

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN
"PERENCANAAN STRATEGIK PUSKESMAS DENGAN BSC"

SUMBER DAYA PUSKESMAS

(Sasaran: Puskesmas)

IDENTITAS PUSKEMAS

Nama Puskesmas :
 Alamat / Telp :
 Jenis Puskesmas : Perawatan (Rawat Inap) Bukan Rawat Inap

SUMBER DAYA PUSKESMAS

A. Sumber Daya Fisik

1. Luas tanah/ area : m²
2. Luas bangunan (total) : m²
 - a. Ruang BP : m²
 - b. Ruang KIA/KB : m²
 - c. Ruang BPG : m²
 - d. Ruang administrasi : m²
 - e. Ruang laboratorium : m²
 - f. Ruang tunggu : m²
 - g. Gudang : m²
 - h. Kamar mandi/WC : m²
 - i. : m²

3. Ketersediaan sarana :

No	Sarana	Ketersediaan		Kondisi *
		Ada	Tidak ada	
1.	Sarana air bersih			
2.	Ketersediaan air bersih di a. Ruang BP b. Ruang KIA/KB c. Ruang BPG e. Ruang laboratorium f. Ruang perawatan			
3.	Sarana buang air besar (jumlah:.....)			
4.	Sarana pembuangan air limbah (jumlah:.....)			
5.	Sarana listrik			
6.	Ketersediaan generator/genset (jumlah:.....)			
7.	Ketersediaan telepon (jumlah:.....)			
9.	Ketersediaan komputer (jumlah:.....)			
10.	Ketersediaan sabun cuci tangan di a. Ruang BP b. Ruang KIA/KB c. Ruang BPG e. Ruang laboratorium f. Ruang perawatan			

No	Sarana	Ketersediaan		Kondisi*
		Ada	Tidak ada	
11.	Ketersediaan desinfektan di a. Ruang BP b. Ruang KIA/KB c. Ruang BPG e. Ruang laboratorium f. Ruang perawatan			
12.	Kendaraan roda 4 (jumlah:.....)			
13.	Kendaraan roda 2 (jumlah:.....)			
14.	Incenerator (jumlah			

Keterangan: * : Tulis
 1. bila masih berfungsi dengan baik
 2. bila kurang berfungsi dengan baik
 3. bila sama sekali tidak berfungsi
 4. bila belum pernah dipakai

B. Peralatan Medik

(Jika sudah ada di daftar inventaris, cukup fotocopy daftar inventaris tersebut)

Unit	Nama / Jenis Barang	Tahun perolehan	Asal*	Ket. (Kondisi)**
BP				
BPG				

Unit	Nama / Jenis Barang	Tahun perolehan	Asal*	Ket. (Kondisi)**
LAB				
KIA				
Ranap				

Keterangan: * tulis dari siapa alat tersebut (mis: Depkes, Dinkes Prop, Dinkes Kota, sumbangan, swadana Puskesmas, Swadaya masyarakat, dll)

- ** tulis
1. bila masih berfungsi dengan baik
 2. bila kurang berfungsi dengan baik
 3. bila sama sekali tidak berfungsi
 4. bila belum pernah dipakai

C. Peralatan Non Medik

(Jika sudah ada di daftar inventaris, cukup fotocopy daftar inventaris tersebut)

Unit	Nama / Jenis Barang	Tahun perolehan	Asal*	Kondisi**
BP				
BPG				
KIA				
Lab				
Ranap				
R. Adm				

Keterangan: * tulis dari siapa alat tersebut (mis: Depkes, Dinkes Prop, Dinkes Kota, sumbangan, swadana Puskesmas, Swadaya masyarakat, dll)

- ** tulis 1. bila masih berfungsi dengan baik
 2. bila kurang berfungsi dengan baik
 3. bila sama sekali tidak berfungsi
 4. bila belum pernah dipakai

D. Obat dan Bahan

1. Apakah selama ini Saudara pernah mengalami kesulitan dalam pengadaan obat dan bahan untuk pelayanan kesehatan?

a. Sering (dalam hal

.....

b. Kadang-kadang (dalam hal).....

.....

c. Tidak pernah

Mohon sertakan fotocopy LPLPO 3 tahun terakhir.

E. Fasilitas pelayanan kesehatan lain di wilayah Puskesmas

1. Sebutkan fasilitas pelayanan pengobatan lain yang ada di wilayah Puskesmas

No	Nama	Jumlah
1.	Rumah Sakit Pemerintah (sebutkan typenya)	
2.	Rumah Sakit Swasta	
3.	Dokter Praktek	
4.	Klinik	
5.	Laboratorium swasta	
6.	Apotik	
7.	Toko Obat	
8.	Bidan	
9.	Puskesmas Pembantu	
10.	Posyandu	

PERSPEKTIF KEUANGAN

A. PENDAPATAN PUSKESMAS

1. Tuliskan sumber pendapatan Puskesmas Saudara dalam 3 tahun terakhir.

Sumber pendapatan	Th. 2000	Th. 2001	Th. 2002
Retribusi	Rp.	Rp.	Rp.
PAD	Rp.	Rp.	Rp.
DAU	Rp.	Rp.	Rp.
DAK	Rp.	Rp.	Rp.
Anggaran dekonsentrasi	Rp.	Rp.	Rp.
Bantuan Luar Negeri	Rp.	Rp.	Rp.
JPS	Rp.	Rp.	Rp.
Askes	Rp.	Rp.	Rp.
.....	Rp.	Rp.	Rp.
.....	Rp.	Rp.	Rp.
.....	Rp.	Rp.	Rp.
.....	Rp.	Rp.	Rp.

2. Selain retribusi, kemungkinan pasien harus membayar apa lagi untuk satu kali kunjungan ke Puskesmas ?

a. BP Umum dan gawat darurat

Kategori	Uraian	Tarif
Tindakan	Menjahit luka per jahitan	Rp.
	Perawatan luka kecil	Rp.
	Perawatan luka besar	Rp.
	Mengambil benda asing di telinga	Rp.
	Mengambil benda asing di tenggorokan	Rp.
	Mengambil benda asing di hidung	Rp.
	Tindik telinga	Rp.
	Sirkumsisi	Rp.
	Insisi abses	Rp.
	Eksisi	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
Bahan	Sput	Rp.
	Obat suntik	Rp.
	Perban	Rp.
	Kapas	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.

b. BP Gigi

Kategori	Uraian	Tarif
Tindakan	Cabut gigi tanpa penyulit	Rp.
	Cabut gigi dengan penyulit	Rp.
	Cabut sisa akar	Rp.
	Cabut gigi 8	Rp.
	Cabut 8 bawah miring	Rp.
	Operasi 8 impaksi sebagian	Rp.
	Operasi 8 impaksi penuh	Rp.
	Operasi kecil (mucocele dll)	Rp.
	Tumpatan sementara	Rp.
	Tumpatan amalgam	Rp.
	Tumpatan ART anterior	Rp.
	Tumpatan	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
Kategori	Uraian	Tarif
Bahan	Sput	Rp.
	Rp.
	Rp.

c. KIA/KB

Kategori	Uraian	Tarif
Tindakan	Pemasangan IUD	Rp.
	Pemasangan susuk	Rp.
	Imunisasi	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
Obat	Pil KB	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.

d. Apotik

Kategori	Uraian	Tarif
Bahan	Plastik	Rp.
	Rp.
	Rp.
Obat	Tablet/kapsul	Rp.
	Syrup	Rp.
	Puyer	Rp.

	Paket (TBC, Kusta,.....)	Rp.
	Rp.
Kategori	Uraian	Tarif
	Rp.
	Rp.

e. Laboratorium

Kategori	Uraian	Tarif
Tindakan	Pemeriksaan darah	Rp.
	Pemeriksaan urine	Rp.
	Pemeriksaan kehamilan	Rp.
Kategori	Uraian	Tarif
	Pemeriksaan Hb	Rp.
	Pemeriksaan golongan darah	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.
	Rp.

f. Kegiatan kunjungan rumah

Kategori	Uraian	Tarif
Tindakan	Kunjungan rumah	Rp.
	Rp.
	Rp.

3. Bagaimanakah pengelolaan uang retribusi yang diperoleh?

4. Bagaimanakah pengelolaan sumber pendapatan selain retribusi (pada no. 1) tersebut?

5. Bagaimanakah pengelolaan uang dari pasien selain retribusi ?

B. ALOKASI DANA UNTUK SETIAP UNIT DAN PROGRAM PUSKESMAS

6. Bagaimanakah alokasi dana untuk setiap unit dan program di Puskesmas?

No	Unit Kegiatan/ Program	Jumlah (Rp)
1.	BP	
2.	BPG	
3.	KIA	
4.	Unit Obat/ Apotik	
5.	Laboratorium	
6.	Pencegahan dan pemberantasan penyakit	
7.	Kesehatan Lingkungan	
8.	Puskesmas Pembantu	
9.	Puskesmas Keliling	
10.	Penyuluhan Kesehatan	
12.	
13.	
14.	

C. ARUS KAS

7. Bagaimanakah kondisi keuangan puskesmas pada 3 tahun terakhir?

FORM CASH FLOW BULANAN KEUANGAN PUSKESMAS TAHUN 2000

BULAN	PENERIMAAN KAS	PENGELUARAN KAS	SALDO
JANUARI			
FEBRUARI			
MARET			
APRIL			
MEI			
JUNI			
JULI			
AGUSTUS			
SEPTEMBER			
OKTOBER			
NOPEMBER			
DESEMBER			
TOTAL			

* Sertakan formnya (di copy)

FORM CASH FLOW BULANAN KEUANGAN PUSKESMAS TAHUN 2001

BULAN	PENERIMAAN KAS	PENGELUARAN KAS	SALDO
JANUARI			
FEBRUARI			
MARET			
APRIL			
MEI			
JUNI			
JULI			
AGUSTUS			
SEPTEMBER			
OKTOBER			
NOPEMBER			
DESEMBER			
TOTAL			

* Sertakan formnya (di copy)

FORM CASH FLOW BULANAN KEUANGAN PUSKESMAS TAHUN 2002

BULAN	PENERIMAAN KAS	PENGELUARAN KAS	SALDO
JANUARI			
FEBRUARI			
MARET			
APRIL			
MEI			
JUNI			
JULI			
AGUSTUS			
SEPTEMBER			
OKTOBER			
NOPEMBER			
DESEMBER			
TOTAL			

* Sertakan formnya (di copy)

8. Pelajari form pembukuan keuangan (jurnal, register, buku bantu kas, dll) Di copy!
9. Berapa orang bendahara yang dipunyai Puskesmas ini?

.....
 Apa tanggung jawabnya (pada pembukuan sebelum tahun 2001 dan sesudah tahun 2001)?

PERSPEKTIF CUSTOMER ATAU PELANGGAN

9. Akuisisi Pelanggan

Data Jumlah kunjungan Puskesmas

Unit	Tahun							
	1999		2000		2001		2002	
	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru	Lama
BP								
BPG								
Lab								
KIA/KB								
Ranap								
.....								
.....								
.....								
.....								
Total								

PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN

Retensi Karyawan

10. Dalam 5 tahun terakhir, berapa orang yang pindah keluar? Berapa orang yang pindah masuk? (Sebutkan pertahun)

Tahun	Jumlah karyawan (total)	Jumlah Karyawan baru (masuk)	Jumlah karyawan pindah (keluar)	Alasan pindah (keluar)
1998				
1999				
2000				
2001				
2002				

**KUESIONER PENELITIAN
"PERENCANAAN STRATEGIK PUSKESMAS DENGAN BSC"**

PERSPEKTIF *CUSTOMER* ATAU PELANGGAN

(Sasaran: Pasien Yang Berkunjung ke Puskesmas)

A. Identitas Responden

Nama responden :

RT/RW :

Kelurahan :

Umur : th L / P

Pendidikan :

Pekerjaan :

Status dalam keluarga :

Besar Keluarga :

Jarak tempat tinggal dengan Puskesmas : Km

Nama Puskesmas terdekat :

Puskesmas yang paling sering dikunjungi:

Unit yang dikunjungi : BP / BPG / KIA / Rawat inap

Petugas kesehatan yang melayani : dokter / dokter gigi/ perawat / perawat gigi /
bidan / pembantu perawat

Nama Pewawancara :

Hari/ tanggal wawancara :

Epidemiologi

1. Sebelum hari ini, pernahkah Saudara berkunjung ke Puskesmas?
 - a. Pernah, kali
 - b. Tidak pernah
2. Selama ini fasilitas pelayanan kesehatan apa yang biasanya Saudara kunjungi jika mengalami gangguan kesehatan ?
 - a. Perawat/bidan/mantri
 - b. Dokter praktek swasta
 - c. Klinik swasta
 - d. Puskesmas
 - e. Rumah sakit (negeri maupun swasta)
 - f. Lainnya,
3. Apakah tujuan Saudara berkunjung ke Puskesmas kali ini?
 - a. berobat (menyembuhkan penyakit), yaitu
 - b. memeriksa kesehatan, yaitu
 - c. menjaga kesehatan (imunisasi), yaitu
 - d. keperluan administrasi (meminta surat), yaitu
 - e. lain-lain
4. Manfaat apakah yang Saudara peroleh dengan berkunjung ke Puskesmas? (pilih satu manfaat yang paling utama menurut Saudara)
 - a. Sembuh dengan biaya murah

- b. Sembuh dan lebih dekat dari rumah
- c. Lain-lain

-
5. Apakah dalam 1 tahun terakhir Saudara mengalami gangguan kesehatan atau menderita penyakit tertentu? :
- a. Ya
 - b. Tidak (langsung ke pertanyaan nomor 7)
6. Tolong sebutkan apa saja masalah kesehatan yang Saudara alami dalam 1 tahun terakhir, serta upaya pengobatan yang Saudara lakukan! (Lihat keterangan di bawah tabel)

Tahun	Kasus penyakit	Upaya pengobatan**)
2002
2003

**) tulis: 1 jika pergi ke Puskesmas,
 2 jika pergi ke fasilitas pelayanan kesehatan lain (dokter praktek swasta, klinik swasta, RS pemerintah maupun swasta, BPS, dll),
 3. jika pergi ke dukun,
 4 jika dibiarkan saja,
 5 jika diobati sendiri (beli obat, jamu, atau meramu obat sendiri)

C. Penilaian dan harapan Masyarakat terhadap proses pelayanan Puskesmas (sesuai dengan jenis pelayanan yang baru saja diterima)

MEDIS DAN KEPERAWATAN

Aspek Kehandalan

7. Bagaimana kepuasan Saudara pada ketepatan waktu petugas kesehatan untuk memeriksa (waktu tunggu)? (riilnya : Menit)
- a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. memuaskan

Beri penjelasan

.....

.....

Harapan Saudara terhadap jadwal pemeriksaan petugas kesehatan

- a. menit setelah pendaftaran loket dibuka
- b. Terserah dokter
- c. Lainnya.....

8. Bagaimana kepuasan Saudara terhadap kualifikasi petugas kesehatan yang tadi melayani Saudara

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri

penjelasan

.....

.....

...

Harapan bapak/ibu terhadap kualifikasi petugas kesehatan:

- a. Seharusnya yang melayani adalah dokter
- b. Seharusnya yang melayani adalah
- c. Terserah, dokter atau perawat, yang penting ada yang melayani
- d. Lainnya.....

9. Puaskah Saudara dengan penyampaian informasi oleh petugas kesehatan tentang penyakit Saudara ?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri

alasan

Harapan Saudara terhadap penyampaian informasi dari petugas kesehatan:

- a. Petugas memberi informasi yang jelas kepada pasien dan keluarganya tentang penyakitnya
- b. Petugas tidak harus memberikan informasi kepada pasien tentang penyakitnya, tetapi cukup kepada keluarganya dan keluarganya yang menyampaikannya.
- c. Tidak perlu disampaikan karena akan membuat waktu berkunjung ke Puskesmas menjadi lama
- d. Lainnya

Aspek Assurance

10. Puaskah Saudara akan kemampuan penyembuhan (kemanjuran) pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas ini?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kemampuan petugas kesehatan:

.....

Aspek Tangible

11. Puaskah Saudara pada penampilan petugas kesehatan (pakaian) yang dalam menjalankan tugas memakai baju seragam PEMDA?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri penjelasan

Harapan Saudara terhadap pakaian dokter dalam memeriksa pasien:

- a. Berpakaian seragam Pemerintah seperti saat ini
- b. Berpakaian seragam dengan jas putih
- c. Lainnya.....

12. Puaskah Saudara pada tindak tanduk (keramahan, memberi salam) petugas kesehatan saat memberikan pengobatan?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri penjelasan

Harapan Saudara terhadap tindak tanduk petugas kesehatan saat memberikan pengobatan:

- a. Petugas kesehatan bersikap ramah
- b. Petugas kesehatan memberi salam
- c. Lainnya

Aspek Empati

13. Puaskah Saudara atas sikap dan perhatian petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan ?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap sikap petugas kesehatan kepada pasien dan keluarganya

- a. perhatian dan mau mendengarkan
- b. cepat menangani keluhan tanpa banyak bertanya
- c. Lainnya.....

Aspek Responsiveness

14. Puaskah Saudara terhadap waktu tunggu dari loket sampai mendapatkan pelayanan petugas kesehatan? (riilnya : menit)

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri penjelasan :

Harapan Saudara terhadap waktu tunggu sampai mendapatkan pelayanan petugas kesehatan: menit

15. Puaskah Saudara terhadap kecepatan petugas kesehatan menangani pada saat pasien membutuhkan?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri penjelasan:

.....

Harapan bpk/ibu terhadap petugas kesehatan bila dibutuhkan:

- a. segera dapat menolong
- b. menolong sesuai jadwal tugas
- c. Lainnya.....

PELAYANAN LOKET

Aspek Kehandalan

16. Puaskah Saudara dengan waktu tunggu di loket? (riilnya : menit)
 a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap waktu tunggu di loket:

- a. Tidak perlu menunggu, langsung dilayani
 b. Mau menunggu, sekitar menit
 c. Lainnya :

17. Puaskah Saudara pada ketepatan jam buka pelayanan loket?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap jadwal pelayanan loket:

- c. Loket dibuka sesuai dengan tulisan yang tertera (jams/d.....)
 d. Tidak perlu ada pembatasan jam buka loket
 e. Loket buka jams/d

18. Puaskah Saudara pada kecepatan pemberian (pengisian) kartu berobat?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kecepatan pemberian kartu berobat:

- a. Tidak perlu cepat asal kartu berobat diisi lengkap
 b. Diisi cepat-cepat, meskipun tidak lengkap
 c. Lainnya

19. Puaskah Saudara dengan kemampuan petugas loket yang melayani Saudara?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kemampuan petugas loket:

Aspek Assurance

20. Puaskah Saudara dengan penyampaian informasi oleh petugas loket tentang pelayanan di Puskesmas (BP, BPG, KIA, dll) yang akan Saudara peroleh?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap pemberian informasi dari petugas loket tentang pelayanan penyakit:

- a. Petugas loket memberi informasi yang jelas kepada pasien atau pengantarnya tentang pelayanan yang ada di puskesmas secara lengkap

- b. Petugas loket memberi informasi yang jelas kepada pasien atau pengantarnya tentang jenis pelayanan yang cocok dengan penyakit yang diderita pasien
- c. Petugas tidak harus memberi informasi tentang pelayanan penyakit kepada pasien dan pengantarnya
- d. Lainnya

Aspek Tangible

21. Puaskah Saudara pada bentuk kartu berobat saat ini?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kartu berobat adalah

- a. Seperti Kartu Tanda Penduduk, ada fotonya
- b. Seperti Kartu ATM
- c. Tetap, seperti sekarang saja
- d. Lainnya.....

22. Puaskah Saudara pada tindak tanduk/perilaku petugas loket ?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap sikap petugas loket:

- a. Sikap sopan dan ramah dalam melayani pasien dan pengantarnya untuk mendaftar, meskipun butuh waktu lebih lama
- b. Tidak perlu sopan dan ramah, yang penting segera dilayani
- c. Lainnya

Aspek Empati

23. Puaskah Saudara atas sikap dan perhatian petugas loket dalam melayani pendaftaran?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap sikap dan perhatian petugas loket

- a. Petugas loket seharusnya bertanya secara lengkap kepada pasien
- b. Petugas loket tidak perlu bertanya macam-macam
- c. Lainnya.....

Aspek Responsiveness

24. Puaskah Saudara pada kecepatan petugas loket dalam menanggapi masalah pasien (segera melayani, mengambil status) ?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kecepatan petugas loket dalam menanggapi masalah pasien:

- a. Petugas tanggap dan mau melayani semua pasien tanpa membeda-bedakan
- b. Pasien yang gawat seharusnya didahulukan
- c. Petugas tanggap hanya pada pasien yang membawa kartu
- d. Lainnya.....

ASPEK PELAYANAN OBAT

Aspek Kehandalan

25. Puaskah Saudara dengan lama waktu tunggu di kamar obat? (riilnya : menit)

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap waktu tunggu di kamar obat

a. menit

b. Lainnya.....

26. Puaskah Saudara pada jangka waktu pemberian obat? (riilnya diberi obat untuk jangka waktu hari)

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap jangka waktu pemberian obat

a. Selama 4 hari pengobatan

b. Selama 5 hari pengobatan

c. Lainnya.....

Aspek Assurance

27. Puaskah Saudara pada informasi petugas tentang obat?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap pemberian informasi dari petugas obat:

a. Petugas obat memberi informasi yang jelas tentang penggunaan obat

b. Petugas tidak perlu memberi informasi yang jelas karena pasien dan pengantarnya pasti sudah tahu dengan melihat etiket obat

c. Lainnya

Aspek Tangible

28. Puaskah Saudara pada bentuk (formula) obat yang Saudara terima?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap bentuk (formula) obat adalah

a. Obat berbentuk pil

b. Obat berbentu sirup

c. Obat berbentuk kapsul

d. Lainnya

29. Puaskah Saudara dengan kemasan (bungkus) obat yang Saudara terima?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kemasan (bungkus) obat adalah

a. Obat dibungkus dalam kemasan oleh pabrik

b. Obat dibungkus dalam plastik bening (seperti yang selama ini)

c. Lainnya

Aspek Empati

30. Apakah Saudara puas dengan tindak tanduk, perilaku petugas obat ? (*empathy*)

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap sikap petugas obat adalah

- a. Sikap petugas yang ramah dan sopan
b. Tidak perlu sopan dan ramah, yang penting cepat terlayani
c. Lainnya.....

Aspek Responsiveness

31. Puaskah Saudara pada perhatian/pelayanan yang diberikan petugas obat ?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap perhatian petugas obat adalah

- a. Segera menerima resep begitu pasien pada giliran antrian
b. Menerima resep jika diminta oleh pasien
c. Lainnya

ASPEK FASILITAS MEDIS DAN NON MEDIS

32. Puaskah Saudara pada Kebersihan, tata ruang ruangan periksa saat ini ?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap ruangan periksa

- a. Yang penting ruangan bersih
b. Ruangan harus bersih,rapi, nyaman dan indah
c. Lainnya.....

33. Puaskah Saudara pada alat kesehatan yang dipakai pada waktu pemeriksaan dan tindakan medis?

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap alat alat yang dipakai

- a. Alat alat yang dipakai lebih lengkap dan lebih bersih
b. Alat alat yang dipakai tidak harus lengkap, tetapi bersih
c. Lainnya

34. Apakah Saudara puas dengan kebersihan kamar mandi dan WC yang ada

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Beri alasan

Harapan Saudara terhadap kamar mandi dan WC

- a. Kamar mandi dan WC lebih bersih dari sekarang
b. Kamar mandi dan WC lebih nyaman dari sekarang (perlu tambahan.....)
c. Lainnya

35. Puaskah Saudara pada keamanan tempat parkir
 a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas
 Beri alasan
- Harapan Saudara terhadap fasilitas/ tempat parkir
 a. Tempat parkir kendaraan harus lebih luas dan aman
 b. Tempat parkir kendaraan tetap seperti sekarang yang penting lebih aman
 c. Lainnya
36. Puaskah Saudara pada kenyamanan ruang tunggu yang ada
 a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas
 Beri alasan
- Harapan bapak/ibu terhadap fasilitas ruang tunggu
 a. Ruang tunggu lebih luas
 b. Ruang tunggu lebih nyaman (perlu tambahan.....)
 c. Ruang tunggu lebih bersih
 d. Ruang tunggu lebih indah (perlu tambahan

ASPEK TARIP PELAYANAN DI PUSKESMAS

37. Berapakah uang yang Saudara bayarkan untuk berobat ke Puskesmas ?
 Rp.....
 Menurut Saudara, bagaimanakah besarnya tarip tersebut bagi Saudara?
 a. sangat murah
 a. murah
 b. mahal
 c. sangat mahal
38. Menurut Saudara berapa rupiahkah Saudara mampu membayar untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas?.....

KUESIONER PENELITIAN
"PERENCANAAN STRATEGIK PUSKESMAS DENGAN BSC"

PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN

(Sasaran: Semua Petugas Puskesmas)

A. Identitas responden

Nama :
 Unit Kerja :
 Nama pewawancara :
 Tanggal wawancara :
 Ijazah pada awal bekerja :
 Pendidikan terakhir saat ini :
 Jabatan fungsional :
 Status kepegawaian : PNS / Honorer / PTT / tenaga kontrak /
 Lama kerja di puskesmas ini :
 Pengalaman kerja (selain di Puskesmas ini):

Tahun	Instansi / Unit	Jabatan (sebagai)

Pengalaman karir di Puskesmas ini: (sebutkan secara berurutan mulai dari pertama Saudara bekerja di Puskesmas ini, sampai posisi Saudara saat ini)

Tahun	Unit	sebagai

B. Pengalaman Pelatihan :

Th	Topik/Tema*	Alasan mengikuti**	Sumber dana***	Manfaat ****	Keterangan Tentang manfaat

Ket. * = sebutkan tema pelatihan

** = tulis 1 bila karena disuruh pimpinan/ ditugasi kantor

- 2 bila karena kemauan sendiri
 3 bila karena ikut-ikutan teman
 4 lain-lain, sebutkan
- *** = tulis 1 bila sumber dana dari dinkes kab/instansi vertikal lain
 2 bila sumber dana dari puskesmas
 3 bila sumber dana dari bantuan luar negeri
 4 bila sumber dana pribadi
 5. lain-lain, sebutkan
- **** = Manfaat bagi institusi dan bagi individu
 1. Bermanfaat dan sesuai dengan bidang kerja Saudara
 2. Bermanfaat dan tidak sesuai dengan bidang kerja sekarang
 3. Tidak bermanfaat

C. Pendidikan

1. Siapa yang mendorong Saudara untuk melanjutkan pendidikan?
 - a. Atas keinginan sendiri
 - b. Dorongan atasan
 - c. Dorongan teman
 - d. Dorongan keluarga
2. Darimanakah sumber biaya pendidikan tersebut?
 - a. Biaya sendiri
 - b. Biaya dari instansi
 - c. Beasiswa dalam negeri lain (yang bukan dari instansi)
 - d. Beasiswa luar negeri
 - e. Lain-lain.....
3. Apakah saudara masih ingin melanjutkan pendidikan lagi?
 - a. Ya
 - b. Tidak (lanjut ke pertanyaan no. 13)

D. Keahlian bekerja (kompetensi)

4. Keahlian tambahan apakah yang dituntut harus Saudara kuasai untuk melaksanakan pekerjaan Saudara saat ini ?

5. Apakah bidang pekerjaan Saudara saat ini sesuai dengan pendidikan Saudara?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai

E. Jenjang Karir

6. Apakah Saudara berharap adanya peningkatan karir bagi Saudara?
- Sangat berharap
 - Berharap
 - Kurang berharap
 - Tidak berharap
7. Apakah di waktu yang akan datang ada peluang atau kemungkinan karir (jabatan) Saudara akan meningkat?
- Sangat terbuka peluang
 - Ada peluang
 - Peluangnya kecil
 - Tidak ada peluang
 - Tidak tahu
8. Puaskah Saudara dengan kebijakan karier yang ada saat ini?
- Tidak puas
 - Kurang puas
 - Cukup puas
 - Puas
- Beri alasan

Kebijakan karier yang Saudara harapkan:

- Kebijakan untuk kenaikan jabatan
- Kebijakan untuk mengikuti pendidikan
- Lainnya

F. Kepuasan kerja karyawan

Isilah tabel di bawah ini sesuai dengan yang saudara rasakan selama bekerja di Puskesmas ini.

- Pilih : **SS** jika Saudara Sangat setuju dengan pernyataan tersebut
S jika Saudara Setuju dengan pernyataan tersebut
TS jika Saudara Tidak setuju dengan pernyataan tersebut
STS jika Saudara Sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

No.	Pernyataan	Skala sikap			
		SS	S	TS	STS
9.	Saya sangat menikmati pekerjaan saya sekarang				
10.	Suasana kerja di Puskesmas ini sangat menyenangkan				
11.	Saya merasa puas karena antar staf Puskesmas telah terbentuk komitmen yang baik untuk saling membantu dalam menyelesaikan tugas kantor				
12.	Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala Puskesmas menurut saya sudah sangat tepat (Gaya yang diterapkan adalah:)				
13.	Saya puas dengan kinerja (hasil kerja) saya selama				

	ini				
14.	Saya puas terhadap sarana yang ada di Puskesmas ini karena sudah cukup baik				
15.	Pemberian sanksi yang dijalankan selama ini sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan				
16.	Bahan kerja (data, alat tulis kantor, obat, dll) yang saya perlukan selalu tersedia di Puskesmas sehingga mempermudah saya dalam bekerja				
17.	Saya puas terhadap sistem penilaian kerja yang berlaku di Puskesmas ini				

G. Keterlibatan dalam fungsi manajemen Puskesmas (P1, P2, dan P3)

18. Apakah Saudara dilibatkan dalam pembuatan perencanaan Puskesmas (penyusunan *Plan of Action*)?

- Sering
- Kadang-kadang
- Tidak pernah (langsung ke pertanyaan nomor 29)

19. Dalam bentuk apa keterlibatan Saudara tersebut?

.....

20. Apakah Saudara dilibatkan dalam kegiatan lokakarya mini Puskesmas?

- Sering
- Kadang-kadang
- Tidak pernah (langsung ke pertanyaan nomor 31)

21. Dalam bentuk apa keterlibatan Saudara tersebut?

.....

22. Apakah Saudara pernah mendapat bimbingan dari kepala Puskesmas tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Saudara?

- Sering
- Kadang-kadang
- Tidak pernah (langsung ke pertanyaan nomor 24)

23. Dalam bentuk apa bimbingan tersebut?

.....

24. Apakah pernah dilakukan evaluasi atau penilaian terhadap pelaksanaan tugas Saudara?

- a. Sering
- b. Kadang-kadang
- c. Tidak pernah

Apa tindak lanjut dari kegiatan penilaian tersebut?

.....

H. Kompensasi Finansial dan Non Finansial

25. Penilaian Saudara pada besarnya gaji pokok yang diterima saat ini (Rp) bila dikaitkan dengan beban kerja saudara?

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas

Beri alasan.

26. Apakah ada tunjangan diluar gaji pokok yang saudara terima?

- a. tidak ada (langsung ke no 28)
- b. ada

27. Bila ada tunjangan, sebutkan !

Jenis tunjangan	Ada/tidak	TP	KP	CP	P
Tunjangan transportasi					
Tunjangan lembur					
Tunjangan jasa pelayanan					
Tunjangan perbaikan kendaraan dinas					
Tunjangan perbaikan rumah dinas					
.....					
.....					
.....					
.....					

Ket: TP = tidak puas
 KP = kurang puas
 CP = cukup puas
 P = puas

27. Penilaian Saudara pada bonus (diluar gaji pokok dan tunjangan)

- a. Tidak ada
 c. Ada, Cukup memuaskan
- b. Ada, Kurang memuaskan
 d. Ada, Memuaskan

Beri alasan

Pemberian bonus yang diharapkan:

- a. sama besar untuk semua petugas
 b. besar pembagian sesuai dengan pangkat / golongan / masa kerja
 c. besar pembagian sesuai keahlian (kompetensi)
 d. melalui seleksi (hanya yang berprestasi)
 e. Lainnya

28. Apakah saudara mempunyai kendaraan dinas?

- a. tidak
 b. ya (jenisnya:, kondisinya:.....)

29. Apakah saudara mempunyai rumah dinas?

- a. tidak
 b. ya (jenisnya:, kondisinya:.....)

30. Penilaian Saudara tentang pelaksanaan cuti (cuti resmi 12 hari kerja, cuti hamil,) dan ijin tidak masuk kerja karena alasan tertentu

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas
 Beri alasan

31. Penilaian saudara tentang kepercayaan yang diberikan oleh atasan yang meliputi kewenangan dan tanggung jawab

- a. Tidak puas b. Kurang puas c. Cukup puas d. Puas

Pertemuan Diskusi Kelompok terarah (*Focus Group Discussion/FGD*) di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo pada hari Senin tanggal 14 Juli 2003 jam 11.00 WIB yang membahas hasil penelitian dan menerima masukan untuk Penyusunan “ **Perencanaan Strategik Puskesmas dengan pendekatan Rerangka *Balanced Scorecard* di Kota Probolinggo**”.

Acara dibuka oleh Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, bapak dr. H. R Bambang Harijadi dan dilanjutkan pengarahan oleh bapak Dr. Stefanus Supriyanto, dr., MS selaku Pembimbing penelitian.



Acara dilanjutkan dengan pemaparan dari peneliti (Siti Nurul Qomariyah) tentang hasil penelitian mengenai ke empat aspek dari *Balanced scorecard*.



Setelah pemaparan hasil oleh peneliti dilakukan acara diskusi yang dipandu oleh moderator ibu Ratna SKM, MKes



Peserta diskusi diikuti oleh Kepala dinas Kesehatan Kota Probolinggo, lima (5) kepala puskesmas sekota Probolinggo, lima (5) kepala sub dinas kesehatan Kota Probolinggo, satu(1) kepala Sub bagian Tata Usaha Dinas Kesehatan dan kasi Monitoring Evaluasi, Kasi Bina Puskesmas Rumah Sakit Rujukan dan Kasi Farmasi dan Makanan.





Diskusi di hadiri juga oleh ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg, MS selaku pembimbing kedua, juga ibu drg. Ernawati selaku dosen muda FKM Unair.

Diskusi ditutup jam 15.00 WIB oleh Moderator setelah didapatkan beberapa masukan dan klarifikasi dari hasil penelitian sehingga tersusun Rencana Strategik Puskesmas dengan pendekatan ke empat perspektif dari *Balanced scorecard*.

Dan ucapan terima kasih dari peneliti untuk semua peserta diskusi sebagai akhir dari pertemuan diskusi kelompok terarah.

TRANSKRIP FGD

Pada hari Senin tanggal 14 Juli 2003 diadakan Diskusi Kelompok Terarah (*Focus Group Discussion*) di Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. Acara dimulai pukul 11.00 dan selesai kurang lebih pukul 15.00. Sebagai Presenter hasil penelitian dalam diskusi ini adalah peneliti sendiri. Sedangkan anggota diskusi yang hadir adalah Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, Bapak dan Ibu Kepala Sub Dinas Kesehatan, Ibu Kepala Sub Bagian Tata Usaha Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, Kepala Seksi pada Sub Dinas Pelayanan Kesehatan dan Kepala Puskesmas Sekota Probolinggo.

Dibawah ini adalah transkrip dari acara tersebut.

Pemaparan hasil penelitian oleh peneliti, dilanjutkan diskusi,

SS : Mengapa pendapatan bisa naik turun di Puskesmas?.

BA : Tahun 2000 ada ekspose keuangan

Mel : Terima kasih saya bertugas di Ketapang tahun 2000 .Dan pendapatan agak rendah sedangkan tahun 2001 pendapatan naik, cara yang saya pakai yaitu untuk mengejar pendapatan tersebut, untuk bidan pemegang wilayah di target dan banyak petugas pemegang wilayah berdomisili Pustu setempat dengan cara tersebut saya bisa berhasil. Bulan Januari tahun 2002 petugas Puskesmas Ketapang banyak yang mutasi sekitar 5/6 orang, dengan adanya mutasi petugas yang tidak berdomisili di Pustu maka dapat mempengaruhi pendapatan Puskesmas Ketapang menjadi menurun.

M : Puskesmas Kanigaran Income tahun 2001 bisa meningkat tahun 2002 turun bagaimana menurut pendapat anda ?

Diah : Terima kasih waktu yang diberikan pada saya, menurut saya sama dengan pendapatnya dr. Melani pada tahun 2002 ada mutasi besar – besaran.Dan saya jadi Kepala Puskesmas baru bulan Januari 2003.Untuk pendapatan tahun 2002 saya serahkan ke dr.Taufik. Terima kasih waktu yang diberikan pada saya , begini pak sebelum di Dinas saya pernah jadi Kepala Puskesmas Kanigaran dan cara yang saya pakai sama dengan dr. Melani.Kita harus

mengevaluasi bulanan tetap dijalankan dan itu rasa – rasanya dari target yang harus ditangani.

M : Nominalnya Peseinnya cukup tinggi dan pendapatan turun. Bagaimana caranya mempertahankan target tersebut ? Tentang rehabilitas data bisa dilihat dari hasil. Untuk Puskesmas Jati Keuangan tahun 2001 meningkat dan tahun 2002 turun. Untuk Bu Nurul tolong keluarkan saldo awal ?

P : Garis warna merah adalah kas dari retribusi
Garis warna kuning adalah pengeluaran
Garis warna biru adalah saldo awal.

M : Kalau dilihat nominalnya kas tahun 2000 naik tahun 2001 naik dan tahun 2002 turun. Untuk bu Nurul perlu mengolah lagi, diolah menjadi penerimaan dilihat dari tren meningkat dan tren menurun. Bagaimana menurut pendapatnya kepala Puskesmas Wonoasih?

Yuli : Terima kasih waktu yang diberikan pada saya, saya bukan Kepala Puskesmas Wonoasih saya mewakili kepala Puskesmas disini, karena pada tahun 2000 itu kepala Puskesmasnya dipegang pak Agus, Maka saya serahkan pada Pak Agus.

BA : Terima kasih waktu yang diberikan pada saya, saya sebelum dinas di Dinas Kesehatan saya pernah tugas di kota maupun di Desa dan saya pernah bertugas di Puskesmas Wonoasih, cukup lama bertanggung jawab di suatu tempat sehingga dia seakan-akan getol dan kontribusi bisa semakin baik, Motivasi petugas.

Ada 3 hal untuk mengalakkan peningkatan income :

1. Mutasi intern dari Pustu A ke Pustu B.
2. Meningkatkan income antar pustu/bersaing antar Pustu yang paling tinggi diakhir tahun kita beri hadiah.
3. Punishment/sanksi bagi petugas yang melanggar.
 - Wilayah Puskesmas Wonoasih 100 m sudah wilayah Kabupaten.
 - Diwilayah Kabupaten sudah ada rawat Inap
 - Kita kalah saing dengan tarip.

- Susi : Terima kasih atas waktu yang diberikan pada saya, karena pada tahun 2002 itu yang memegang wilayah Puskesmas Sukabumi Pak Agus, maka saya serahkan pada Pak Agus.
- BA : Terima kasih, kaitannya dengan income ini saya sesuai dengan teori dari Wonoasih.
- M : Kenapa ada faktor cukup puas?
- Ratna : Target itu didapat dari mana ? karena ada faktor cukup puas sejumlah 4 ?
- Target/standart dikatakan puas apa bila ada angka angka yang perlu dikonfirmasi.
 - Menyangkut responden tiap hari ada 50 responden?
 - Mengenai validitas/reliabilitas data yang bisa mewakili?
- Untuk bu Nurul tolong dijelaskan?
- P : eee terima kasih, dengan menggunakan rumusan daniel. Kemudian kita hitung , karena kita melihat ada 5 Puskesmas maka kita total.
1. Komposit untuk Puskesmas dengan harapan nanti yang muncul tiap Puskesmas.
 2. Cara ujinya kita pakai SS.
- M : Tingkat kepuasan pasien thp pelayanan medis dan keperawatan ada yang hasil cukup puas 3? Baik mungkin dari bapak – bapak/ibu -- ibu ada usulan untuk rencana ini supaya pasien bisa puas. Mungkin punya ide – ide, silahkan mengacungkan tangan. Baik sekarang kita buka pertanyaan, mungkin dari Puskesmas Sukabumi?
- Susi : Terima kasih atas waktu yang diberikan. Untuk rehabilitasi terapinya itu pasti memerlukan waktu yang lama . Kendala lamanya kita melayani Pasien
1. Faktor bahasa karena disini menggunakan bahasa madura sedangkan saya tidak bisa.
 2. Pasien kurang memahami apa yang kita sampaikan, jadi penyampaian bisa jadi kendala.
 3. Petugas masih ada tugas – tugas lain yang harus diselesaikan. Sehingga waktu pelayanan bisa molor.

4. Untuk penyakit kronis kita butuh waktu yang lama.
5. Untuk hari Senen dan Kamis di Puskesmas Sukabumi pasiennya banyak.
6. Status pasien berbeda –beda ada yang Askes, Umum, JPS-Bk. Tetapi petugasnya sama yang memeriksa.
7. Masyarakat kota banyak yang pegawai dan minta dilayani cepat.
8. Waktu /jam buka loket harus dibatasi.

Jawabannya : Tenaga/petugas perlu ditambah

M : Apa rencana kedepan supaya pasien tidak kecewa

Mel : Untuk pasien di Puskesmas Ketapang dari tahun ke tahun semakin banyak, tetapi yang datang satuuu Satu....lima,terus tempat tunggu tidak ada dan ruang periksa sempit sehingga pasien tidak kerasan diruangan jadinya ya jalan – jalan sambil menunggu gilirannya. Rencananya akan direhab total.

M : Jadi perlu rehab fisik

Diah : terima kasih atas waktu yang diberikan, permasalahan sama dengan Puskesmas Ketapang yaitu :

1. Ruang periksa sempit sedangkan petugas lebih dari satu.
2. Tenaga cukup.
3. Pasien berjubel didalam ruang periksa

M : Bagaimana caranya supaya pasien disuruh bolak-balik, periksa lagi tidak gerundel ?

Diah : diberi motivasi kalo prosesnya memang begini kalo ingin sembuh harus bolak balik periksa ke dokter.

M : Apa rencana kedepan supaya pasein tidak kecewa/gerundel bila disuruh bolak balik periksa? Bagaimana menurut pendapat Puskesmas Wonoasih?

Yuli : terima kasih atas waktu yang diberikan, Untuk wilayah kami diluar Kota/Orang desa dari fahtor pendidikan rendah, jadi untuk menunggu mau dan tidak gerundel.

- Ruang /ruang periksa luas, diruang gigi alatnya lengkap dan sekarang di Puskesmas wonoasih juga ada dokter spesialis tetapi dibawah pengawasan dinas Kesehatan Kota Probolinggo.

- M : Tanggapan tentang seragam karena seragamnya sama dengan pegawai Pemda dan harus ada perbedaan ?
- Ratna : Aturan seragam untuk merubah susah sekali, karena sudah aturan dari Pemda. Tetapi kalo dirangkapi dengan jas lab tidak apa – apa.
Penyusunan SOP itu ada standartnya.
- M : Kemungkinan pasien akan puas apa bila?
- Farida : Kita tetap jaga Mutu
Peningkatan pengetahuan melalui pelatihan dan sekolah.
- BA : Perbedaab persepsi masyarakat Puskesmas Sukabumi dan Puskesmas Kanigaran, dari hasil responden cukup puas, puas disebabkan karena faktor pendidikan. Pada tahun 1995 Kota Probolinggo dilaksanakan Jaga Mutu arahnya kepuasan pelayanan, saya pernah menerapkan terapi tersebut membutuhkan waktu 15 menit untuk satu pasien.
- Saya punya kunci sepanjang kita mengetahui kebutuhan, maka akan kita penuhi.
- Kita bangkitkan kembali hubungan antar manusia, kepuasan, waktu tunggu. Waktu 5 menit untuk pelayanan jelas tidak mungkin.
- Taufik : Para pasien harap dijelaskan dan dikaitkan dengan waktu tunggu atau membuat ada program khusus misalnya : klinik sanitasi. Sehingga pasien yang baru diperiksa dirujuk ke klinik dengan begitu waktu periksa bisa cepat
- M : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket waktu pelayanan diloket lama apa rencana agar pelayanan diloket bisa cepat ?
- Yuli : terima kasih atas waktu yang diberikan, karena penataan file folder tidak rapi.
Kartu berobat hilang
Jam buka harus dibatasi jam 7 wib sampai jam 11 wib, tetapi untuk wilayah Puskesmas wonoasih tidak bisa karena pasiennya banyak dari luar wilayah (Sumber) sampai di Puskesmas Wonoasih jam 12.00 wib.

- BA : Diloket harus ada 1 komputer, jadi apa bila ada kartu hilang/nomor lupa bisa dicari dengan cepat.
- M : Mengenai kartu berobat ini sebaik bentuk seperti apa kartu JPS, ATM ?
- Taufik : kartu berobat dibuat seperti kartu JPS, sehingga mudah dibawa dan tulisan mudah dibaca.
- M : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan diobat.
Petugas kurang memberi informasi mengenai obat. Harapannya obat ada bungkusnya?
- Triana : Pemberian informasi tentang obat di Puskesmas itu sudah dilakukan oleh petugas pengelola obat. DiPuskesmas sudah ada Asisten Apoteker , mungkin waktu itu petugas AA masih mengerjakan administrasi sehingga yang melayani pembantu- pembantu pengelola obat tetapi mereka sudah diberi pelatihan. Mengenai jenis obat diPuskesmas itu obat PKD untuk kemasan obat , dulu obat dibungkus dengan plastik biasa tetapi sekarang sudah dibungkus dengan menggunakan plastik klep. Banyak Puskesmas yang sudah memakai plastik klep supaya menarik perhatian dari pasien.
- Farida : Bungkus tidak usah dibuka (ampicilin), obat – obat yang telanjang perlu tempat/plastik klep tetapi ini perlu biaya.
- M : Tingkat Kepuasan pasien terhadap aspek fasilitas medis dan non medis
Untuk non medis ini kamar mandi dan WC harus nersih dan peralatan medis harus canggih.
- Farida : terima kasih atas waktu yang diberikan, untuk tempat parkir harus kita atur rapi terutama kendaraan pasien
Dibuatkan kotak amal untuk petugas parkir atau waker.Untuk honor tukang parkir/waker sudah ditanggung oleh Puskesmas masing –masing.
Petugas kebersihan sudah ada yang menjadi penanggung jawab adalah petugas sanitasi.
- Maloen : terima kasih atas waktu yang diberikan, untuk kebersihan ruangan yang bertanggung jawab pemilik ruangan, untuk kamar mandi dan WC pasien tidak ada jadi kelihatan kotor jadi perlu petugas kebersihan.

- Yuli : terima kasih atas waktu yang diberikan, untuk Puskesmas wonoasih tidak ada masalah karena disana sudah ada petugas khusus (kebersihan), untuk kebersihan ruangan yang bertanggung jawab pemilik ruangan.
- M : Alat kesehatan ada yang bilang kuno?
- Ratna : Untuk alat perbaikan setiap tahun ada usulan dengan memprioritaskan alat.
- M : Banyak yang kurang puas, ada nggak yang bisa dilakukan Puskesmas?
- BA : Bertanya pada Bu Nurul, sebetulnya tidak ada fix mengenai tunjangan, kalau tadi ditanyakan tentang perbaikan jasa yaitu pentingnya perbaikan jasa medis, yang perlu ditanyakan apakah ada reward ?
- M : Ada jaminan-jaminan kayak di Pabrik ?
- BA : Ada kegiatan seperti pertemuan yang bisa dikumpulkan, kita betul-betul berhati hati karena sekarang badan legislatif DPR mulai cawe-cawe, melalui Kadinkes dalam DAU diusulkan tunjangan.
- Farida : Sebetulnya tunjangan masuk biaya operasional, mengenai jasa medis bisa diatasi, seperti tunjangan lembur patut dipertanyakan?
- M : Kuncinya pada informasi.
- Ratna : Yang ada pembagian pada waktu hari raya, berkaitan dengan cuti bisa lebih 3 hari.
- M : Tergantung informasi Kepala Puskesmas
- SS : Catatan anda dapat transportasi, tunjangan lembur?
- P : Tunjangan transportasi yang memakai kendaraan dinas yaitu mendapat uang bensin, jasa pelayanan medis adalah jasa Askes.
- M : Mungkin sehingga kita berpikir, dikumpulkan lalu diberikan pada hari raya.
- Mel : Kita mempunyai kebijaksanaan seperti itu adalah petugas lapangan, uang- uang seperti itu dikumpulkan pada hari raya dibagi yang lebih banyak ke lapangan mendapat lebih banyak.
- BA : Kadang dipakai rekreasi.
- SS : Analisnya dihilangkan mungkin hanya deskriptifnya.

- M : Mungkin sehingga kita berpikir, dikumpulkan lalu diberikan pada hari raya.
- M : Non finansial puas pada atasan, lain-lain belum, mungkin nggak ada yang mengomentari dari Puskesmas dulu kog dari staf kurang memuaskan, suasananya yang bagaiman yang bisa kita intervensi?
- Mel : Di Puskesmas Ketapang ada 35 staf dengan berbagai macam karakter, petugasnya disana banyak yang keras, untuk memadukan lebih sulit, usulkan ada mutasi untuk anak buah, kalau bisa saya dimutasi saja.
- Yuli : Kepemimpinan dari Kepala Puskesmas Wonoasih yaitu mendidik anak buah, diatur sedemikian rupa ditarik ulur, intinya membimbing ke anak buah, nggak seperti omongan diluar katanya bapak Ernowo keras dalam memimpin.
- Diah : Karakter karyawan ada yang keras, suasana yang menyenangkan, santai-santai ada komunikasi antar karyawan sehingga tidak menjaga jarak, karena melihat situasi kerja karyawan, untuk yang senior kita beri kepercayaan, kita jalin komunikasi agar tidak terlalu menjaga jarak, untuk sanksi karyawan yang melanggar kita panggil kita beri arahan
- Taufik : Teguran lisan bila perlu menggunakan teguran tertulis, sudah keliling di Puskesmas kota ke desa. Gaya kepemimpinan itu seni dan seni itu gaya di pengalaman, suasana kerja akan rusak apabila pemimpin tidak mau tahu, bawahan akan protes apabila kinerja tidak diperhatikan, lam kerja di Puskesmas akan lebih menguasai suasana, bisa merasa benar selalu membandingkan. Solusi 5 tahun harus dimutasi, komunikasi atasan dan bawahan ditingkatkan.
- M : Non finansial puas pada atasan, lain-lain belum, mungkin nggak ada yang mengomentari dari Puskesmas dulu kog dari staf kurang memuaskan, suasananya yang bagaiman yang bisa kita intervensi?
- Mel : Di Puskesmas Ketapang ada 35 staf dengan berbagai macam karakter, petugasnya disana banyak yang keras, untuk memadukan lebih sulit, usulkan ada mutasi untuk anak buah, kalau bisa saya dimutasi saja.

- Yuli : Kepemimpinan dari Kepala Puskesmas Wonoasih yaitu mendidik anak buah, diatur sedemikian rupa ditarik ulur, intinya membimbing ke anak buah, nggak seperti omongan diluar katanya bapak ernowo keras dalam memimpin.
- Diah : Karakter karyawan ada yang keras, suasana yang menyenangkan, santai-santai ada komunikasi antar karyawan sehingga tidak menjagza jarak, karena melihat situasi kerja karyawan, untuk yang senior kita beri kepercayaan, kita jalin komunikasi agar tidak terlalu menjaga jarak, untuk sanksi karyawan yang melanggar kita panggil kita beri arahan
- Taufik : Teguran lisan bila perlu menggunakan teguran tertulis, sudah keliling di Puskesmas kota ke desa. Gaya kepemimpinan itu seni dan seni itu gaya di pengalaman, suasana kerja akan rusak apabila pemimpin tidak mau tahu, bawahan akan protes apabila kinerja tidak diperhatikan, lama kerja di Puskesmas akan lebih menguasai suasana, bisa merasa benar selalu membandingkan. Solusi 5 tahun harus dimutasi, komunikasi atasan dan bawahan ditingkatkan.
- SS : Gaya yang paling menonjol saat itu.
- M : Adanya on job training, untuk sekolah ada alokasi pendidikan, tapi paling tidak on job perlu trainingnya saja, untuk rencana kerja yang penting tahunan atau yang lima tahunan ?
- Mel : Butuh yang lima tahunan.
- M : Diharuskan apa nggak tergantung dinas.
- Su'aidah : Di dinas telah dibuat renstra, untuk Puskesmas tiap tahun.
- M : Untuk kebijaksanaan tergantung dinas. Untuk perspektif keuangan bagaimana ?
- Farida : Desentralisasi Puskesmas, sementara 2 Puskesmas dengan peningkatan rujukan. Dengan desentralisasi ini Puskesmas bisa merujuk ke Rumah Sakit yang ketiga ada kebikan produk hukum, dengan adanya promosi dengan organisasi profesi, lewat radio baru diarahkan.

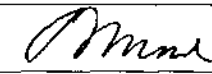

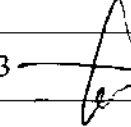



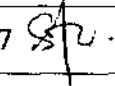




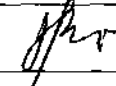
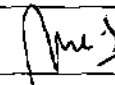
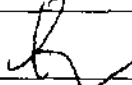
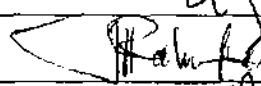


- SS : Untuk tahun 2001 pengeluaran banyak yang turun, untuk pengeluaran sedikit, retribusinya jadi kecil.
- Farida : 40 % untuk Puskesmas 10% untuk Dinas Kesehatan.
- SS : Sebagian besar masyarakat menginginkan seperti Rumah sakit
- Farida : Kini ada Puskesmas plus seperti Puskesmas Ketapang dekat jalan raya dan Puskesmas Wonoasih yang ada rawat inapnya.
- Taufik : Kiat mencoba adanya Puskesmas di era desentralisasi misal di Puskesmas Sukabumi ditingkatkan rujukan mata dengan mengundang secara khusus dokter spesialis mata, di Ketapang akan direnovasi seperti hotel seakan akan seperti di RS mungkin 1-2 tahun lagi.
- SS : Puskesmas di kecamatan perlu diadakan Puskesmas inovatif
- M : ada inovasi ide rencana kedepan ?
- Farida : Penampilan petugas diperbaiki, dengan memakai seragam baru yang menarik.
- M : Saya ucapkan terima kasih atas diskusi yang menarik ini. Silahkan Bu Nurul untuk menutup.
- P : Terima kasih atas perhatian bapak ibu sekalian.

Keterangan:

- P : Peneliti, Siti Nurul Qomariyah, dr
- SS : Dr. S. Supriyanto, dr, MKes
- M : Moderator, Ratna SKM, MKes
- BA : dr. Bambang Agus Suwignyo. Kasubdin Kesga Dinas Kesehatan
- Farida : dr. Hj Farida, S. MSKepala sub dinas Kesehatan Keluarga)
- Su'aidah: dra. Sua'idah Apt Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- Ratna : Ratna Sari SKM, Kasi Bina Puskesmas
- Triana : dra. Triana Apt, Kasi Farmasi dan Makanan
- Taufik : dr. H. A. Taufiqurrahman, Kepala Sub Dinas P2P
- Mel : Kepala Puskesmas Ketapang
- Diah : drg. Diah Pusporini, Kepala Puskesmas Kanigaran
- Susi : dr. Susi, yang mewakili Kepala Puskesmas Sukabumi
- Yuli : drg Yuli, yang mewakili Kepala Puskesmas Wonoasih
- Maloen: dr. Malon, yang mewakili Kepala Puskesmas Jati

Daftar hadir : Penyusunan Rencana Strategik Puskesmas
 Dengan Menggunakan Kerangka Balanced Scorccard
 DI DINAS KESEHATAN KOTA PROBOLINGGO
 Tanggal : 14 Juli 2003

287

NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Th. H. Supriyanto	FKM-UB/Peslala	1 
2	H. Asriati	Di. Kas. Kota. P. I.	2 
3	Dr. H. A. Taufiq	...	3 
4	M. Fandi S.	Subd. Plan	4 
5	Dr. H. A. Supri	Gugus. Besar	5 
6	Kelami L.	Pusk. Kutap.	6 
7	Sury F.	Pusk. Sukabumi	7 
8	Dr. Yulianti S.	Pusk. Wonorejo	8 
9	Dr. Diah P.	Pusk. Karangasem	9 
10	Dra. Triana	PK.	10 
11	Dr. Saideh M.	KOH	11 
12	Ratna Sari	PK. Tami	12 
13	Desmaningih	JPKM	13 
14	Ermawaty	FKM - UA	14 
15	Putra Dwi W.	FKM - UA	15 
16	Nyomas Anita D.	---	16 
17	Dr. Melben B.	P. Pusk. Jati	17 
18			18
19			19
20			20

Mengetahui
 Kepala Puskesmas Jati



dr. Hj. SITI NURUL QOMARIAH
 NIP. 140 328 601