

LAPORAN HASIL PENILAIAN WARGA TERHADAP LAYANAN PUSKESMAS DI KABUPATEN JENEPONTO TAHUN 2013

A. PENDAHULUAN

Penilaian Warga terhadap layanan publik menjadi satu kesatuan dalam proses keterlibatan warga dalam mendorong peningkatan pelayanan publik sesuai dengan amanah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Perda No. 2 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik dalam Lingkup Pemerintah Kabupaten Jeneponto. Bentuk partisipasi warga dalam mendorong peningkatan salah satunya adalah dengan memberikan penilaian kepada penyedia layanan.

Bentuk penilaian yang dilakukan dengan menggunakan metode *citizen report card (CRC)*. CRC digunakan sebagai salah satu bentuk evaluasi yang diberikan langsung kepada warga dengan memberikan penilaian melalui kuesioner.

Pada tahun 2013 ini, telah dilakukan penilaian ke 2 (dua) terhadap layanan puskesmas, pada penilaian sebelumnya hanya dilakukan pada 5 Puskesmas terpilih yaitu Puskesmas Tino, Puskesmas Arungkeke, Puskesmas Buludoang, Puskesmas Bontoramba dan Puskesmas Bontosunggu Kota. Melalui program Meningkatkan Peran Aliansi LPM dalam Membantu dan Mengorganisir Kerja-kerja Lembaga Pengaduan Masyarakat (LPM) dari Desa yang ada di Kabupaten Jeneponto kerja sama PATTIRO JEKA dan Access Tahap II penilaian dilaksanakan di 18 Puskesmas di Kabupaten Jeneponto dengan wilayah survey 84 Desa Kelurahan yang menjadi wilayah cakupan Puskesmas dan wilayah dampingan PATTIRO JEKA.

B. Tujuan

Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana situasi pelayanan di 18 puskesmas berdasarkan persepsi pengguna layanan di puskesmas

2. Mengetahui sejauh mana penerapan isi piagam pelayanan puskesmas (Citizen Charter) yang menjadi kesepakatan antara masyarakat dan 18 kepala puskesmas.
3. Memotret kondisi pelayanan kesehatan di 18 Puskesmas secara makro
4. Memberi masukan kepada penyedia layanan dalam hal ini puskesmas untuk meningkatkan pelayanan dan respon terhadap keluhan masyarakat.

C. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Menentukan tujuan dan strategi CRC
Yang dimaksud bagian ini adalah menentukan tujuan yang ingin dicapai dalam survey ini sekaligus menentukan metodologi dan kuesioner yang akan digunakan dalam survey.
2. Penyusunan instrument
Penyusunan instrument adalah mengumpulkan data-data terkait dalam survey yaitu penentuan puskesmas terpilih, pengumpulan data kunjungan pasien di puskesmas terpilih dan draf kuesioner survey.
3. Konfirmasi instrumen ke penyedia layanan
Yang dimaksud dalam tahapan ini adalah melakukan konfirmasi kepada penyedia layanan (puskesmas) terpilih, tentang rencana pelaksanaan survey dan konfirmasi mengenai draft kuesioner yang akan digunakan dalam survey.
4. Finalisasi kuesioner
Yaitu menetapkan kuesioner yang akan digunakan dalam survey.
5. Rekrutmen dan pelatihan enumerator.
Yang dimaksud dalam tahapan ini adalah perekrutan enumerator atau surveyor yang akan melakukan survey di tingkat desa. Yang menjadi enumerator dipilih dari pengurus Lembaga Pengaduan Masyarakat Turatea (LPMT) yang juga menjadi wilayah dampingan puskesmas.

Setelah dilakukan perekrutan enumerator, enumerator diberikan pelatihan khusus untuk pembekalan dalam pelaksanaan survey, hal ini dilakukan agar enumerator mengerti tentang maksud dan tujuan dari pelaksanaan survey, selain itu enumerator dapat mengisi kuesioner dengan baik.

6. Uji coba kuesioner
Uji coba kuesioner, sebelum enumerator melakukan survey, terlebih dahulu enumerator bersama tim metodologi melakukan uji coba pengisian kuesioner. Hal ini bertujuan untuk menguji efektifitas waktu dan penguasaan kuesioner oleh enumerator.
7. Pelaksanaan Survey
Survey dilakukan di tingkat desa/kelurahan selama 2 (dua) minggu.
8. Pengumpulan data survey
Dalam tahapan ini adalah tim metodologi melakukan pengumpulan kuesioner yang telah di isi oleh enumerator dan melakukan koreksi dan klarifikasi kuesioner.
9. Penginputan hasil survey
Dalam tahapan ini adalah tim metodologi melakukan penginputan hasil survey, melakukan koreksi dan klarifikasi terhadap kuesioner yang telah diisi oleh enumerator.
10. Publikasi hasil survey
Publikasi hasil survey dilakukan untuk melakukan eksposing hasil survey yang telah dilaksanakan.

METODOLOGI SURVEY

A. Metode Survey

Survey dilakukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner dengan mengambil populasi pada jumlah kunjungan pasien di 18 puskesmas pada tahun 2012. Penyusunan kuesioner diambil dari Piagam Warga (*citizen charter*) yang telah disepakati oleh 18 Puskesmas di Kab. Jenepono.

Sebagaimana di ketahui jumlah kunjungan pasien di 18 Puskesmas pada tahun 2012 diperoleh sebanyak 425.867 orang dengan sebaran sebagai berikut :

NO	PUSKESMAS	JUMLAH KUNJUNGAN
1	Bontomate'ne	34.058
2.	Tino	4.599
3.	Tarawang	12.227
4.	Togo-togo	8.995
5.	Arungkeke	20.037
6.	Binamu	12.036
7.	Bontosunggu Kota	46.106
8.	Binamu Kota	32.377
9.	Bululoe	34.330
10.	Tolo	17.124
11.	Bontoramba	53.193
12.	Bangkala	15.007
13.	Kapita	12.756
14.	Barana	34.515
15.	Buludoang	20.890
16.	Tamalatea	40.289
17.	Rumbia	4.289
18.	Tompobulu	22.739
J U M L A H		425.867

Setelah di ketahui jumlah kunjungan puskesmas, untuk menentukan tingkat responden terpilih dipergunakan table Isacc and Michael dengan margin error 5 %, maka diperoleh :

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Maka di peroleh jumlah reponden sebanyak 348 maka di bulatkan menjadi 400 responden. Setelah di ketahui jumlah responden, maka responden di bagi secara proporsional sebesar 0,1 % dari jumlah kunjungan masing-masing puskesmas. Penentuan responden dilakukan secara random sampling sederhana, syarat responden ditentukan minimal melakukan 2 (dua) kali kunjungan dalam setahun.

B. Wilayah Survey

Wilayah survey dilakukan di 84 Desa Kelurahan di Kab.Jenepono.84 Desa/Kelurahan terpilih berdasarkan wilayah dampingan puskesmas yang juga menjadi daerah cakupan puskesmas. Wilayah-wilayah tersebut adalah :

NO	PUSKESMAS	DESA/KELURAHAN
1	Bontomate'ne	Paitana
		Langkura
		Bungungloe
		Pa'rasangan Beru
		Kayuloe Timur
		Kayuloe Barat
		Bontomate'ne
2	Tino	Tino
		Bonto Ujung
		Balangloe Tarowang
		Balang Baru
3	Tarowang	Bontorappo
		Pao
		Allu Tarowang
		Tarowang
4	Togo-togo	Togo-togo
		Bungeng
		Camba-camba
		Maccini Baji
5	Arungkeke	Arungkeke Pallantikang
		Borong Lamu
		Arungkeke
		Kampala
		Bulo-bulo
		Kalumpang Loe
		Palajau
6	Binamu	Biringkassi

		Panaikang
7	Bontosunggu Kota	Empoang
		Empoang Selatan
		Empoang Utara
		Sidenre
8	Bululoe	Tanjonga
		Mangngepong
		Bululoe
		Jombe
9	Tolo	Bontolebang
10	Bontoramba	Balumbungan
		Bangkalaloe
		Bulusuka
		Maero
		Batujala
		Barayya
		Datara
		Bulusibatang
		Lentu
		Tannammawang
11	Bangkala	Mallasoro
		Punagaya
		Tombo-tombolo
		Bontomanai
		Kalimporo
		Pallantikang
		Pallengu
12	Buludoang	Banrimanurung
		Garassikang
13	Barana	Beroanging
14	Kapita	Kapita
		Gunung Silanu
		Je'netallasa

15	Tamalatea	Tamanroya
		Manjangloe
		Tonrokassi Timur
		Turatea Timur
		Borongtala
		Bontojai
		Karelayu
		Turatea
16	Rumbia	Rumbia
		Lebangmanai
		Lebangmanai Utara
		Bontocini
		Pallantikang
		Bontomanai
17	Tompobulu	Bontotiro
		Kassi
		Tompobulu
		Loka
		Je'netallasa
18	Binamu Kota	Pabiringa
		Monro-monro
		Balang
		Balang Toa

HASIL PENILAIAN WARGA TERHADAP LAYANAN PUSKESMAS DI KABUPATEN JENEPONTO

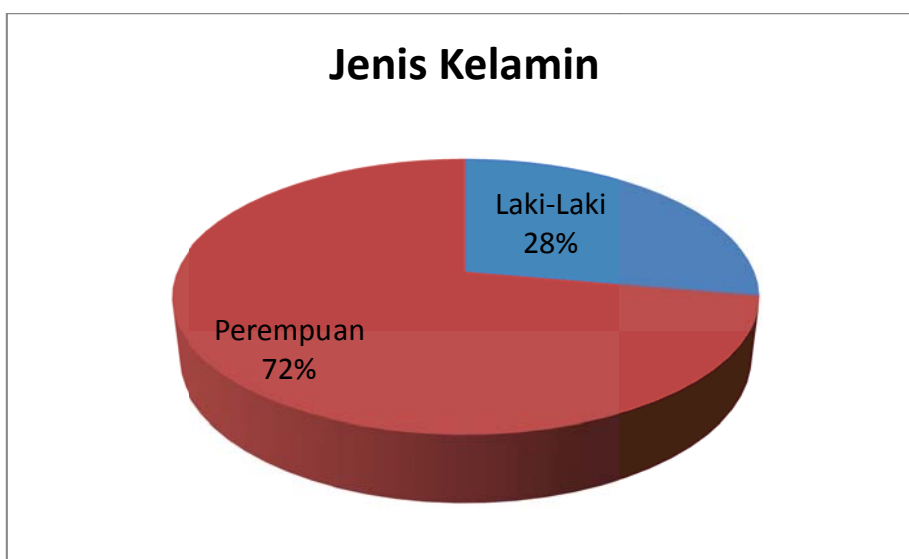
A. Identitas Responden

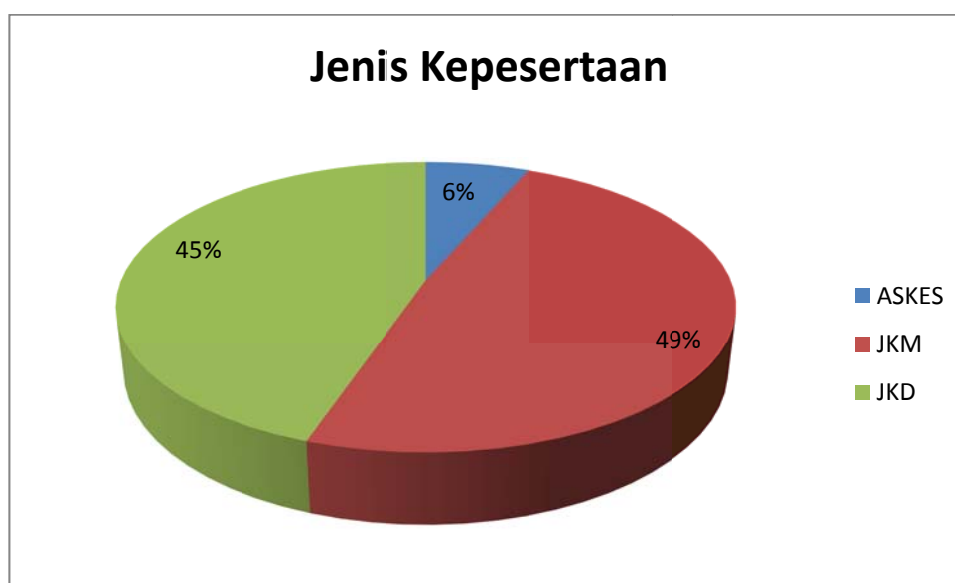
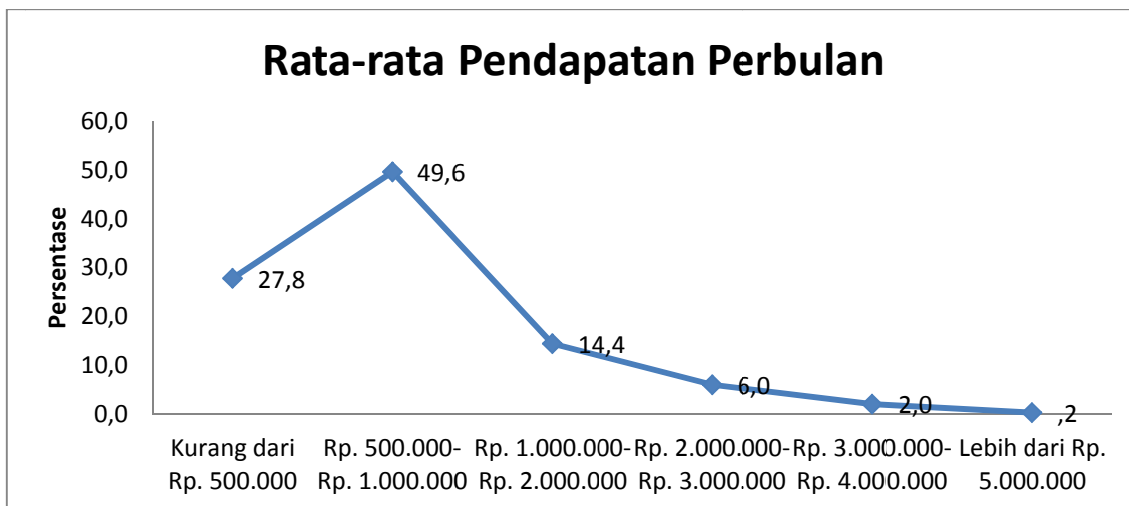
Responden pada survey kali ini diutamakan pada orang yang telah melakukan kunjungan ke puskesmas selama 2 (dua) kali selama tahun 2012. Responden ditentukan secara acak dalam satu desa/kelurahan yang telah di tentukan sebelumnya. Responden juga di tentukan dengan memperhatikan jenis kepesertaan pasien seperti Askes, Jamkesmas, dan Jamkesda.

Identitas responden yang ingin diperoleh pada survey ini terdiri dari :

1. Jenis Kelamin
2. Jenis Kepesertaan
3. Rata-rata pendapatan perbulan

Dari hasil survey yang dilakukan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :





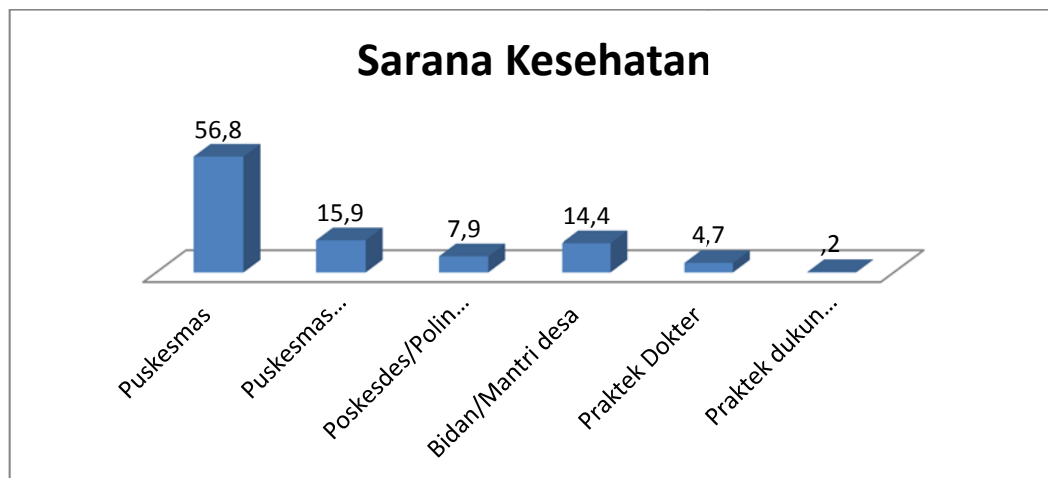
B. Penilaian Warga Terhadap Akses dan Ketersediaan Layanan Puskesmas

1. Akses warga terhadap sarana kesehatan

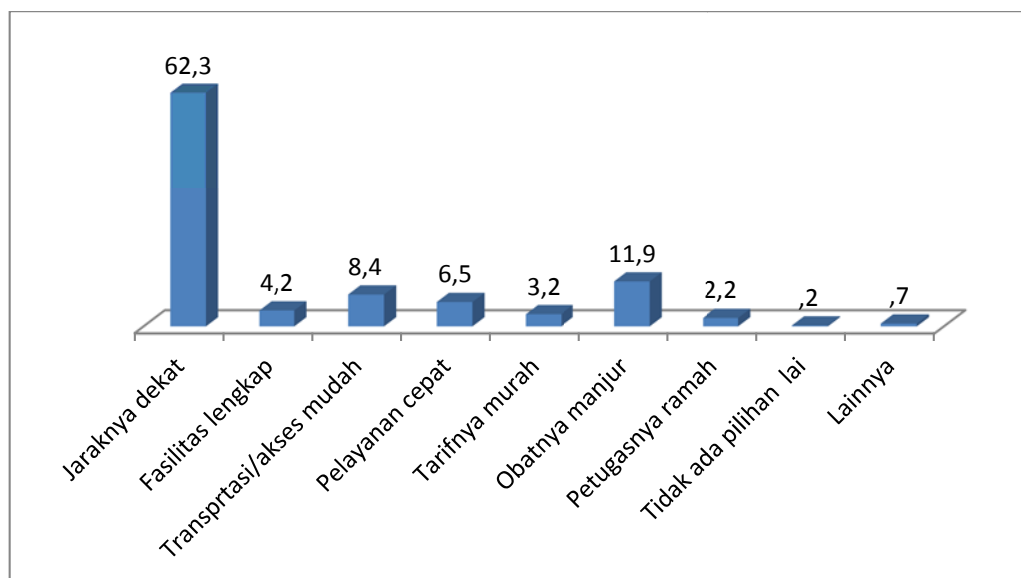
Dari sarana kesehatan yang telah di sediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jeneponto telah tersebar di setiap wilayah Kab.Jeneponto, seperti Rumah Sakit Umum sebanyak 1 buah, Puskesmas sebanyak 18 buah, Poskesdes sebanyak 52, serta posyandu sebanyak 462 yang sudah ada di setiap Desa/Kelurahan (Profil Kesehatan 2012 Kab.Jeneponto).

Dari sarana Kesehatan yang telah disediakan, dari hasil yang diperoleh sebanyak 56,8% masyarakat mengakses Puskesmas sebagai sarana pemeriksaan kesehatan, selanjutnya pustu sebesar 15,9%, dan Mantri atau

bidan Desa sebanyak 14,4%, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut :



Alasan-alasan utama warga dalam mengakses layanan tersebut yaitu sebanyak 62,3%, kemudian sebesar 11,9% mengatakan bahwa obatnya manjur, dan sebesar 8,4 % mengatakan aksesnya mudah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut :



Jika dihubungkan antara alasan utama masyarakat dalam memilih unit layanan kesehatan yang tersedia maka secara persentase dapat dilihat pada tabelberikut :

ALASAN	UNIT LAYANAN					
	Puskesmas	Puskesmas pembantu	Poskesdes /Polindes	Bidan/ Mantri desa	Praktek Dokter	Praktek dukun desa
Jaraknya dekat	32%	11%	7%	11%	1%	0%

Fasilitas lengkap	3%	0%	1%	0%	0%	0%
Transportasi/akses mudah	5%	3%	0%	0%	0%	0%
Pelayanan cepat	5%	0%	0%	0%	0%	0%
Tarifnya murah	3%	0%	0%	0%	0%	0%
Obatnya manjur	6%	0%	0%	2%	3%	0%
Petugasnya ramah	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Tidak ada pilihan lain	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Lainnya	0%	0%	0%	0%	0%	0%

2. Akses Masyarakat terhadap Unit Layanan Kesehatan

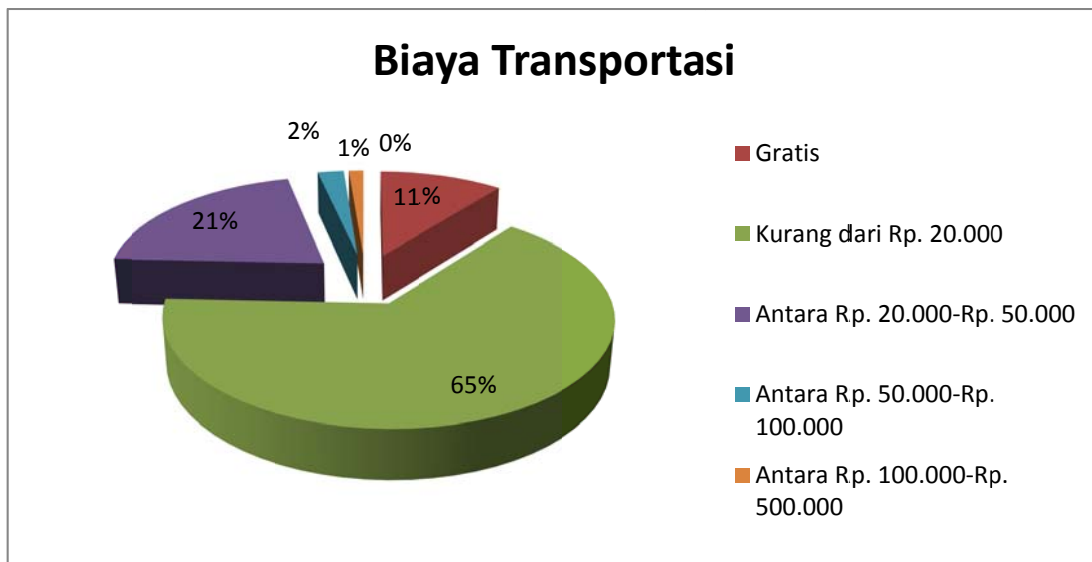
Pada umumnya masyarakat dalam mengakses sarana umum termasuk sarana kesehatan dengan berbagai macam bentuk ada yang menggunakan transportasi umum dan kendaraan pribadi. Kendaraan-kendaraan yang coba di inventarisir seperti mobil sewa, motor ojek, mobil pribadi, motor pribadi, dokar, maupun jalan kaki.

Dari inventarisasi kendaraan yang digunakan, maka sarana transportasi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan seperti Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Polindes, Bidan/Mantri Desa, Praktek Dokter maupun praktek dukun diperoleh sebesar 31,5% menggunakan motor ojek, dan sebanyak 30,3% menggunakan mobil sewa, dan sebanyak 27,5% menggunakan motor sendiri.

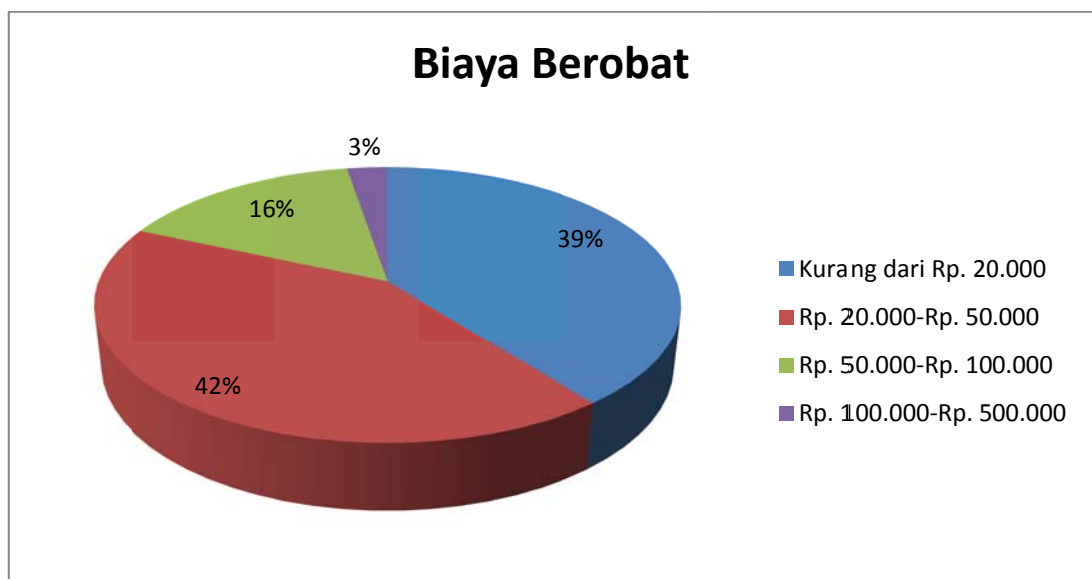
Jika dikaitkan dengan tingkat pendapatan warga dengan menggunakan sarana transportasi yang digunakan warga untuk mengakses layanan kesehatan maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Sarana Transportasi	Unit layanan yang paling sering dipergunakan					
	Puskesmas	Puskesmas pembantu	Poskesdes/Polindes	Bidan/Mantri desa	Praktek Dokter	Praktek dukun desa
Mobil sewa	19.1%	3.0%	4.7%	2.2%	1.2%	0.0%
Mobil sendiri	0.7%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Kuda/Dokar	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Motor sendiri	12.7%	3.5%	1.7%	7.7%	1.7%	0.2%
Jalan kaki	6.0%	1.2%	0.2%	1.2%	0.7%	0.0%
Motor ojek	18.1%	8.2%	1.0%	3.2%	1.0%	0.0%

Sedangkan biaya transportasi masyarakat yang harus dikeluarkan jika berkunjung ke puskesmas dapat di lihat dari grafik di bawah ini :

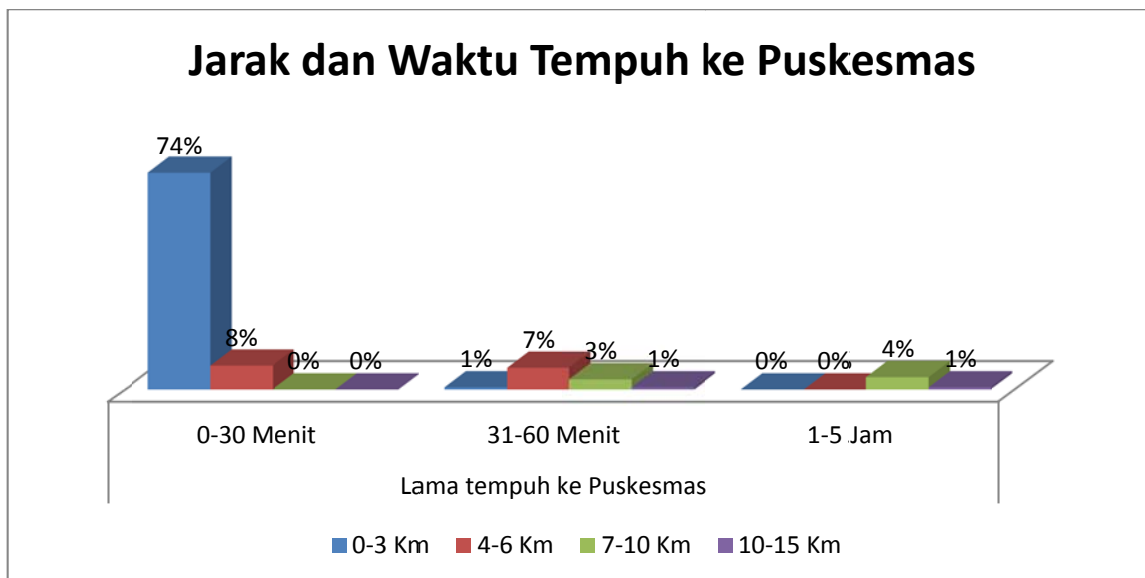


Pada saat masyarakat mengunjungi puskesmas, sebanyak 90,3 % masyarakat menyatakan bahwa pelayanan kesehatan sudah tidak di pungut biaya (gratis), dan sebanya 9,2% menyatakan tidak gratis, untuk besaran biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dapat di gambarkan pada grafik berikut :



3. Jarak dan Waktu tempuh Masyarakat dalam Mengakses Puskesmas

Dari 18 Puskesmas yang telah dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Jeneponto, tentu berdampak pada akses masyarakat terhadap layanan puskesmas, dari ketersediaan puskesmasnya yang tersebar di setiap kecamatan di Kab.Jeneponto masyarakat memberikan penilaian yaitu



Dari grafik yang diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah mudah dalam mengakses puskesmas sebagai sarana pengobatan, jarak masyarakat dari puskesmas hanya berkisar 0-3 Km dari tempat tinggal dan hanya memakan waktu 0-30 menit.

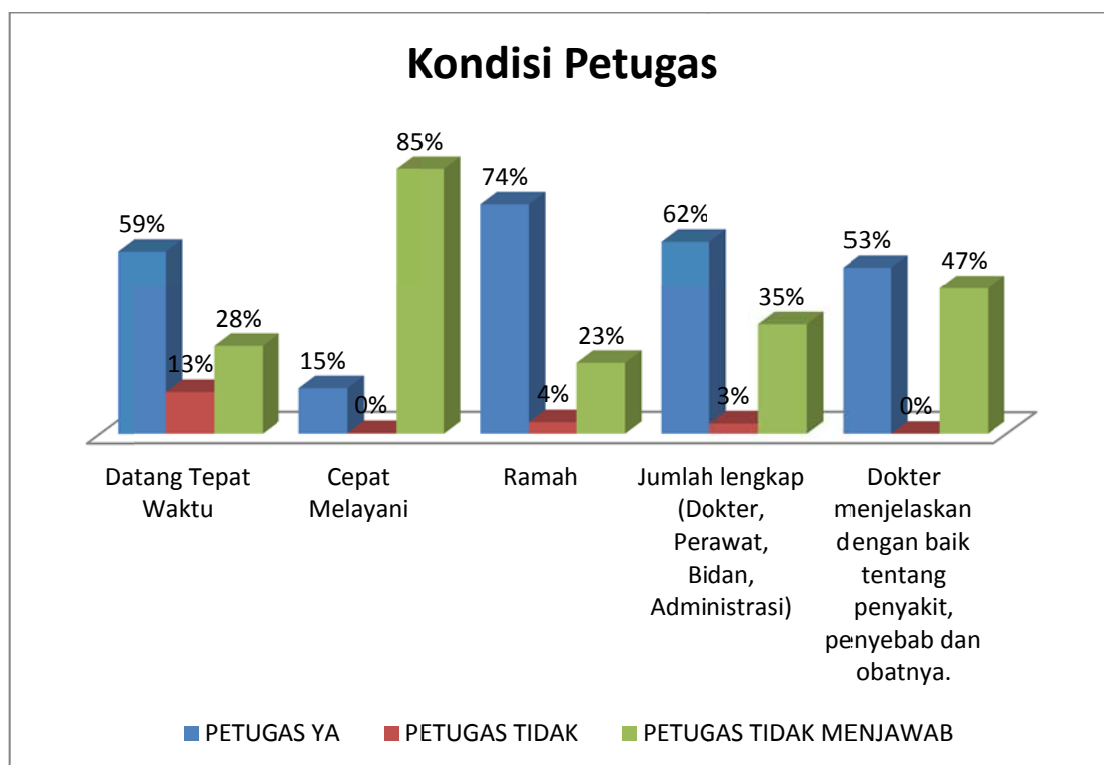
4. Sikap Petugas Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan



Sikap petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dalam penilaian masyarakat, sikap-sikap petugas ini di ambil secara garis besarnya yaitu apakah petugas

datang tepat waktu, apakah petugas cepat dalam memberikan pelayanan, apakah petugas ramah dalam memberikan layanan, apakah petugas (Dokter,Dokter Gigi, Perawat, Bidan dan petugas administrasi lainnya)

lengkap, serta Apakah Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit yang di derita, penyebab dari penyakit serta obat yang diberikan. Dari indikator tersebut masyarakat memberikan penilaian yang berbeda-beda, dari hasil penilaian dapat di gambarkan sebagai berikut :



Dari gambaran di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa penerapan jam kerja petugas sesuai dengan standar layanan bahwa petugas datang pukul 07.30 wita masih mendapat penilaian yang masih harus di tingkatkan, dari penilaian yang di peroleh terkait Petugas yang datang tepat waktu mendapat penilaian sebesar 59%, dan terdapat 13% mengatakan bahwa petugas tidak datang tepat waktu, dan sebanyak 28 % yang tidak menjawab.

Mengenai apakah petugas cepat memberikan pelayanan, masyarakat hanya memberikan penilaian sebanyak 15%, sedangkan apakah petugas telah ramah dalam meberikan pelayanan mendapat penilaian sebanyak 74%.Kemudian apakah jumlah petugas seperti dokter, perawat, bidan dan tenaga administrasi, masyarakat memberi penilaian sebesar 62%.Sedangkan apakah dokter menjelaskan mengenai jenis penyakit yang

di derita serta penyebab dan jenis obat yang di berikan, masyarakat memberi jawaban sebesar 53%.

Mengenai penilaian warga terhadap jumlah petugas yang masih memberikan penilaian sebesar 62% hal ini sejalan dengan kondisi distribusi petugas terutama dokter di tiap puskesmas, dari data yang diperoleh jumlah Dokter Umum dan Dokter Gigi tidak terdistribusi dengan baik, hal ini dapat dilihat ketersediaan Dokter Umum di 18 Puskesmas hanya terdapat 10 Puskesmas yang memiliki Dokter Umum, dan terdapat 13 Puskesmas yang tidak memiliki Dokter Gigi, dan hanya 5 Puskesmas yang memiliki Dokter Umum dan Dokter Gigi. Dari kondisi yang telah di gambarkan, perlunya kebijakan pemerintah untuk membuat kebijakan terkait distribusi Dokter dan Dokter Gigi di Puskesmas yang telah ada, hal ini menjadi salah satu bagian untuk mendorong peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

5. Penilaian Warga terhadap Layanan Administrasi di Puskesmas

Penilaian warga pada layanan Administrasi di Puskesmas juga mendapat tanggapan beragam dari masyarakat, dari bagian administrasi yang menjadi sumber penilaian adalah Apakah Prosedurnya mudah, Apakah biayanya terjangkau, dan apakah layanannya cepat. Dari indikator tersebut diperoleh sebagai berikut :

Layanan Administrasi	Jawaban (%)		
	Ya	Tidak	Tidak Menjawab
Apakah Prosedurnya Mudah	91.3	2.0	6.7
Apakah Biayanya Terjangkau	3.2	0.5	96.3
Apakah Layanannya Cepat	72.5	0.2	27.3

6. Penilaian terhadap Prasarana Puskesmas

Secara umum prasarana yang tersedia di Puskesmas yaitu Papan Petunjuk/prosedur, Ruang loket antrian, Ruang pengobatan, Ruang Tindakan/UGD, Gudang Administrasi, Gudang Obat, Gudang Inventaris,

Ruang Kepala Puskesmas, Ruang Tunggu, Toilet, dan Air Bersih. Dari indikator-indikator tersebut penilaian warga dapat dilihat pada table berikut :

PRASARANA	JAWABAN (%)		
	YA	TIDAK	TIDAK MENJAWAB
Papan Prosedur	77.90	2.5	19.60
Ruang Loket	5.50	1.0	93.50
Ruang Pengobatan, Perawatan, Poli Umum, KIA, Gigi	80.40	0.0	19.60
UGD	70.50	0.2	28.80
Ruang TU	69.50	0.0	30.50
Apotik	72.50	0.0	27.50
Gudang Inventaris	62.30	0.5	37.20
Ruang Kapus	76.40	0.0	23.60
Ruang Tunggu	82.60	0.0	17.40
Toilet	76.70	0.0	23.30
Air Bersih di Toilet	72.00	0.0	28.00

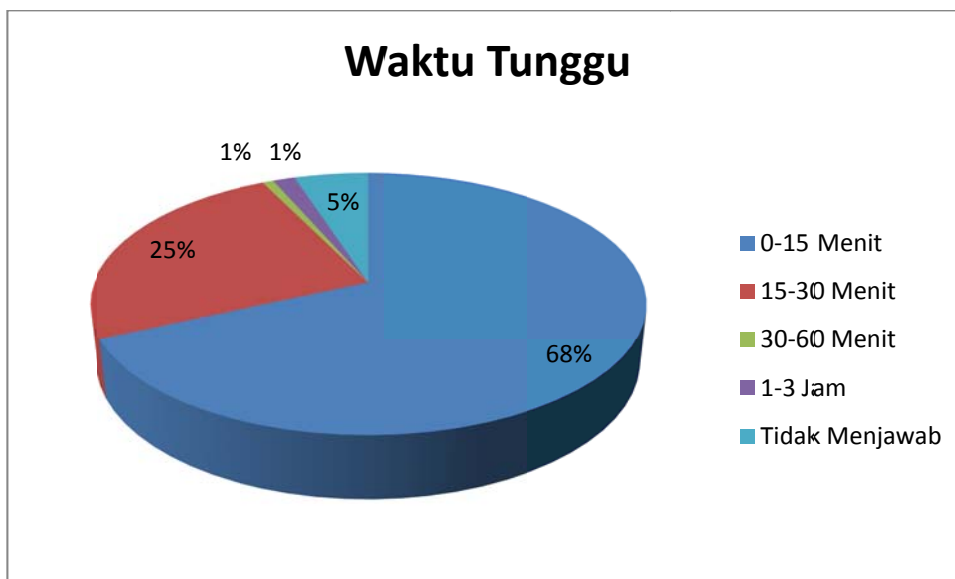
7. Penilaian layanan pengobatan di Puskesmas

Penilaian layanan pengobatan di puskesmas secara keseluruhan dengan indikator apakah Poli Umum berfungsi, Apakah Poli Umum berfungsi, apakah UGD berfungsi, Pelaksanaan Puskesmas Keliling, kemudian Layanan Apotik. Dari indikator tersebut, masyarakat memberikan penilaian sebagai berikut :

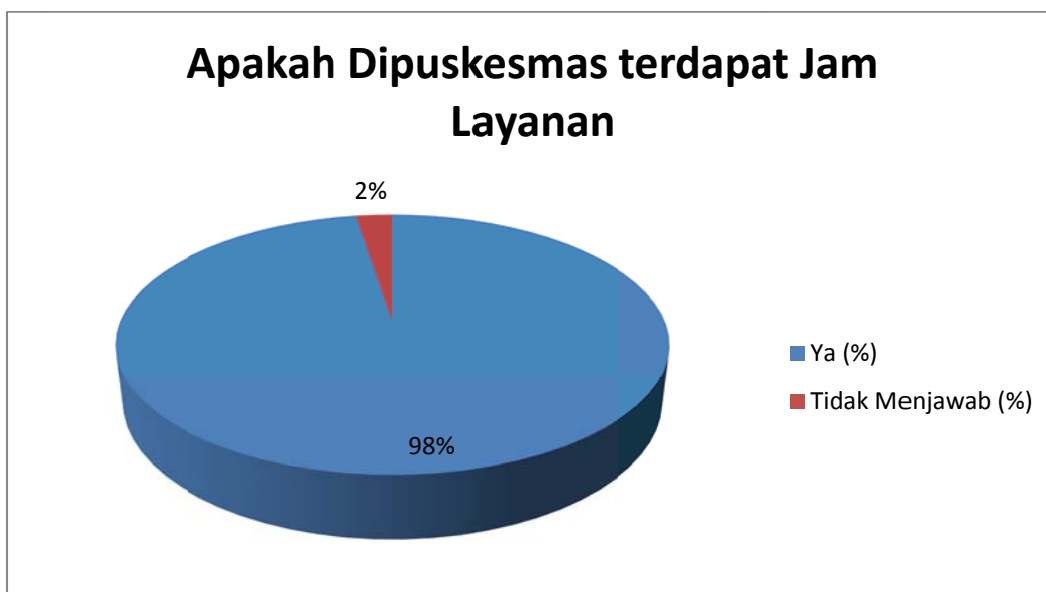
LAYANAN PENGOBATAN	JAWABAN (%)		
	YA	TIDAK	Tidak Menjawab
Poli Umum Berfungsi	93.8	3	3.2
Poli Gigi Berfungsi	9.7	0	90.3
UGD Berfungsi	71.5	0.5	28
Puskesmas Keliling	73.9	0.5	25.3
Layanan Apotik	74.7	0	25.3

C. Sarana Prasarana Puskesmas

Salah satu bagian yang menjadi perhatian dari penilaian layanan di 18 Puskesmas adalah pada saat warga berada di ruang tunggu, tingkat kunjungan pasien dan jenis penyakit yang di derita, dari kondisi itu warga memberikan penilaian terkait lama tunggu pasien di ruang tunggu hal ini dapat di lihat dari grafik berikut :

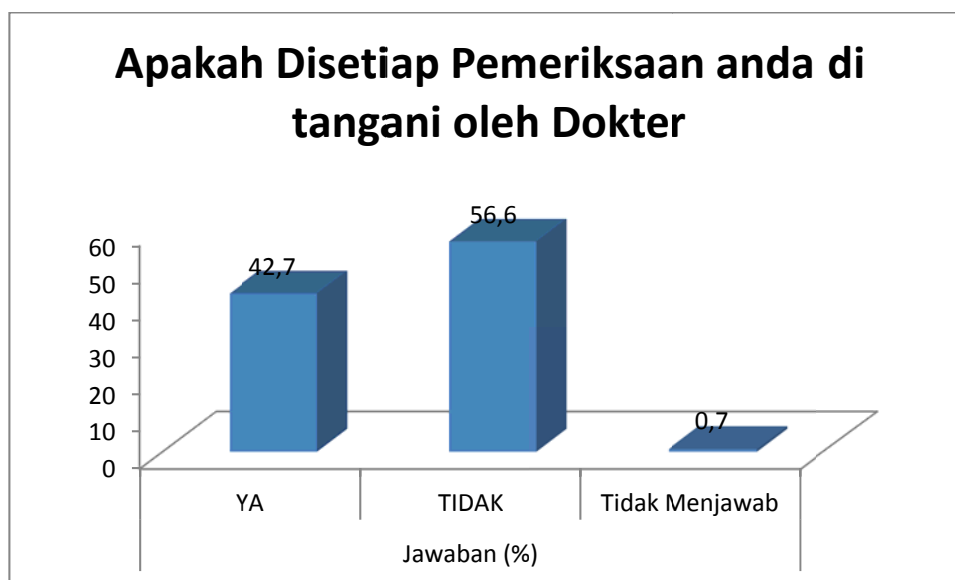


Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 68% menilai bahwa lama tunggu selama diruang tunggu antara 0-15 Menit, kemudian sebanyak 25% menghabiskan waktu 15-30 Menit, ada beberapa faktor yang cukup mempengaruhi misalnya banyaknya kunjungan pasien di hari-hari tertentu dan juga pada faktor tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti apa yang telah di gambarkan sebelumnya bahwa hanya 15% tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan (tabel :) dan lebih banyak yang tidak memberikan penilaian.



D. Pemeriksaan Pasien

Ketersediaan Dokter dalam setiap pemeriksaan kesehatan menjadi sangat penting, dari hasil penilaian bahwa masyarakat menilai sebanyak 56,6 % pada saat pemeriksaan tidak di tangani oleh Dokter, dan sebanyak 42,7% di tangani oleh Dokter.



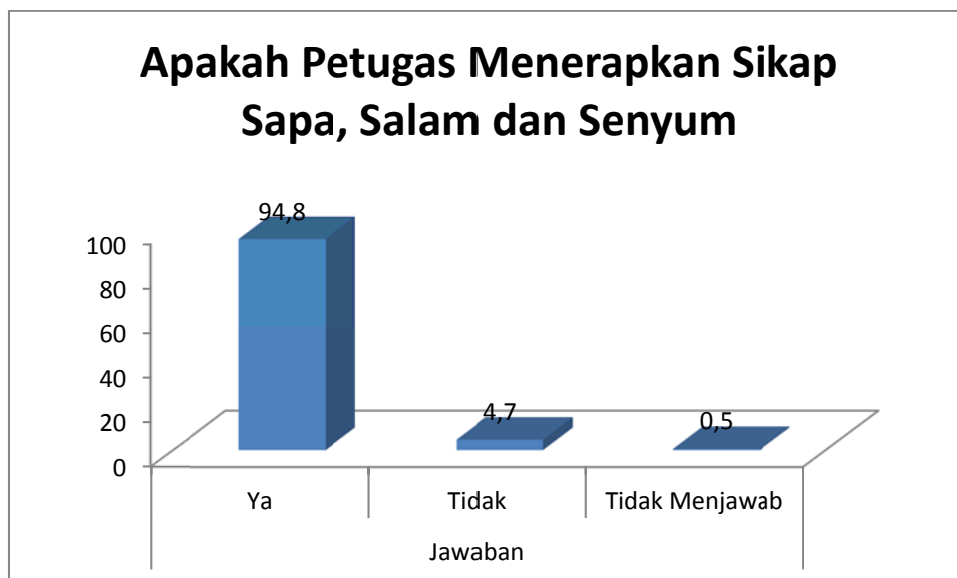
Hal ini menggambarkan bahwa ketersediaan dokter di Puskesmas harus menjadi perhatian utama oleh pemerintah Kab.Jeneponto, sampai saat ini berdasarkan profil Kesehatan Tahun 2012 Kab.Jeneponto ketersediaan dokter di 18 Puskesmas hanya sebanyak 22 Orang yang terdiri dari 17 Dokter umum dan 5 Dokter Gigi, dengan distribusi sebagai berikut :

No	Puskesmas	Dokter Umum	Dokter Gigi	Jumlah
1	Binamu	3	1	4
2	Binamu Kota	1	1	2
3	Bontosunggu Kota	-	-	-
4	Bontomate'ne	-	-	-
5	Bululoe	-	-	-
6	Tamalatea	1	-	1
7	Bontoramba	-	-	-
8	Bangkala	1	1	2
9	Kapita	1	-	1
10	Buludoang	2	1	3
11	Barana	1	-	-
12	Togo-togo	2	1	3
13	Tarawang	1	-	-
14	Tino	-	-	-
15	Arungkeke	1	-	-
16	Tolo	2	-	-

17	Rumbia	1	-	-
18	Tompobulu	-	-	-
Jumlah		17	5	22

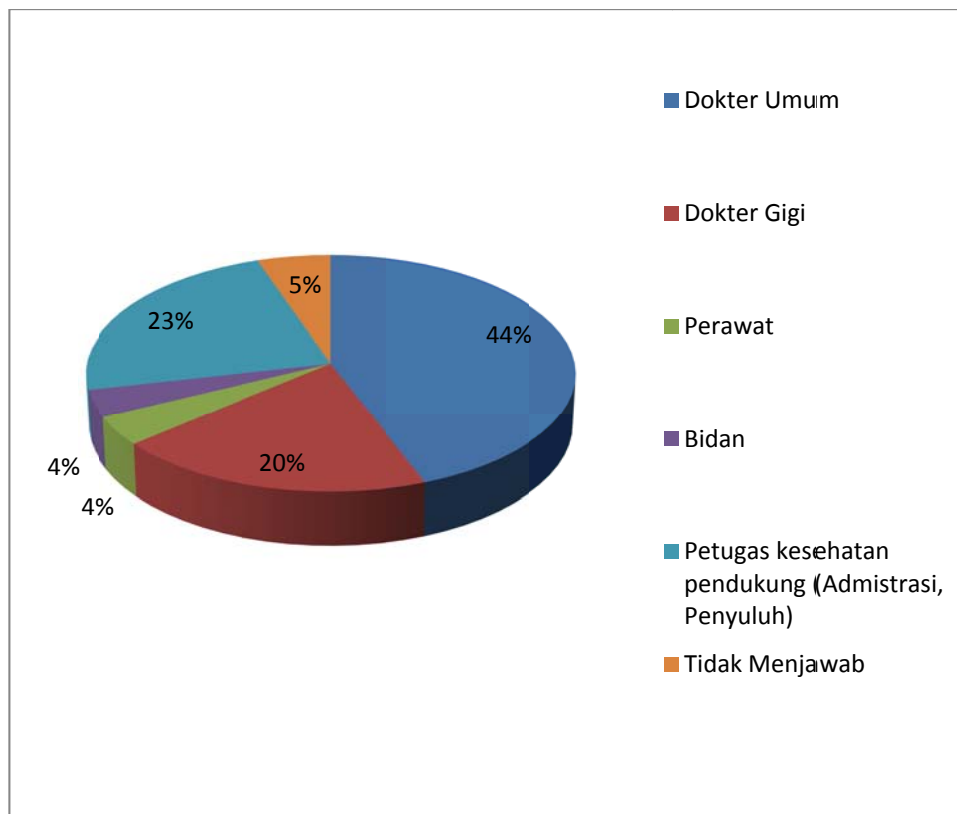
E. Sikap Petugas dalam Memberikan Layanan

Sikap petugas yang menjadi bahan penilaian di tingkat warga adalah bagaimana petugas menerapkan prinsip Senyum Salam dan Sapa, sebagaimana juga diatur dalam Piagam Pelayanan yang di tanda tangani oleh 18 Puskesmas dan juga standar layanan. Dari focus ini masyarakat memberikan penilaian bahwa warga menilai sudah sangat baik dengan nilai 94,8% Petugas sudah menerapkan Sikap Sapa, Salam dan Senyum



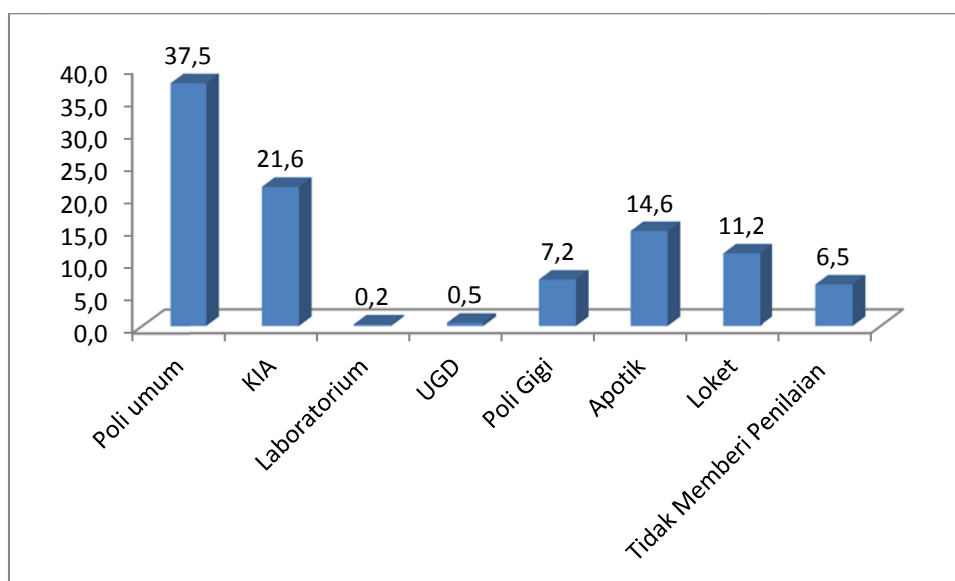
F. Ketersediaan Tenaga Kesehatan

Dari jumlah tenaga kesehatan yang tersedia di Puskesmas seperti Bidan sebanyak 77 Orang, Perawat 188 Orang, Kefarmasian sebanyak 24 Orang, Tenaga Gizi sebanyak 24 Orang, Tenaga Kesmas sebanyak 32 Orang, Tenaga Sanitasi sebanyak 24 Orang, dan Tenaga Teknisi Medis sebanyak 10 Orang dan Fisioterapi sebanyak 1 Orang. Hal ini juga masih di dianggap kurang oleh masyarakat, dari hasil penilaian, masyarakat menilai bahwa yang masih dianggap kurang oleh masyarakat terutama dokter dengan hasil penilaian sebanyak 44%, Dokter Gigi sebanyak 20%, Petugas kesehatan pendukung sebanyak 23%. Dan lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut :



G. Pelayanan yang Paling Baik di Puskesmas

Beberapa jenis pelayanan yang tersedia di puskesmas seperti Poli Umum, KIA, Laboratorium, UGD, Poli Gigi, Apotik, dan Locket, dari jenis layanan yang tersedia, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang paling baik di puskesmas adalah warga menilai Poli Umum dianggap paling Baik dengan nilai 37,5% kemudian KIA dengan nilai 21,6% dan Layanan Apotik sebesar 14,6%.



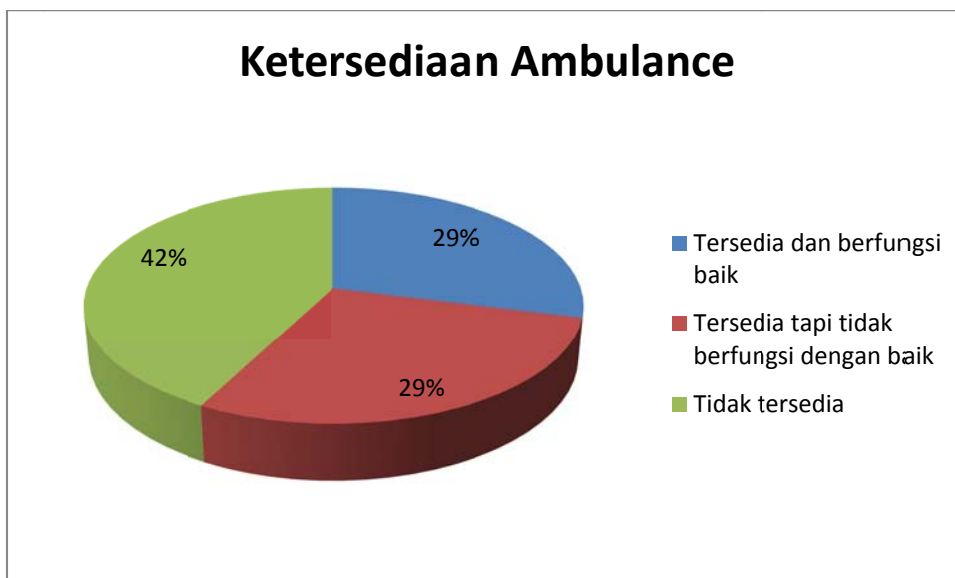
H. Ketersediaan Ambulans

Ambulans sebagai salah satu kendaraan penunjang dalam pelayanan puskesmas, mendapat tanggapan yang beragam dari masyarakat. dari 18



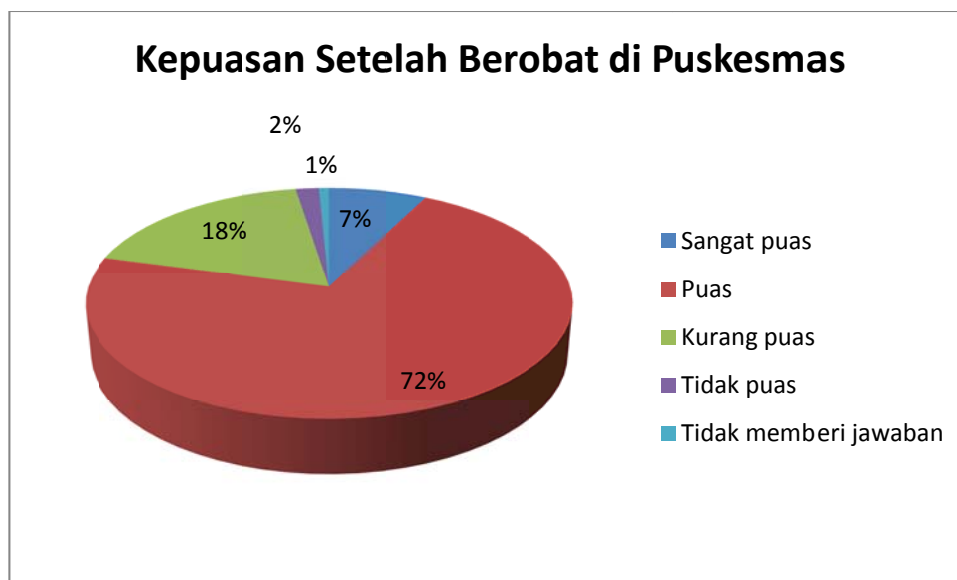
Puskesmas yang ada tidak semuanya tersedia kendaraan ambulans, ada yang tersedia namun tidak berfungsi. Dari kondisi-kondisi tersebut, masyarakat memberikan penilaian bahwa sebanyak 42% masyarakat menganggap bahwa di Puskesmas tidak

ada Ambulan, dan hanya 29% masyarakat menganggap bahwa Puskesmas tersedia Ambulans dan Berfungsi dengan baik, dan sebanyak 29% juga bahwa Ambulans tersedia namun tidak berfungsi dengan baik.



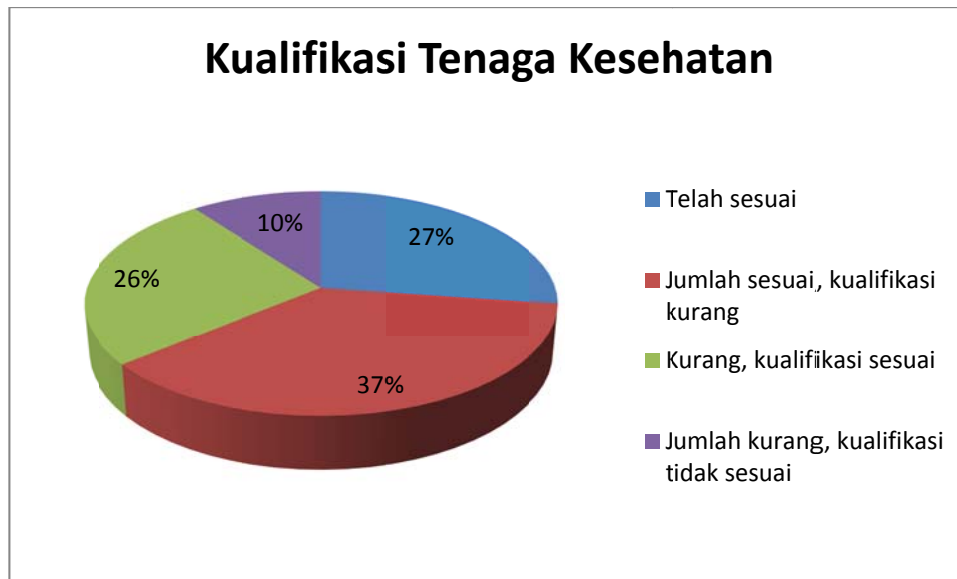
I. Penilaian Warga setelah berobat di Puskesmas

Setelah warga berobat di Puskesmas, secara keseluruhan warga memberikan tingkat kepuasan terhadap layanan pengobatan di Puskesmas, penilaian-penilaian di ekspresikan dengan tingkatan sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Dari ekspresi tersebut melalui penilaian yang diberikan warga beranggapan bahwa sebanyak 72% warga merasa puas setelah berobat di puskesmas, dan 18% masih merasa kurang puas, 7% merasa sangat puas. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada grafik berikut :



J. Ketersediaan Tenaga Kesehatan

Ketersediaan tenaga kesehatan menjadi hal paling penting dalam rangka pelayanan kesehatan terurama di Puskesmas, keterediaan tenaga tidak hanya diukur berdasarkan kuantitas semata tetapi juga harus di tunjang juga pada sisi kualitas. Ketersediaan tenaga kesehatan baik secara Kuantitas dan Kualitas mendapat tanggapan beragam dari masyarakat, tanggapan tersebut dapat di lihat pada grafik berikut :



Dari gambaran di atas perlunya pemerintah memperhatikan jumlah tenaga kesehatan yang didukung oleh kualitas yang baik.