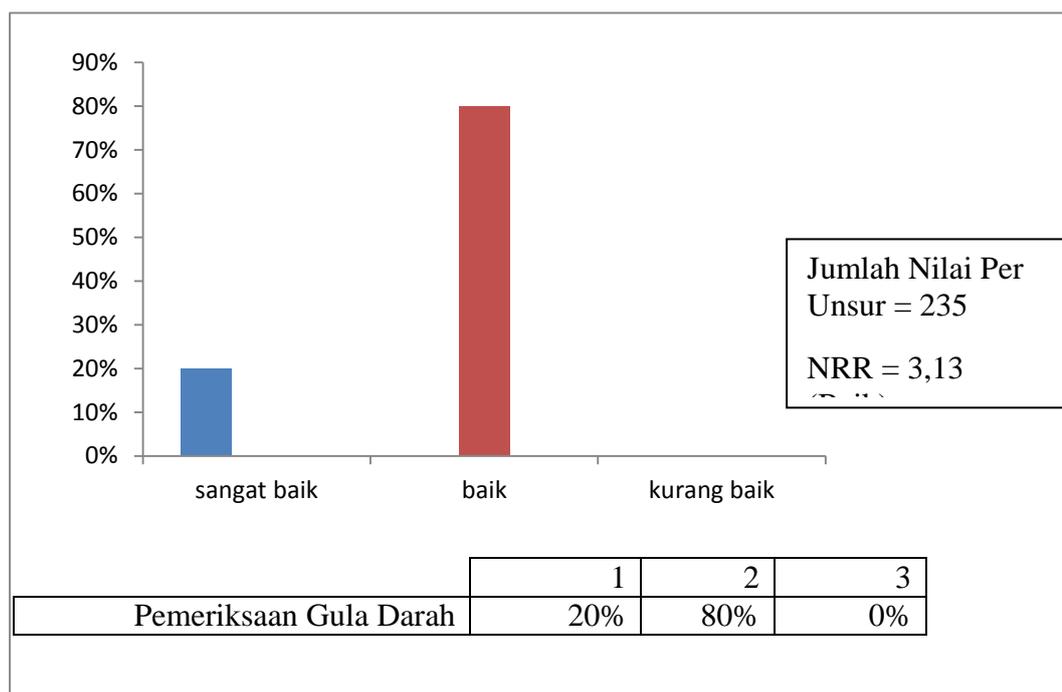
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	15%	65%	-
	Laki-laki	5%	15%	-
Usia	40-49 Tahun	5%	10,33%	-
	50-59 Tahun	5%	35,66%	-
	60-69 Tahun	5%	17,66%	-
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	6%	14,67%	-
	SD/Sederajat	5%	48,43%	-
	SMP/Sederajat	5%	13,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65%	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	18%	62%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 15, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan pemeriksaan kolesterol di Puskesmas Wagir baik, dimana dapat dilihat bahwa presentase responden lebih banyak pada kategori baik. Dalam tabel 15 dapat dilihat bahwa mayoritas responden perempuan menyatakan pemeriksaan kolesterol baik yaitu sebanyak 65% dan responden laki-laki 15%. Berdasarkan usia mayoritas responden menyatakan pemeriksaan kolesterol baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebanyak 35,66%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden menyatakan bahwa pemeriksaan kolesterol baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebesar 48,43%. Selanjutnya, berdasarkan pendapatan mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan kolesterol baik berpendapatan kurang dari 1 juta yaitu sebesar 62%.

j. Pemeriksaan Gula Darah

Variabel pemeriksaan gula darah dalam penelitian ini terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan nomor 13. Pemeriksaan gula darah pada pasien jantung. Berikut ini gambar mengenai pemeriksaan gula darah.



Gambar 13 Variabel Pemeriksaan Gula Darah
Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan gambar 13 dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan pemeriksaan gula darah baik dimana 65 responden (80%) menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaan gula darah baik dan 10 responden (20%) menyatakan sangat baik. Responden tidak ada yang menyatakan bahwa pemeriksaan gula darah kurang baik/tidak baik. Maka dapat dilihat bahwa pemeriksaan gula darah di Puskesmas Wagir dalam kondisi yang baik. Selanjutnya, apabila dilihat dari bobot yang telah diperoleh, maka nilai bobot rata-

rata sebesar 235, sehingga skor rata-rata dari pemeriksaan gula darah sebesar 3,13 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi baik.

Tabel 16. Pemeriksaan Gula Darah Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	15%	65%	-
	Laki-laki	5%	15%	-
Usia	40-49 Tahun	5%	10,33%	-
	50-59 Tahun	5%	35,66%	-
	60-69 Tahun	5%	17,66%	-
	>70 Tahun	5%	5,67%	-
Pendidikan	Tidak Sekolah	6%	14,67%	-
	SD/Sederajat	5%	48,43%	-
	SMP/Sederajat	5%	13,25%	-
	SMA/Sederajat	3%	4,65%	-
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	18%	62%	-
	1 – 2 Juta	-	20%	-
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

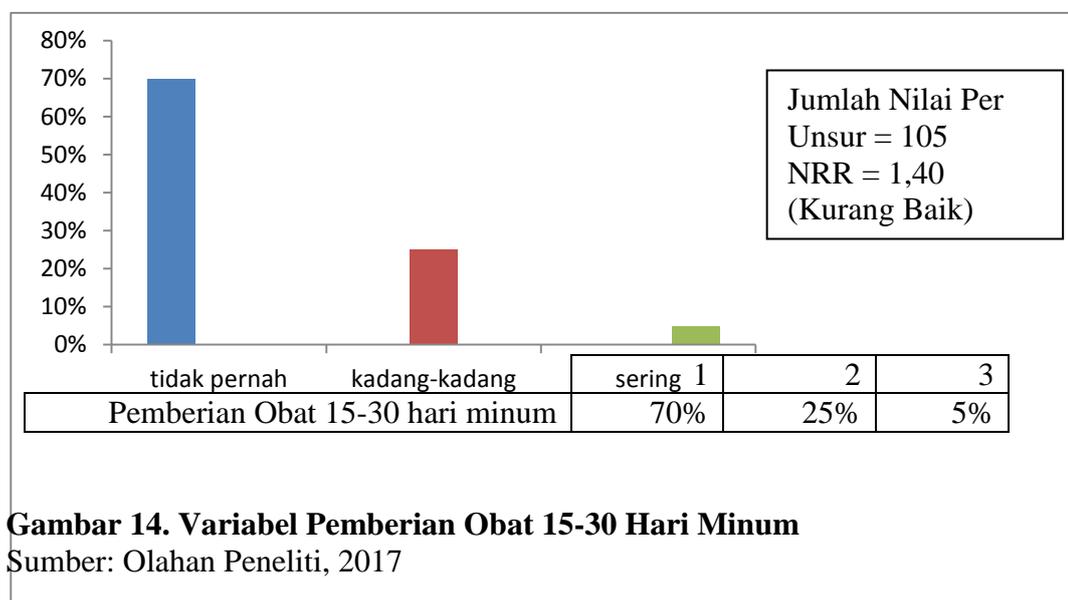
Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan table 16, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden menyatakan pemeriksaan gula darah di Puskesmas Wagir baik, dimana dapat dilihat bahwa presentase respondel lebih banyak pada kategori baik. Dalam table 16 dapat dilihat bahwa mayoritas responden perempuan menyatakan pemeriksaan gula darah baik yaitu sebesar 65% dan respondel laki-laki sebesar 15%. Berdasarkan usia mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan gula darah baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebesar 35,66%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan gula darah baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebesar 48,43%. Selanjutnya,

berdasarkan penghasilan mayoritas responden yang menyatakan pemeriksaan gula darah baik menghasilkan kurang dari 1 juta yaitu sebesar 62%.

k. Pemberian Obat 15-30 Hari Minum

Variabel pemberian obat 15-30 hari minum dalam penelitian ini terdiri dari 1 indikator dalam 1 pertanyaan nomor 14. Berikut ini mengenai pemberian obat.



Gambar 14. Variabel Pemberian Obat 15-30 Hari Minum

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Dalam gambar 14, diatas dapat dilihat bahwa dapat diketahui sebanyak 5 responden menyatakan bahwa pemberian obat selama 15-30 hari sering diberikan dan sebanyak 20 responden (25%) menyatakan pemberian obat dengan jangka waktu 15-30 hari kadang-kadang diberikan. Namun banyak responden yang menyatakan bahwa jangka pemberian obat 15-30 hari tidak pernah diberikan yaitu sekitar 50 responden (70%). Sehingga pemberian obat ini dikategorikan tidak baik, terlihat dari total nilai mencapai $1/5$, dengan rentang skor sebanyak 1,40.

Tabel 17. Pemberian Obat 15-30 Hari Minum Menurut Persepsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pendapatan

		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
Jenis Kelamin	Perempuan	3%	15%	62%
	Laki-laki	5%	3%	12%
Usia	40-49 Tahun	3%	2%	10,33%
	50-59 Tahun	-	5%	35,66%
	60-69 Tahun	3%	5%	14,66%
	>70 Tahun	-	5%	5,67%
Pendidikan	Tidak Sekolah	4%	6%	10,67%
	SD/Sederajat	1,10%	5%	48,33%
	SMP/Sederajat	2%	5%	13,25%
	SMA/Sederajat	-	-	4,65%
	PTN/S	-	-	-
Penghasilan	< 1 Juta	4%	14%	62%
	1 – 2 Juta	-	-	20%
	2 – 3 Juta	-	-	-
	3 – 4 Juta	-	-	-
	>4 Juta	-	-	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 17, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden menyatakan pemberian obat 15-30 hari minum di Puskesmas Wagir kurang baik. Dimana dapat di lihat bahwa presentase responden lebih banyak pada kategori kurang baik. Dalam tabel 17 dapat dilihat bahwa mayoritas responden perempuan berpendapat bahwa pemberian obat 13-30 hari minum kurang baik yaitu sebanyak 62% dan responden laki-laki sebanyak 12%. Berdasarkan usia mayoritas responden menyatakan pemberian obat 15-30 hari minum kurang baik berusia 50 sampai dengan 59 tahun yaitu sebanyak 35,66%. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden yang menyatakan pemberian obat 15-30 hari minum kurang baik berpendidikan SD/Sederajat yaitu sebesar 48,33%. Selanjutnya, berdasarkan pendapatan mayoritas responden yang menyatakan

pemberian obat 15-30 hari minum kurang baik berpenghasilan kurang dari 1 juta yaitu sebanyak 62%.

Tabel 18, Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di Puskesmas Wagir

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur dari peneliti
1	Persyaratan	3,15(Baik)
2	Kebijakan Mutu	3,05 (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3,02 (Baik)
4	Kompetensi Pelaksana	3,18 (Baik)
5	Perilaku Pelaksana	3,08 (Baik)
6	Prosedur	3,01 (Baik)
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00 (Baik)

Berdasarkan tabel 18, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di puskesmas wagir sudah baik. Terlihat bahwa nilai rata-rata per unsur mencapai angka 3,00 sampai dengan 3,18.

Tabel 19. Nilai Rata-rata Pelayanan Jantung di Puskesmas Wagir

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur dari peneliti
1	Pemeriksaan Tekanan Darah	3,08 (Baik)
2	Pemeriksaan Kolesterol	3,12 (Baik)
3	Pemeriksaan Gula Darah	3,13 (Baik)
4	Pemberian Obat 15-30 hari minum	1,40 (Kurang Baik)

Berdasarkan tabel 19, dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan jantung di Puskesmas Wagir sudah baik yaitu mencapai angka 3,08 sampai dengan 3,13 namun masih terdapat satu pelayanan jantung yang masih kurang baik yaitu pemberian obat 15-30 hari minum yang hanya mendapat angka 1,40.

4. Pembahasan

Pelayanan publik dalam arti sempit menurut Keban, (2001) dalam Djumara dkk, (2010:15) adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepadamasyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diselenggarakan sendiri secara langsung oleh pemerintah, maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela, (2005:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kemampuan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Sejalan dengan pengertian pelayanan publik, menurut Sinambela dkk (2011:5) bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara ini didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun jenis pelayanan publik dibagi menjadi tiga berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah pelayanan administrasi, pelayanan

barang, dan pelayanan jasa. Jadi pelayanan yang ada di dalam Puskesmas termasuk pelayanan jasa yang mengurus bidang kesehatan. Hal ini diperkuat dengan adanya pernyataan oleh Harjanto (2008:81) bahwa kesehatan merupakan salah satu bidang yang termasuk fungsi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dimana menurut Tjiptono (2005:259) kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan merupakan unsure yang paling penting dari kegiatan pemasaran produk atau jasa. Suatu pelayanan yang baik akan sangat membantu dalam mempertahankan pelanggan karena biaya yang diperlukan untuk mempertahankan pelanggan lebih sedikit dibandingkan mencari pelanggan atau merebut pelanggan yang telah hilang.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan terutama pelayanan kesehatan jantung bagi masyarakat perlu adanya kualitas pelayanan yang baik. Dimana penyakit jantung merupakan penyakit yang sangat berbahaya yang membutuhkan pelayanan yang baik, maka perlu adanya pengukuran kualitas

pelayanan yang telah diberikan atau dirasakan oleh masyarakat di Puskesmas Wagir. Dalam hal ini akan digunakan pengukuran kepuasan masyarakat dengan menggunakan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah ditetapkan oleh Permenpan nomor 16 tahun 2014.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Puskesmas Wagir yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum SurveyKepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berjumlah 9 variabel. Variabel tersebut terdiri dari Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengawasan, Saran dan Masukan. Sedangkan perawatan bagi penderita penyakit jantung, terdiri dari pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan kolesterol, pemeriksaan gula darah, dan pemberian obat 15-30 hari minum.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Puskesmas Wagir diteliti menggunakan 7 variabel yang mewakili 9 variabel yang ada. Adapun ketujuh variabel tersebut adalah persyaratan, maklumat pelayanan,waktu pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan serta ditambah dengan pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan kolesterol, pemeriksaan gula darah dan pemberian obat 15-30 hari minum.Data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat setelah menggunakan pelayanan yang diterimanya, dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Wagir. Perhitungan Survey ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimum yang telah disyaratkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing variabel yang sudah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau indikator yang ada di dalam setiap variabel. Setiap indikator dalam variabel tersebut dianalisis, kemudian skor keseluruhan indikator dalam variabel tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas kinerja dari setiap variabel. Selanjutnya setelah semua variabel diukur, kemudian total skor dari keseluruhan dari 11 variabel yang ada dalam penelitian dicari rata-ratanya untuk menentukan SKM di Puskesmas Wagir.

1. Persyaratan

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis atau administratif.

Berdasarkan dari penyajian data yang sudah dipaparkan sebelumnya, dapat dinyatakan bahwa persyaratan di Puskesmas Wagir dalam kondisi baik. Pada indikator ini terdapat 17 responden (19,97%) menyatakan bahwa persyaratan sangat baik dan 52 responden (70,85%) menyatakan persyaratan baik.

Sedangkan 6 responden (9,18%) menyatakan bahwa persyaratan kurang baik. Responden yang menyatakan bahwa persyaratan kurang baik yaitu 6 responden dengan alasan bahwa ketika mereka dalam memenuhi persyaratan masih ada yang belum dimengerti sehingga membuat mereka harus kembali lagi untuk memenuhinya.

Namun apabila dilihat dari berdasarkan nilai rata-rata bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata 233, sehingga nilai skor untuk persyaratan Puskesmas Wagir adalah 3,10 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi yang baik.

2. Kebijakan Mutu



Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 kebijakan mutu adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pada indikator ini terdapat 2 responden yang berpendapat kebijakan mutu Puskesmas Wagir kurang baik. Adapun beberapa alasannya adalah ketika responden berkunjung ke Puskesmas mereka sudah mengantri dalam waktu yang cukup lama, namun ketika mereka bertanya masih harus menunggu karena data yang sudah diisikan diawal belum masuk ketempat pemanggilan pasien sehingga masyarakat merasa petugas kurang serius dalam menangani

Namun dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang bertanggung jawabnya petugas, sebagian besar responden 68 responden 5 responden menyatakan bahwa maklumat pelayanan Puskesmas sudah baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden cukup puas terhadap kebijakan mutu yang telah diberikan. Di samping itu, jika dilihat dari pendidikan terakhir petugas pelayanan di Puskesmas Wagir hanya 7 orang yang tamatan SMA sederajat dari 57 orang petugas pelayanan dan 2 orang petugas sekolah dalam bidang administrasi / magister. Selebihnya, sebanyak 48 orang berasal dari sekolah kesehatan baik itu perawat, kebidanan farmasi, maupun kedokteran.

Maka dari itu jika dilihat dari jumlah per unsur pada variabel ini adalah 228 dan memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,04. Sehingga variabel maklumat pelayanan berada pada kondisi baik.

3. Waktu Pelayanan

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan penyajian data, ada banyak responden yaitu 14 responden (12,50%) menyatakan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Wagir kurang cepat. Cukup banyaknya responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Wagir kurang cepat dikarenakan beberapa hal. Salah satunya adalah panjangnya antrian yang membuat pengunjung menunggu lama. Disamping itu, kurang sesuinya jumlah petugas dibagian pendaftaran ketika pasien ramai berkunjung untuk berobat yang menyebabkan antrian cukup banyak dan panjang.

Akan tetapi, masih banyak responden 45 responden (68%) dan 16 responden (19,50%) menyatakan bahwa waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan baik dan sangat baik. Dimana menurut responden karena adanya alur yang sudah ditentukan oleh pihak Puskesmas membuat pasien lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan, karena alur pelayanan sudah di tempel di setiap dinding Puskesmas sehingga memudahkan untuk mengetahui alur pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang cepat.

Walaupun masih terdapat banyaknya responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Wagir kurang baik, namun masih lebih banyak responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sangat baik. Sehingga nilai rata-rata variabel waktu pelayanan ini sebesar 3,02 dan berada dalam kondisi baik.

4. Kompetensi Pelaksana

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman suvey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi

pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman .

Pada indikator ini sebanyak 11 responden (19,99%) menyatakan kompetensi pelaksana sangat baik, dan 64 responden (80,01%) menyatakan kompetensi pelaksanapelayanan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden/pasien merasa puas dengan kompetensi pelaksana, dimana tidak ada pasien/responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas dikarenakan tidak adanya responden yang menyatakan kompetensi pelaksana kurang baik.

Maka dari itu, bila dilihat dari jumlah per unsur pada variabel ini adalah 236 dan NRR per unturnya adalah 3,14, sehingga variabel kompetensi pelaksana dalam kategori baik.

5. Perilaku Pelaksana

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada variabel ini, sebanyak 69 responden (85%) menyatakan bahwa perilaku pelaksana di Puskesmas Wagir sudah sopan dan ramah dan bahkan 6 responden (15%) yang berpendapat bahwa petugas sangat sopan dan ramah, selain itu juga, responden berpendapat bahwa petugas dalam memberikan

pelayanan disertai dengan sikap yang ramah, sopan serta menghargai keadaan pasien.

Adanya sikap yang sopan dan ramah petugas membuat masyarakat nyaman untuk berobat ke Puskesmas Wagir. Padahal ada beberapa responden yang bertempat tinggal jauh dari puskesmas wagir, tetapi mereka lebih memilih ke puskesmas wagir untuk berobat dikarenakan petugas yang ramah dan sopan. Oleh karena itu, variabel perilaku pelaksana ini berada dalam kondisi baik. Hal ini terlihat dari jumlah nilai per unsur sebesar 231 dan NRR 3,08.

6. prosedur

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman suvey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Berdasarkan penyajian data, mayoritas responden menyatakan bahwa , prosedur dalam pelayanan kesehatan cukup baik. Dimana 74 responden (95%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah baik, sedangkan 1 responden (5%) menyatakan bahwa prosedur di dalam faskes sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan banyaknya responden/pasien merasanya nyaman karena prosedur di dalam puskesmas wagir sudah terjamin kemudahannya.

Oleh karena itu jika dilihat secara keseluruhan berdasarkan penyajian data. Variabel prosedur berada dalam kondisi baik, dengan banyaknya responden yang berpendapat baik. Begitu pula dengan bobot nilai per unsur adalah 226 dan rentang skor 3,01.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman suvey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Berdasarkan penyajian data, mayoritas responden menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Wagir sudah baik, dimana sebanyak 75 responden (100%) menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang di berikan dalam fasilitas kesehatan sudah baik. Begitu pula dengan bobot nilai dari indikator ini adalah 225 dengan NRR 3,00 yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan baik.

8. Pemeriksaan Tekanan Darah

Menurut Maulana (2015:37) menyatakan bahwa penyebab darah tinggi sebagian tidak diketahui. Tekanan tinggi didalam arteri (pembulu nadi) akan merusak dinding dan merangsang timbulnya aterosklerosis atau aterosklerosis dan jantung akan bekerja lebih keras untuk memompa darah yang bertekanan tinggi tanpa suplai oksigen yang mencukupi. Hal ini meningkatkan kemungkinan orang akan terkena angina atau serangan jantung, sehingga perlu adanya pemeriksaan rutin terhadap tekanan darah.

Variabel ini terdapat satu indikator yaitu pemeriksaan tekanan darah, dimana pemeriksaan ini dilakukan untuk upaya penanganan dini terhadap

penderita penyakit jantung. Sehingga penderita jantung bisa ditangani lebih awal agar tidak terkena serangan jantung yang lebih berbahaya.

Berdasarkan penyajian data, mayoritas responden menyatakan bahwa pemeriksaan tekanan darah sudah baik. Sebanyak 61 responden (80%) menyatakan pemeriksaan tekanan darah baik. Sedangkan 14 responden (20%) menyatakan pemeriksaan tekanan darah sangat baik. Mereka berpendapat bahwa peralatan untuk pemeriksaan tekanan darah sudah memadai.

Penilaian responden terhadap variabel pemeriksaan tekanan darah ini adalah baik, terlihat dari bobot yang diperoleh menunjukkan angka 228 sehingga skor nilai yang diperoleh sebesar 3,04.

9. Pemeriksaan Kolesterol

Kolesterol yang tinggi atau hiperkolesterolemia adalah kondisi dimana tingkat kolesterol dalam darah yang melampaui kadar yang normal. Kolesterol sendiri adalah senyawa lemak berlipid yang sebagian besar diproduksi di hati dan sebagian lainnya didapatkan dari makanan. Kondisi kolesterol yang tinggi dapat meningkatkan resiko terkena penyakit serius. Penyakit yang mengintai penderita kolesterol biasanya dikaitkan dengan adanya pengendapan kolesterol berlebihan pada pembuluh darah, seperti stroke dan serangan jantung. Oleh karena itu perlu adanya pemeriksaan kolesterol sejak dini. (aladokter.com)

Dalam variabel ini terdapat satu indikator yaitu pemeriksaan kolesterol. Berdasarkan penyajian data, bahwa pemeriksaan kolesterol sudah

baik. Sebanyak 61 responden (80%) menyatakan bahwa pemeriksaan kolesterol di Puskesmas Wagir baik. Sedangkan 14 responden (20%) menyatakan pemeriksaan kolesterol sangat baik. Hal ini juga dapat dilihat dari bobot yang di peroleh sebesar 235 dengan rentang skor 3,13 sehingga pemeriksaan kolesterol di Puskesmas Wagir termasuk dalam pelayanan yang baik.

10. Pemeriksaan Gula Darah

Menurut Maulana (2015:37) diabetes merupakan penyakit yang disebabkan kurangnya hormone insulin yang berfungsi mengontrol penyebaran gula (glukosa) ke sel-sel di seluruh tubuh melalui aliran darah. Kadar gula dalam darah meningkat karena kurangnya insulin yang sebagai kunci pembuka masuknya gula kedalam sel-sel tubuh yang membutuhkan. Kelebihan kadar gula ini dapat meningkatkan risiko gangguan di dalam peredaran darah termasuk serangan jantung. Oleh sebab itu perlu adanya pemeriksaan gula darah, untuk memastikan kadar gula dalam tubuh stabil dan terhindar dari gangguan jantung.

Berdasarkan penyajian data sebelumnya, 65 responden (80%) menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaan gula darah di Puskesmas Wagir baik. Sedangkan 10 responden (20%) menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaan gula darah sangat baik. Dikarenakan menurut responden yang pernah melakukan pemeriksaan gula darah peralatan medis yang ada di Puskesmas sudah lengkap. Hal ini juga dapat dilihat dari bobot nilai per unsure sebesar 235 dan NRR sebesar 3,13 yang melihat bahwa pelayanan pemeriksaan gula dara di puskesmas dalam tingkatan baik.

11. Pemberian Obat 15-30 Hari Minum

Menurut Ottik Francisca F.A.Md.Farm selaku PJ. Apotek Puskesmas Wagir menyatakan bahwa bagi penderita jantung diharuskan untuk mengkonsumsi obat dalam jangka waktu yang panjang atau seumur hidup. Dimana pasien penderita penyakit jantung yang merasa sehat dan tensinya turun itu dikarenakan pasien rutin meminum obat. Jangka peminuman obat bagi penderita penyakit jantung yaitu minimal 15-30 hari disertai dengan melakukan cek atau pemeriksaan kesehatan di puskesmas untuk mengetahui keadaan pasien selama proses penyembuhan.

Berdasarkan penyajian data sebelumnya, 5 orang responden (5%) menyatakan pemberian obat 15-30 hari minum di Puskesmas Wagir sangat baik dan 20 responden (25%) responden menyatakan baik. Sedangkan 50 orang responden (70%) menyatakan kurang baik. Hal ini juga dapat dilihat dari bobot nilai jumlah perunsur sebesar 180 dan NRR sebesar 2,40 yang melihat bahwa pemberian obat 15-30 hari minum untuk pasien penderita jantung di Puskesmas Wagir berada dalam tingkat yang kurang baik.

Berdasarkan ketuju variabel yang telah dibahas, maka dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel dalam kondisi baik. Ketuju variabel tersebut mewakili dari asas pelayanan publik yang terdapat dalam Kepmenpan no 63 tahun 2003, dan hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas

Wagir telah sesuai dengan asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu, ketujuh variabel tersebut juga telah mewakili standar pelayanan publik seperti yang telah terdapat pada UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Variabel pertama adalah Prosedur Pelayanan, yang telah mewakili standar pelayanan publik 2 point yaitu persyaratan dan sistem, mekanisme dan prosedur. Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Sedangkan sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi atau penerima pelayanan. Variabel kedua adalah tanggung jawab petugas, telah mewakili standar pelayanan publik ada pada poin pengawasan internal. Pengawasan internal merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Variabel ketiga adalah kecepatan pelayanan, terkait dengan point jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Variabel keempat adalah kemampuan petugas, terkait dengan point kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman. Selanjutnya variabel kelima adalah kesopanan dan keramah petugas, yang terkait pada point jaminan pelayanan. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Berikutnya variabel keenam adalah kenyamanan lingkungan yang terkait dengan kebersihan sarana, prasarana dan fasilitas. Sarana, prasarana dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Dan variabel yang terakhir yaitu keamanan pelayanan yang terkait dengan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan rasa keragu-raguan.

Selanjutnya, untuk memudahkan melihat nilai rata-rata unsur dari masing-masing variabel pelayanan yang telah dibahas, dibuatlah tabel 18. Dari tabel tersebut bisa dilihat dengan mudah tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang telah diberikan di Puskesmas Wagir.

Tabel 18. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di Puskesmas Wagir

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur dari peneliti
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00 (Baik)
2	Prosedur	3,01 (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3,02 (Baik)
4	Kebijakan Mutu	3,05 (Baik)
5	Perilaku Pelaksana	3,08 (Baik)
6	Persyaratan	3,15 (Baik)
7	Kompetensi Pelaksana	3,18 (Baik)

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 18, dapat diketahui bahwa pelayanan di Puskesmas Wagir sudah baik. Terlihat dari nilai rata-rata per unsur sudah mencapai nilai 3,00 sampai dengan 3,18 yang memperlihatkan bahwa dari 75 responden percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wagir sehingga mereka mengatakan bahwa pelayanan yang mereka rasakan sudah baik.

Tabel 19. Nilai Rata-rata Pelayanan Jantung di Puskesmas Wagir

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur dari peneliti
1	Pemberian Obat 15-30 hari minum	1,40 (Kurang Baik)
2	Pemeriksaan Tekanan Darah	3,08 (Baik)

3	Pemeriksaan Kolesterol	3,12 (Baik)
4	Pemeriksaan Gula Darah	3,13 (Baik)

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Adapun hasil penilaian dari variabel pelayanan bagi penderita penyakit jantung di Puskesmas wagir juga dalam kondisi yang baik. Berdasarkan tabel 19, nilai rata-rata untuk pelayanan jantung adalah 3,08 sampai dengan 3,13 yang termasuk dalam kondisi yang baik. Namun dari hasil pelayanan masih terdapat pelayanan yang dalam kondisi kurang baik yaitu pemberian obat 15-30 hari minum yaitu dengan nilai rata-rata per unsur hanya mencapai 1,40. Dimana bagi penderita jantung diwajibkan untuk mengkonsumsi obat-obatan seumur hidup, dimana jika penderita jantung menghentikan pengobatan karena sudah merasa sembuh dan terbebas dari faktor resiko jangan berhenti minum obat itu salah dimana mereka yang turun tensinya dan kesehatan mereka stabil dikarenakan mereka telah mengkonsumsi obat. maka dari itu bagi penderita jantung diharuskan mengkonsumsi obat seumur hidup dimana minimal peminuman obat yaitu 15-30 hari minimum.

