



**EVALUASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN RAWAT INAP ASKESKIN DI
PUSKESMAS KABUPATEN SITUBONDO**

TESIS

MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

Oleh
MUCHAMAD SYAIFUL
060920101016

**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2008**

SUMMARY

Strategy Evaluated of Public Health Center Inpatient Health Service Quality through Community Assessment Analysis in Situbondo Regency

Public Health Centers (PHC) of Besuki, Panarukan and Asembagus are PHCs with inpatient wards working as the Technical Executing Unit of Situbondo Regency Health Office. The aim of this research was to evaluate and formulate the inpatient health service quality improvement strategy through community assessment analysis of community perspectives. The community perspective analyzed community's expectation and the actual condition of services quality at the Public Health Centers (PHC).

This was an analytic observational study conducted. Data collection was by survey guided by questionnaires. The sample was taken from PHC patients by a simple random and total population, consisted of post-hospitalization patients in February and inpatients in April 2008 amounting to 90 respondents. The analysis was performed descriptively to obtain the actual condition of Besuki, Panarukan and Asembagus PHCs and to find out community's expectation towards and actual service quality. Matrix analysis was used to determine the priority setting strategy of PHCs Besuki, Panarukan and Asembagus of Situbondo Regency in the year 2008.

From the matrix analysis, health quality improvement strategy was formulated, it was discovered several factors at the first quadrant. This first quadrant revealed how important this matter according to patients which was expected by community to materialize, while PHC implementation was not entirely satisfying. These factors were to be taken seriously by PHC management, in PHCs were: 1) variable *reliability*, and 2) variable *responsiveness*. The second quadrant showed important factors according to patients, they expected the realization and the PHC had performed the service according to patient's expectation. This quadrant showed that the PHC had to maintain the existing condition. In PHCs were: 1) variable *assurance*. The three quadrant showed not important factors according to patients, they not expected the realization and the PHC had performed the service according to patient's not expectation. This quadrant showed that the PHC have not priority condition. In PHCs were: 1) variable *emphaty*. The four quadrant showed not important factors according to patients, they are not expected the realization and the PHC had performed the service according to patient's expectation. This quadrant showed that the PHC had to cutting or communication for community. In PHCs were: 1) variable *perform of resource*

The strategy to recommendation improve the inpatient health service quality were to improve the variable reliability, responsiveness and communication for community variable perform of resource. And than not priority for variable emphaty, and to maintain the existing for variable assurance.



**EVALUASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN RAWAT INAP ASKESKIN DI
PUSKESMAS KABUPATEN SITUBONDO**

**STRATEGY EVALUATED HEALTH SERVICE QUALITY OF
PUBLIC HEALTH CENTER INPATIENT ASKESKIN IN
SITUBONDO REGENCY**

TESIS

MAGISTER ADMINISTRASI

Oleh:
MUCHAMAD SYAIFUL
060920101016

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2008**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS INI TELAH DISETUJUI
Tanggal 11 Juli 2008

Oleh :

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS.
NIP. 130 350 768

Pembimbing Anggota,

Drs. Djoko Poernomo, M Si.
NIP. 131 660 777

Mengetahui/menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi

Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS.
NIP. 130 350 768

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
RAWAT INAP ASKESKIN DI PUSKESMAS
KABUPATEN SITUBONDO**

**STRATEGY EVALUATED HEALTH SERVICE QUALITY OF PUBLIC
HEALTH CENTER INPATIENT ASKESKIN IN
SITUBONDO REGENCY**

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh Muchamad Syaiful ini, dan bahwa dalam pendapat kami, cukup memuaskan dalam cakupan dan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam bidang Ilmu Administrasi

Tesis ini telah dipertahankan di depan Tim Pembimbing/Penguji pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 11 Juli 2008
Tempat : Pascasarjana Universitas Jember

Susunan Tim Pembimbing / Penguji

Ketua

Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS
NIP: 130 350 768

Anggota I

Drs Djoko Poernomo, M Si
NIP: 131 660 777

Anggota II

Drs Boedijono, M Si
NIP: 131 832 704

**Mengetahui / Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi**

Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS
NIP: 130 350 768

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Jember**

Prof. Dr. A. Khusyairi, MA
NIP: 130 261 689

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat ALLOH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan kurniaNya, sehingga penyusunan tesis yang berjudul: “EVALUASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP ASKESKIN DI PUSKESMAS KABUPATEN SITUBONDO“ dapat kami selesaikan. Hal ini tidak terlepas dari beberapa pihak yang telah memberikan bantuan terhadap penulisan tesis ini, untuk itu kami menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya, dan semoga ALLOH SWT memberkati kita semua.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS., selaku dosen pembimbing utama, dimana ditengah kesibukan beliau telah banyak memberikan pengarahan, saran, kritik serta bimbingan mulai dari persiapan proposal tesis sampai dengan akhir penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Djoko Poernomo, drs., MSi., selaku dosen pembimbing anggota yang dengan penuh perhatian dan kesabaran, telah memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, kritik dan saran sampai dengan akhir penulisan tesis ini.

Disamping itu dalam kesempatan ini kami juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Jember dan Direktur Pascasarjana Universitas Jember yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menjadi mahasiswa pada Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi.

2. Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menjadi mahasiswa.
3. Bapak drg. H. Solichin, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo, yang telah memberikan kesempatan dan ijin belajar sekaligus memberikan ijin penelitian di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Situbondo.
4. Bapak-bapak dewan penguji yang terdiri dari : Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS, dan Bapak Djoko Poernomo, drs., MSi., serta Bapak Boedijono, drs., MSi., yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan hasil penelitian tesis ini.
5. Bapak dan ibu seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Jember.
6. Kepala Puskesmas Besuki, Puskesmas Panarukan dan Puskesmas Asembagus serta karyawan dan karyawan, yang telah banyak membantu kami dalam memperoleh informasi dari pasien yang rawat inap di Puskesmas tersebut.
7. Seluruh teman – teman sesama mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi tahun 2006-2007.
8. Ibunda tercinta Ny Sutiah (Almarhumah) dan Ayahanda Bapak Su'ut, yang telah memberikan iringan doa dan kasih sayang yang tidak pernah putus, hingga kami mampu menyelesaikan penulisan tesis ini.
9. Istriku tercinta Siti Syamsiah dan anak – anakku tersayang Zainal Arifin dan Erniati, yang penuh pengertian dan memberikan dorongan serta memberikan semangat selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian penulisan tesis ini.

RINGKASAN

EVALUASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP ASKESKIN DI PUSKESMAS KABUPATEN SITUBONDO

Puskesmas Besuki, Panarukan dan Asembagus adalah Puskesmas perawatan yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas dengan menggunakan perspektif masyarakat miskin. Penggunaan perspektif masyarakat miskin disini yaitu dengan melakukan analisis harapan dan penilaian kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Kabupaten Situbondo.

Rancang bangun penelitian ini bersifat observasional analitik, pengambilan data dilakukan dengan teknik survey dengan instrumen kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* dengan total responden sebanyak 90 pasien yang terdiri dari pasien pasca rawat dan pasien yang sedang rawat inap pada bulan Februari sampai dengan bulan April tahun 2008.

Dari hasil analisis pada jendela pelanggan terhadap variabel-variabel kualitas pelayanan dengan faktor harapan dan faktor penilaian kualitas pelayanan, diperoleh hasil yang bervariasi dan tersebar kedalam 4 (empat) kuadran yang ada pada jendela pelanggan tersebut. Adapun variabel yang berada pada kuadran satu adalah: 1). variabel kehandalan (dimensi *reliability*), dan 2). variabel daya tanggap (dimensi *responsiveness*). Sedangkan pada kuadran dua hanya variabel jaminan (dimensi *assurance*). Sementara itu yang terdapat pada kuadran tiga adalah variabel perhatian (dimensi *emphaty*). Dan yang terdapat pada kuadran empat adalah variabel kinerja sumberdaya fisik (dimensi *tangible*).

Dengan demikian rumusan strategi yang direkomendasikan yaitu: meningkatkan variabel kehandalan dan daya tanggap; mengkomunikasikan variabel kinerja sumberdaya fisik; mempertimbangkan peningkatan variabel perhatian dan mempertahankan kinerja dari variabel jaminan.

ABSTRACT

STRATEGY EVALUATED HEALTH SERVICE QUALITY OF PUBLIC HEALTH CENTER INPATIENT ASKESKIN IN SITUBONDO REGENCY

Public Health Centers (PHCs) of Besuki, Panarukan and Asembagus are PHCs with inpatient wards working as the Technical Executing Unit of Situbondo Regency Health Office. The aim of this research was to strategy evaluated the inpatient health service quality improvement through community assessment analysis of community perspectives. The community perspective analyzed community's expectation and the actual condition of services quality at the Public Health Centers.

This was an analytic observational study conducted. Data collection was by survey guided by questionnaires. The sample was taken from PHCs patients by a simple random sampling, consisted of post-hospitalization patients in February and inpatients in April 2008 amounting to 90 respondents. The analysis was performed descriptively to obtain the actual condition of Besuki, Panarukan and Asembagus PHCs and to find out community's expectation toward and actual service quality. Matrix analysis was used to determine the priority setting strategy of PHCs Besuki, Panarukan and Asembagus of Situbondo Regency in the year 2008.

From the matrix analysis, health quality improvement strategy was formulated, it was discovered several factors at the fours quadrant. This first quadrant in PHCs were: 1) variable reliability, and 2). variable responsiveness. The second quadrant in PHCs were variable assurance. The three quadrant in PHCs were variable emphaty. The four quadrant in PHCs were variable perform of resource

The strategy to recommendation improve the inpatient health service quality were to improve the variable reliability, responsiveness and communication to community for variable perform of resource. And than not priority for variable emphaty, and to maintain the existing for variable assurance.

Key words: Strategy, Service Quality, Public Health Center, Inpatients Care, Recommendation

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Ucapan Terima Kasih	iv
Ringkasan	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Singkatan	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Penyebab Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Kajian Pustaka.....	20
2.1.1 Konsepsi Tentang Jasa	20
2.1.2 Evaluasi	21
2.1.3 Pelayanan	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan Jasa	33
2.1.5 Organisasi Nirlaba	47
2.1.6 Kepuasan	52
2.1.7 Strategi.....	55
2.2 Kajian Kebijakan	58
2.2.1 Puskesmas	58
2.2.2 JPKMM / Askeskin	67
2.3 Kerangka Pemikiran.....	76
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	79

BAB III	METODE PENELITIAN	80
3.1	Rancang Bangun Penelitian.....	80
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	80
3.3	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Cara Pengambilannya	81
3.4	Pengumpulan Data	83
3.5	Instrumen Penelitian	84
3.6	Kerangka Operasional	86
3.7	Faktor dan Variabel Penelitian	87
3.8	Definisi Operasional Variabel	90
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	95
3.10	Analisis Data	97
BAB IV	HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	103
4.1	Hasil Penelitian	103
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Situbondo	103
4.1.2	Gambaran Umum Puskesmas Perawatan	104
4.2	Analisis Data Penelitian	118
4.2.1	Harapan dan Penilaian Masyarakat Miskin	118
4.3	Pembahasan	168
4.3.1	Kondisi Sumberdaya di Puskesmas perawatan	169
4.3.2	Isu Upaya Strategis	174
4.3.3	Isu Strategis Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan	175
4.3.4	Isu Strategis Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan Kab ...	193
4.3.5	Harapan dan Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap	199
4.3.6	Rekomendasi Strategi	210
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	219
5.1	Kesimpulan	219
5.2	Saran	221
DAFTAR PUSTAKA.....		225
LAMPIRAN		229

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Alokasi Dana Program JPKMM di Puskesmas Kabupataen Situbondo Tahun 2007.....	6
Tabel 1.2 Pencapaian Pemanfaat Pelayanan Rawat Inap Askeskin di Puskesmas Besuki, Panarukan dan Asembagus	7
Tabel 1.3 Pencapaian Pemanfaat Pelayanan Rawat Inap Pasien Umum di Puskesmas Besuki, Panarukan dan Asembagus	7
Tabel 1.4 Kondisi Sumberdaya Manusia di Puskesmas	11
Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan	32
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	91
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas perawatan	106
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk di Puskesmas perawatan	107
Tabel 4.3 Sarana Prasarana Penunjang Puskesmas	107
Tabel 4.4 Jumlah Sumberdaya di Puskesmas	109
Tabel 4.5 Data Sarana Pelayanan Kesehatan Wilayah	111
Tabel 4.6 Data Peralatan Laboratorium Puskesmas	111
Tabel 4.7 Data Alat Medis di Puskesmas	112
Tabel 4.8 Data Tarif Rawat Inap di Puskesmas	113
Tabel 4.9 Data Kasus Penyakit di Puskesmas	114
Tabel 4.10 Pelayanan Laboratorium Puskesmas	115
Tabel 4.11 Pelayanan Pengobatan di Puskesmas	116
Tabel 4.12 Standart Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas	117
Tabel 4.13 Harapan dan Penilaian Penampilan Dokter	120
Tabel 4.14 Harapan dan Penilaian Penampilan Perawat	121
Tabel 4.15 Harapan dan Penilaian Pelayanan Rawat Inap	122

Tabel 4.16 Harapan dan Penilaian Penataan Ruang Rawat Inap	123
Tabel 4.17 Harapan dan Penilaian Peralatan Medis.....	124
Tabel 4.18 Harapan dan Penilaian Kebersihan Kamar Mandi Pasien	125
Tabel 4.19 Harapan dan Penilaian Makanan Pasien.....	126
Tabel 4.20 Harapan dan Penilaian Fasilitas Linen	127
Tabel 4.21 Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik di Puskesmas A	128
Tabel 4.22 Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik di Puskesmas B	129
Tabel 4.23 Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik di Puskesmas C	130
Tabel 4.24 Harapan dan Penilaian Proses Administrasi Penerimaan Pasien.....	133
Tabel 4.25 Harapan dan Penilaian Pelayanan Rawat Inap	134
Tabel 4.26 Harapan dan Penilaian Jadwal Pemberian Pelayanan Rawat Inap	135
Tabel 4.27 Harapan dan Penilaian Kemudahan Prosedur Pelayanan Rawat Inap	136
Tabel 4.28 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas A	137
Tabel 4.29 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas B	138
Tabel 4.30 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas C	138
Tabel 4.31 Harapan dan Penilaian Cepat Tanggap Petugas Kesehatan	140
Tabel 4.32 Harapan dan Penilaian Pemberian Penyuluhan Kesehatan	141
Tabel 4.33 Harapan dan Penilaian Kecepatan Petugas Menemui Pasien	142
Tabel 4.34 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas A	143
Tabel 4.35 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas B	144
Tabel 4.36 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas C	145
Tabel 4.37 Harapan dan Penilaian Kemampuan Dokter	147
Tabel 4.38 Harapan dan Penilaian Kemampuan Teknis Petugas Kesehatan	148
Tabel 4.39 Harapan dan Penilaian Sikap dan Tindakan Petugas Kesehatan	149

Tabel 4.40 Harapan dan Penilaian Jaminan Keamanan Pelayanan Kesehatan	150
Tabel 4.41 Harapan dan Penilaian Kecepatan Kesembuhan	151
Tabel 4.42 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan di Puskesmas A	152
Tabel 4.43 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan di Puskesmas B	153
Tabel 4.44 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan di Puskesmas C	153
Tabel 4.45 Harapan dan Penilaian Perhatian Khusus Petugas Kesehatan.....	155
Tabel 4.46 Harapan dan Penilaian Perhatian Penuh Petugas Kesehatan	156
Tabel 4.47 Harapan dan Penilaian Kesamaan Pelayanan Kesehatan	157
Tabel 4.48 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian di Puskesmas A	158
Tabel 4.49 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian di Puskesmas B	159
Tabel 4.50 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian di Puskesmas C	159
Tabel 4.51 Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik di Puskesmas	162
Tabel 4.52 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas	163
Tabel 4.53 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan di Puskesmas	164
Tabel 4.54 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan di Puskesmas	165
Tabel 4.55 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian di Puskesmas	166
Tabel 4.56 Harapan dan Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	167
Tabel 4.57 Isu Strategis Aspek di Puskesmas perawatan	169
Tabel 4.58 Isu Strategis dan Permasalahannya	174
Tabel 4.59 Harapan dan Penilaian Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik	175
Tabel 4.60 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan.....	178
Tabel 4.61 Harapan dan Penilaian Variabel Daya Tanggap.....	181
Tabel 4.62 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan.....	183
Tabel 4.63 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian	185

Tabel 4.64 Variabel Kinerja Sumberdaya Fisik Kabupaten	193
Tabel 4.65 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan Kabupaten.....	194
Tabel 4.66 Harapan dan Penilaian Variabel Daya Tanggap Kabupaten.....	195
Tabel 4.67 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan Kabupaten	196
Tabel 4.68 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian Kabupaten	197
Tabel 4.69 Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan di Puskesmas A	199
Tabel 4.70 Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan di Puskesmas B	200
Tabel 4.71 Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan di Puskesmas C	201
Tabel 4.72 Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan Kabupaten Situbondo.....	202
Tabel 4.73 Matrik Capaian Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan....	207

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah.....	9
Gambar 2.1 Model Evaluasi	22
Gambar 2.2 Penilaian Klien tentang Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	46
Gambar 2.4 Organisasi Nirlaba.....	48
Gambar 2.5 Pelayanan dan Harapan	53
Gambar 2.6 Proses Kepuasan Pelanggan	54
Gambar 2.7 Jendela Pelanggan	56
Gambar 2.8 Alur Pelayanan Kesehatan Askeskin	75
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran	78
Gambar 3.1 Kerangka Operasional.....	86
Gambar 3.2 Matrik Posisi Jendela Pelanggan	100
Gambar 4.1 Harapan dan Penilaian Variabel Kinerja Sumberdaya	119
Gambar 4.2 Cakupan Harapan dan Penilaian Variabel Kinerja Sumberdaya.....	119
Gambar 4.3 Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan	132
Gambar 4.4 Cakupan Harapan dan Penilaian Variabel Keandalan.....	132
Gambar 4.5 Harapan dan Penilaian Variabel Daya Tanggap	139
Gambar 4.6 Cakupan Harapan dan Penilaian Variabel Daya Tanggap.....	139
Gambar 4.7 Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan	146
Gambar 4.8 Cakupan Harapan dan Penilaian Variabel Jaminan	146
Gambar 4.9 Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian	154
Gambar 4.10 Cakupan Harapan dan Penilaian Variabel Perhatian	155

Gambar 4.11 Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan.....	161
Gambar 4.12 Total Harapan dan Penilaian Kualitas Pelayanan.....	161

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....229
Lampiran 2	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Harapan.....233
Lampiran 3	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Penilaian236
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden.....239
Lampiran 5	Proporsi Sebaran Data Responden 245
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Faktor Harapan 248
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Faktor Penilaian 253
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Faktor Harapan 258
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Faktor Penilaian 261
Lampiran 10	Hasil Analisis Data Responden Dengan Jendela Pelanggan 264

DAFTAR SINGKATAN

ALOS	<i>Average Length Of Stay</i>
A3	<i>Attitude, Attention , dan Action.</i>
A6	<i>Ability,Attitude,Attention,Action,Appearance,Accountability</i>
Askeskin	Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin
BOR	<i>Bed Occupancy Rate</i>
BPP	Badan Penyantun Puskesmas
DepKes	Departemen Kesehatan
DinKes	Dinas Kesehatan
Gakin	Keluarga Miskin
GCG	<i>Good Corporate Governance</i>
JKMM	Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin
KepMenKes	Keputusan Menteri Kesehatan
KepMenPan	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
Maskin	Masyarakat Miskin
PERDA	Peraturan Daerah
PNS	Pegawai Negeri Sipil
PTT	Pegawai Tidak Tetap
PTPN XI	Persero Terbatas Perkebunan Nusantara XI
Puskesmas	Pusat Kesehatan Masyarakat
Pustu	Puskesmas Pembantu
Polindes	Pondok Bersalin Desa
RS	Rumah Sakit
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SD	Sekolah Dasar
SDM	Sumber Daya Manusia
SKM	Sarjana Kesehatan Masyarakat
SKM	Surat Keterangan Miskin
Protap	Prosedur Tetap
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
SK	Surat Keputusan
SLTP	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SLTA	Sekolah lanjutan Tingkat Atas
TT	Tempat Tidur
UPT	Unit Pelayanan Teknis
UPTD	Unit Pelayanan Teknis Dinas
UKK	Upaya Kesehatan Keluarga
UKBM	Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat