



ANTHROPOS:
Jurnal Antropologi Sosial dan Budaya

Available online <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/anthropos>

Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Puskesmas Tanjung Beringin, Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai

Ardi Taufik Simanjuntak*, Heri Kusmanto & Agus Suriadi

Program Studi Magister Studi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan tentang pelayanan program Nusantara Sehat (NS) Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai. Sampel penelitian ini berjumlah 345 orang dengan menggunakan tipe penelitian *deskriptif kuantitatif*. Data primer diperoleh melalui kuesioner, wawancara dan observasi langsung di lapangan, dan *data sekunder* bersumber dari data Puskesmas, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Lima dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman-Berry yaitu dimensi Tangible, dimensi Reliability, dimensi Responsiveness, dimensi Assurance, dan dimensi Emphaty, divariabelkan dengan 14 indikator, yakni Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit pada Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan ada 6 indikator kepuasan masyarakat yang menunjukkan hasil yang berbeda pada kualitas prosedur pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin yakni penilaian dari Upaya Promosi Kesehatan (kurang baik: 2,17), Upaya kesehatan lingkungan (kurang baik: 2,30), Upaya kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana (baik: 3,03), Upaya perbaikan gizi masyarakat (penilaian baik: 2,85), Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit (kurang baik: 2,28) dan Upaya pengobatan (baik: 2,81).

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Program Nusantara Sehat

Abstract

The purpose of the study is to describe the service program Healthy Nusantara (NS) Tanjung Beringin Puskesmas Serdang Bedagai District. The sample of this study amounted to 345 people using the type of quantitative descriptive research. Primary data were obtained through questionnaires, interviews and direct observation in the field, and secondary data sourced from Puskesmas data, documents, regulations relating to the problem under study. Five dimensions of Service Quality according to Zeithaml Parasuraman-Berry are Tangible dimension, Reliability dimension, Responsiveness dimension, Assurance dimension, and Emphaty dimension, varied with 14 indicators, ie Prevention and Eradication of Service, Service Requirements, Clarity of Service Officer, service, service officer's responsibility, service personnel ability, Service speed, Justice get service, Courtesy and hospitality of the officer, The service cost, Service service certainty, Service schedule certainty, Environmental comfort and Security Service. The result of the research shows that there are 6 indicators of public satisfaction which show different result on the quality of service procedure at Tanjung Beringin Public Health Center (Poor Health Promotion) Mother and Child and Family Planning (good: 3,03), Efforts to improve community nutrition (good judgment: 2.85), Prevention and eradication of disease (poor 2.28) and Treatment efforts (good: 2.81).

Keywords: Service Quality, Puskesmas, Healthy Nusantara Program

How to Cite: Ardi Taufik Simanjuntak, Heri Kusmanto & Agus Suriadi (2018). Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Puskesmas Tanjung Beringin, Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai. *Anthropos: Jurnal Antropologi Sosial dan Budaya*, 4 (1): 92-107.

*Corresponding author:

E-mail: arditaufiksimanjuntak@gmail.com

ISSN 2460-4585 (Print)

ISSN 2460-4593 (Online)

PENDAHULUAN

Program Nusantara Sehat (NS) adalah program penguatan pelayanan kesehatan primer yang fokus pada upaya promotif, preventif, dengan berbasis pada tim. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan membuat program Nusantara Sehat melakukan upaya kesehatan dengan penugasan khusus tenaga kesehatan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan di daerah Tertinggal, Perbatasan, dan Kepulauan (DTKP) serta daerah Bermasalah Kesehatan (DBK). Intervensi berbasis tim pada fasilitas layanan kesehatan ini merupakan suatu terobosan, karena tim-tim ditempatkan langsung di wilayah-wilayah terpencil di mana suatu sistem kegiatan bisnis akan dikembangkan di Puskesmas terpencil, (Moeloek, BPPSDMK. 2015).

Berdasarkan keterangan Menteri Kesehatan RI, intervensi program Nusantara Sehat dilakukan dengan berbasis tim pada fasilitas layanan kesehatan ini merupakan suatu terobosan, karena tim-tim ditempatkan langsung di wilayah-wilayah terpencil dimana suatu sistem kegiatan bisnis akan dikembangkan di Puskesmas terpencil tersebut. (Moeloek, BPPSDMK. 2015).

Tujuan utama program Nusantara Sehat (NS) adalah mewujudkan layanan kesehatan primer yang dapat dijangkau oleh setiap anggota masyarakat, terutama oleh mereka yang berada di wilayah-wilayah terpencil di berbagai pelosok Nusantara. Tim Nusantara Sehat (NS) adalah para tenaga profesional kesehatan dengan latar belakang medis seperti dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian yang berusia di bawah 30 tahun. Besaran gaji/insentif bagi tenaga kesehatan penugasan khusus berbasis tim (team based) adalah sebesar Rp.7.850.000,- (Tujuh Juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah) untuk dokter umum dan dokter gigi, sedangkan untuk Bidan/perawat/Tenaga kesehatan Lingkungan/Tenaga Gizi/ Ahli Teknologi Laboratorium Medik/ Tenaga kefarmasian / Tenaga Kesehatan Masyarakat sebesar Rp. 4.400.000,- (Empat Juta Empat Ratus Ribu Rupiah). Besaran gaji/insentif tenaga kesehatan penugasan khusus berbasis tim (*Team based*) dalam mendukung program Nusantara Sehat ditetapkan

oleh Menteri Kesehatan atas persetujuan Menteri Keuangan. (Moeloek, BPPSDMK. 2015).

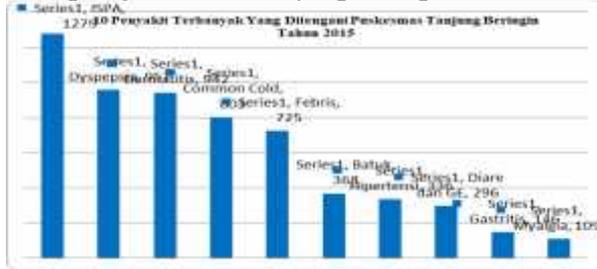
Tim pertama Nusantara Sehat mulai bertugas pada 29 April 2015 hingga dua tahun ke depan. Pada tahun 2015, tenaga kesehatan yang masuk dalam program Nusantara Sehat (NS) ditempatkan di Puskesmas kecamatan yang berbatasan langsung dengan negara tetangga baik darat dan laut di 48 kabupaten/kota pada 15 Provinsi yaitu Aceh, Sumut, Riau, Kepri, Bengkulu, NTT, Kalbar, Kaltim, Kaltara, Sulut, Salteng, Maluku Utara, Maluku, Papua, dan Papua Barat. (Moeloek, BPPSDMK. 2015)

Di Provinsi Sumatera Utara juga masih terdapat beberapa daerah tertinggal, yaitu Kabupaten Nias, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pak-Pak Bharat, Kabupaten Nias Barat (DOB), Kabupaten Nias Utara (DOB). (<http://kemendes.go.id/hal/300027/183-kab-daerah-tertinggal>). Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu kabupaten yang baru terbentuk di Provinsi Sumatera Utara. Salah satu Puskesmas yang masuk ke dalam kategori Daerah Terpencil, Perbatasan dan Kepulauan (TPK) berada di Kabupaten Serdang Bedagai adalah Puskesmas Tanjung Beringin yang berada di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai.

Puskesmas Tanjung beringin membawahi beberapa pusat pelayanan kesehatan lainnya di desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, berikut adalah pusat pelayanan kesehatan yang dibawah Puskesmas Tanjung Beringin.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai, tidak kurang dari 100 orang setiap harinya datang ke puskesmas Tanjung Beringin untuk mendapatkan layanan kesehatan, masyarakat yang datang ke puskesmas Tanjung Beringin dengan berbagai macam jenis penyakit, berikut adalah penyakit terbanyak yang di derita masyarakat di Puskesmas Tanjung Beringin.

Grafik 1.1. Daftar Penyakit Terbanyak yang ditangani puskesmas Tanjung Beringin Tahun 2015



Sumber : Dinas Kesehatan Kab. Serdang Bedagai 2015

Tujuan pembangunan Kesehatan Nasional yang tercantum dalam SKN, tahun 2007 adalah tercapainya derajat keehatan masyarakat setinggi-tingginya. Untuk tercapainya hal tersebut diketahui dengan adanya indikator yang menentukan derajat kesehatan masyarakat yaitu 1. indikator kematian (*mortalitas*), 2. angka kesakitan (*morbidity*), 3 status gizi.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Puskesmas Tanjung Beringin dan jajarannya (Puskesmas pembantu/Pustu, Pos Kesehatan Desa/Poskesdes melakukan enam upaya kesehatan wajib, yaitu: Upaya promosi kesehatan; Upaya kesehatan lingkungan; Upaya kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana; Upaya perbaikan gizi masyarakat; Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit; dan Upaya pengobatan.

METODE PENELITIAN

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas program Nusantara Sehat (NS) Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat Daerah Tertinggal, Kepulauan, Terpencil (DTK-P_ Provinsi Sumatera Utara diantara variable-variabel tersebut. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti, menginterpretasikan dan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, dengan pengambilan lokasi di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Beringin. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan yaitu bulan Februari-April tahun 2016.

Dikarenakan dalam penelitian ini menggunakan kuetioner sebagai salah satu alat pengumpul data, maka penelitian ini juga menggunakan responden penelitian. Berdasarkan informasi yang diterima dari Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai, bahwa setiap harinya di Puskesmas-Puskesmas Kecamatan yang ada di Puskesmas Tanjung Beringin melayani tidak kurang dari 100 orang yang membutuhkan layanan kesehatan. Jika dalam satu bulan terdapat 25 hari kerja maka jumlah pengunjung puskesmas Tanjung Beringin mencapai 2,500 orang setiap bulan. Maka populasi dalam penelitian ini adalah 2500 orang penerima layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Beringin. Hal ini dikarenakan Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana penyelidik tertarik. Populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. (Silalahi, 2009).

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel. Berdasarkan hasil penarikan sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 345 orang penerima layanan kesehatan Nusantara Sehat di Puskesmas Tanjung Beringin Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai.

Jenis dan sumber data penelitian ini dari data primer, adalah data hasil kuesioner responden dan hasil observasi serta wawancara. Data Sekunder bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data

sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner atau angket kepada masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan program Nusantara Sehat di Puskesmas Tanjung Beringin yang berada di Kecamatan Tanjung Beringin.

Melalui Teknik Wawancara mendalam (*depth-Interview*) yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/ pejabat terkait khususnya mereka yang mengetahui program Nusantara Sehat seperti Pejabat dari Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, Pejabat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai, dan Dokter atau tenaga kesehatan profesional yang menjadi bagian program Nusantara Sehat (NS) yang berdinis di Puskesmas Tanjung Beringin yang berada di Kecamatan Tanjung Beringin. Kabupaten Serdang Bedagai.

Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, *literature*, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner tertutup, dimana pertanyaan disajikan dalam format pilihan sehingga lebih memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Untuk menilai efektivitas program Nusantara Sehat (NS) dalam memberikan kualitas pelayanan dilakukan penilaian dengan bobot sebagai berikut: Jawaban sangat memuaskan diberi bobot 5; Jawaban memuaskan diberi bobot 4; Jawaban cukup memuaskan diberi bobot 3; Jawaban kurang memuaskan diberi bobot 2; Jawaban cukup memuaskan diberi bobot 1.

Teknik analisis yang digunakan ialah dalam pembuatan tabel distribusi frekuensi ditetapkan klasifikasi jawaban sebanyak lima kelas, dengan pertimbangan bahwa penetapan klasifikasi jawaban tersebut disesuaikan dengan banyaknya kategori/kelas yang digunakan dalam pembuatan kuesioner berdasarkan skala Likert yaitu; Sangat tinggi (skor 5), tinggi (skor 4), sedang (skor 3) rendah (skor 2), dan sangat rendah (skor 1)

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap

alternatif jawaban angket, sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut:

Rentang	Penafsiran
1,00 -1,75	Sangat Rendah
1,76 -2,50	Rendah
2,51 - 3,25	Sedang
3,26 - 4,25	Tinggi
4,26 - 5,00	Sangat Tinggi

Selain itu dalam menganalisa data-data, digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisa persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995).

Guna menghindari kerancuan makna dan memberikan batasan yang jelas terhadap variabel-variabel yang dianalisis, Kualitas Pelayanan yaitu adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab

- petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
 7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani;
 8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
 9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
 10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
 12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya, untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Digunakan metode pengolahan data yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan

indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Selanjutnya, Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas pelayanan yaitu antara 1 – 100 maka hasil penilaian tersebut di dikonversikan dengan nilai dasar 1.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Inteval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Pers epsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelay anan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -1,75	1 - 25	E	Sangat Tidak Baik
2	1,76 -2,50	25 - 43,75	D	Tidak baik
3	2,51 - 3,25	43,76 - 62,50	C	Sedang
4	3,26 - 4,25	62,51 - 81,25	B	Baik
5	4,25 - 5,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Program Nusantara Sehat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara

a. *Reability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam pelayanan medis sangat mempengaruhi baik buruknya dan efektivitas pelayanan medik yang diberikan. Untuk lebih lanjut mengetahui tingkat efektivitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat pada analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis Deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, diantaranya; sumber daya manusia, administrasi, sistem informasi, sarana dan prasarana, pasien rawat jalan, pasien rawat inap, serta tingkat mutu layanan di puskesmas terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni ketika petugas pendaftaran

selalu di tempat saat jam kerja telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas pendaftaran selalu berada di tempat saat jam kerja, hal ini dibuktikan terdapat 97 % responden yang menyatakan persetujuannya terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni Dokter memeriksa dengan teliti, adalah program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni dokter memeriksa dengan teliti telah mencapai pada tingkat persetujuan agar dokter memeriksa dengan teliti karena puskesmas merupakan harapan kelangsungan kesehatan bagi mereka, hal ini dibuktikan terdapat 98,5 % responden yang menyatakan persetujuannya terhadap keprofesionalan dokter yang harus dijalankan.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni ketika Perawat/ Bidan memeriksa dengan teliti adalah Program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni Perawat/Bidan memeriksa dengan teliti telah mencapai pada tingkat persetujuan agar Perawat/Bidan memeriksa dengan teliti karena perawat/ bidan adalah orang pertama yang berjumpa dengan pasien secara langsung sehingga mau tidak mau perawat/bidan adalah orang terdepan menghadapi pasien dan keluarganya. hal ini dibuktikan terdapat 94 responden atau 96 % yang menyatakan persetujuannya terhadap keprofesionalan Perawat/Bidan yang harus dijalankan secara teliti.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni ketika petugas kamar obat melayani dengan baik dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni dokter memeriksa dengan teliti telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas kamar obat melayani dengan baik karena pasien dan keluarga sedang dalam keadaan yang sangat perlu diperhatikan, apabila respon yang disampaikan petugas tidak ramah maka akan menjadi persepsi buruk terhadap puskesmas. Bukan itu saja, psikologi pasien dan keluarga pasien akan terganggu unyuk mencapai ketenangan batin dan kesembuhan. Hal ini dibuktikan terdapat 94 % responden yang menyatakan persetujuannya

terhadap keprofesionalan dokter yang harus dijalankan.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni ketika petugas laborat memeriksa dengan cermat, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni petugas laborat memeriksa dengan cermat telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas laborat memeriksa dengan cermat karena pasien dan keluarga pasien tidak ingin ada kesalahan dalam menganalisa penyakit yang diderita oleh pasien sehingga tidak ada penanganan yang salah terhadap pasien. Selain itu, untuk menghindarkan kekhawatiran pasien dan keluarga pasien atas persepsi maupun kejadian mal-praktek di puskesmas akibat kesalahan analisa laborat puskesmas. Hal ini dibuktikan terdapat 345 responden atau 100 % yang menyatakan persetujuannya terhadap petugas laborat memeriksa dengan cermat sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju.

Dari salah satu lima dimensi umum yakni *Realibility* (kehandalan) yang artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan. Dengan beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas responden menunjukkan keinginan dan persetujuan hampir menyeluruh atas semua indikator dengan harapan bahwa kehandalan sangat diperhatikan dan dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien. Senada dengan hal ini Kepala Puskesmas Tanjung Beringin menyampaikan pendapatnya: *"Capaian dari kinerja para pegawai puskesmas sudah dikatakan maksimal, seperti yang terlihat bahwa dilapangan tidak sedikit pasien yang datang berobat. Aktifitas yang cukup tinggi terkadang membuat pandangan masyarakat tidak berimbang melihat kita tapi kita memaklumi hal itu karena mereka sedang membutuhkan pengobatan jadi kemungkinan perasaan ingin diperhatikan itu tinggi. Apabila anggapan kehandalan dari perangkat puskesmas ini kurang maksimal saya kira itu tidak benar tapi apabila itu menjadi suatu harapan yang besar saya sangat setuju dengan pasien juga keluarga pasien tentunya."* (Wawancara, dr. Bulan Simanungkalit, M.Kes, 22 Mei 2017)

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap dalam pelayanan medis sangat mempengaruhi baik buruknya dan efektivitas pelayanan medik yang diberikan. Untuk lebih lanjut mengetahui tingkat efektivitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat pada analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, terkhusus pada indikator daya tanggap di puskesmas terhadap 96 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni pasien tidak butuh waktu lama untuk mendaftar dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni ketika pasien tidak butuh waktu lama untuk mendaftar telah mencapai pada tingkat persetujuan pasien tidak butuh waktu lama untuk mendaftar di puskesmas, hal ini dibuktikan terdapat 97 % responden yang menyatakan persetujuannya terhadap ketika pasien tidak butuh waktu lama untuk mendaftar sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju. Dengan kata lain bahwa setiap orang yang berobat ke puskesmas sangat ingin segera dilayani tanpa ada birokrasi yang merepotkan.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni pasien tidak butuh waktu lama untuk mendapat pelayanan, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni pasien tidak butuh waktu lama untuk mendapat pelayanan telah mencapai pada tingkat persetujuan agar pasien tidak butuh waktu lama untuk mendapat pelayanan karena pelayanan puskesmas merupakan hal yang utama bagi pasien yang pengobatannya hanya menjangkau puskesmas dan penanganan lanjut yang membutuhkan penyegeraan kesehatan, hal ini dibuktikan terdapat keseluruhan responden untuk dilayani dengan segera sebesar 98,5 %.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni ketika dokter/perawat/bidan menanyakan keluhan pasien, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni dokter/perawat/bidan menanyakan keluhan pasien telah mencapai pada tingkat persetujuan agar dokter/perawat/bidan menanyakan keluhan pasien karena dokter/perawat/ bidan adalah orang pertama yang berjumpa dengan pasien secara langsung sehingga mau tidak mau perawat/bidan adalah orang terdepan menghadapi pasien dan keluarganya. hal ini dibuktikan terdapat 90 responden atau 97 % yang menyatakan persetujuannya terhadap keprofesionalan dokter/perawat/bidan menanyakan keluhan pasien.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni dokter/perawat/bidan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni dokter/perawat/bidan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien telah mencapai pada tingkat persetujuan agar dokter/perawat/bidan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien karena pemahaman dari pihak puskesmas akan menjelaskan keluhan pasien dengan penjelasan medis yang akurat. Hal ini dibuktikan terdapat 98 % responden yang menyatakan persetujuannya terhadap dokter/perawat/bidan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni waktu pengambilan obat tidak terlalu lama, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap yakni waktu pengambilan obat tidak terlalu lama telah mencapai pada tingkat persetujuan agar waktu pengambilan obat tidak terlalu lama karena pasien dan keluarga pasien tidak ingin ada waktu yang lama dalam mendapatkan obat sehingga penyakit yang diderita oleh pasien dapat terobati. Hal ini dibuktikan terdapat 100 responden atau 100 % yang menyatakan persetujuannya terhadap waktu pengambilan obat tidak terlalu lama sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Daya Tanggap

yakni ketika waktu pemeriksaan laborat tidak terlalu lama, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi kehandalan yakni waktu pemeriksaan laborat tidak terlalu lama telah mencapai pada tingkat persetujuan agar waktu pemeriksaan laborat tidak terlalu lama karena pasien dan keluarga pasien tidak ingin ada rentang waktu yang lama dalam menganalisa penyakit yang diderita oleh pasien sehingga tidak ada kesan penguluran waktu dalam penanganan terhadap pasien. Selain itu, untuk menghindari kekhawatiran pasien dan keluarga pasien atas tindakan yang tidak diperlukan diluar kegiatan medis. Hal ini dibuktikan terdapat 100 % yang menyatakan persetujuannya terhadap waktu pemeriksaan laborat tidak terlalu lama sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju.

Dari salah satu lima dimensi umum yakni *responsiveness* (Daya Tanggap) yang artinya kemampuan untuk dapat memberikan respon yang cepat dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan. Dengan beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas responden menunjukkan keinginan dan persetujuan hampir menyeluruh atas semua indikator dengan harapan bahwa Daya Tanggap sangat diperhatikan dan dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien sehingga tidak ada kesan pembiaran terhadap mereka. Puskesmas memiliki kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan. Senada dengan hal ini Kepala UPT Kesehatan Desa Kecamatan Tanjung Beringin menyampaikan pendapatnya: *"Kita memiliki Puskesmas yang menanggungjawab beberapa pusku dan poskesdes yang berjumlah 14 buah, kesiapan dari fasilitas dari masing - masing sarana tersebut memang kita harapkan selalu meningkat meski saya anggap sarana dan prasarana masih belum maksimal. Mudah - mudahan kedepan ada kemajuan baik dari SDM dan fasilitasnya sehingga*

pelayanan dengan tingkat daya tanggap yang cepat dapat disajikan oleh puskesmas dan jajarannya itu dengan pelayanan baik kepada masyarakat kita khususnya wilayah - wilayah yang terpencil di kecamatan Tanjung Beringin. " (Drg. Rina Manurung, M.Kes, 22 Mei 2017)

c. Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam pelayanan medis sangat mempengaruhi baik buruknya dan efektivitas pelayanan medik yang diberikan. Untuk lebih lanjut mengetahui tingkat efektivitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat pada analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, terkhusus pada indikator Jaminan di puskesmas terhadap 96 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien yang datang di layani dengan baik, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni ketika pasien yang datang di layani dengan baik untuk mendaftar telah mencapai pada tingkat persetujuan pasien yang datang di layani dengan baik untuk mendaftar di puskesmas, hal ini dibuktikan terdapat 98,5 % responden yang menyatakan persetujuannya ketika pasien yang datang di layani dengan baik sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju. Dengan kata lain bahwa setiap orang yang berobat ke puskesmas sangat ingin dilayani dengan pelayanan yang ramah dan baik secara manusiawi.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni petugas kesehatan melakukan pemeriksaan dengan ramah, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni petugas kesehatan melakukan pemeriksaan dengan ramah telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas kesehatan melakukan pemeriksaan dengan ramah karena pelayanan puskesmas merupakan hal yang

utama bagi pasien sebab perlakuan ramah dapat meningkatkan psikologi serta kepercayaan pasien dan keluarga pasien dalam penyembuhan diri. Hal ini dibuktikan terdapat keseluruhan responden untuk dilayani dengan segera sebesar 98,5 %. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni petugas kesehatan berhati – hati dalam melakukan pekerjaannya, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni petugas kesehatan berhati – hati dalam melakukan pekerjaannya telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas kesehatan berhati – hati dalam melakukan pekerjaannya karena kehati – hatian tindakan perangkat puskesmas akan membantu pasien dalam menyembuhkan diri dan serta menghindarkan tindakan malpraktek. Hal ini dibuktikan terdapat 96 % responden atau keseluruhan yang menyatakan persetujuannya terhadap petugas kesehatan berhati – hati dalam melakukan pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan penjelasan tentang penyakit yang di deritanya, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan penjelasan tentang penyakit yang di deritanya telah mencapai pada tingkat persetujuan agar pasien mendapatkan penjelasan tentang penyakit yang dideritanya karena pemahaman dari pihak puskesmas akan menjelaskan keluhan pasien dengan penjelasan medis yang akurat sebab merupakan hak pasien. Hal ini dibuktikan terdapat 96 % atau 90 responden yang menyatakan persetujuannya terhadap dokter/perawat/bidan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan obat sesuai dengan penyakit yang di deritanya, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan obat sesuai dengan penyakit yang di deritanya telah mencapai pada tingkat persetujuan bahwa pasien mendapatkan obat sesuai dengan penyakit yang di deritanya karena pasien dan keluarga pasien tidak ingin ada kesalahan yang memakan waktu lama dalam penyembuhan atau fatalnya kematian akibat kesalahan pemberian obat. Hal ini dibuktikan terdapat 97 % yang menyatakan persetujuannya terhadap pasien

mendapatkan obat sesuai dengan penyakit yang di deritanya.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium yang akurat, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Jaminan yakni pasien mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium yang akurat telah mencapai pada tingkat persetujuan agar pasien mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium yang akurat karena pasien dan keluarga pasien tidak ingin ada kesalahan analisa dalam penanganan kesehatan terhadap pasien. Hal ini dibuktikan terdapat 100 % yang menyatakan persetujuannya terhadap waktu pemeriksaan laborat tidak terlalu lama sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju.

Dari salah satu lima dimensi umum yakni *assurance* (Jaminan) yang artinya adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen. Dengan beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas responden menunjukkan keinginan dan persetujuan hampir menyeluruh atas semua indikator dengan harapan bahwa Jaminan sangat diperhatikan dan dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien sehingga keamanan dan kenyamanan terhadap mereka terpenuhi. Puskesmas memiliki kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Senada dengan hal ini Kepala Puskesmas Kecamatan Tanjung Beringin menyampaikan pendapatnya: *"hak dan kewajiban pasien sudah teratur dalam prosedur penanganan kesehatan tingkat desa maupun kecamatan, kami memahami betul jika pasien mengharapkan kesembuhan atas penyakitnya kemudian hak – hak pasien dalam mengetahui penyakit yang dideritanya dan penanganannya namun terkadang dan tidak semua memang ketika kita rujuk atau memberitahukan penyakit yang dideritanya mereka memilih meninggalkan fase pengobatan medis ke alternatif sehingga penanganan terkesan tidak serius. Sedang kita memberikan resep obat – obat yang diperoleh di puskesmas kesemuanya adalah generik. "* (wawancara Drg. Rina Manurung, M.Kes, 22 Mei 2017)

d. *Empathy*(Perhatian)

Perhatian dalam pelayanan medis sangat mempengaruhi baik buruknya dan efektivitas pelayanan medik yang diberikan. Untuk lebih lanjut mengetahui tingkat efektivitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat pada analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, terkhusus pada indikator Jaminan di puskesmas terhadap 96 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni Petugas pendaftaran memberi pelayanan dengan ramah seperti senyum sapa salam, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni ketika Petugas pendaftaran memberi pelayanan dengan ramah seperti senyum sapa salam telah mencapai pada tingkat persetujuan Petugas pendaftaran memberi pelayanan dengan ramah seperti senyum sapa salam di puskesmas, hal ini dibuktikan terdapat 93 % responden yang menyatakan persetujuannya Petugas pendaftaran memberi pelayanan dengan ramah seperti senyum sapa salam sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju. Dengan kata lain bahwa setiap orang yang berobat ke puskesmas sangat ingin dilayani dengan pelayanan yang ramah dan baik secara manusiawi.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni pasien merasa nyaman berkonsultasi dengan tenaga kesehatan, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni pasien merasa nyaman berkonsultasi dengan tenaga kesehatan telah mencapai pada tingkat persetujuan agar pasien merasa nyaman berkonsultasi dengan tenaga kesehatan karena perlakuan ramah dan konsultasi petugas akan membangun relasi yang baik dengan pasien sehingga menimbulkan kepercayaan pasien kepada puskesmas. Hal ini dibuktikan terdapat keseluruhan responden untuk

pasien merasa nyaman berkonsultasi dengan tenaga kesehatan sebesar 96 %.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni petugas kesehatan memberi pelayanan dengan baik, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni petugas kesehatan memberi pelayanan dengan baik telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas kesehatan memberi pelayanan dengan baik. Hal ini dibuktikan terdapat 96 % responden atau keseluruhan yang menyatakan persetujuannya terhadap petugas kesehatan memberi pelayanan dengan baik.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni petugas obat menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Perhatian yakni petugas obat menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas telah mencapai pada tingkat persetujuan agar petugas obat menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas karena pemahaman penggunaan obat - obatan agar tidak sembarangan sebagai penjelasan medis yang akurat. Hal ini dibuktikan terdapat 94% responden yang menyatakan persetujuannya terhadap petugas obat menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas.

Dari salah satu lima dimensi umum yakni *Empathy* (Perhatian) berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi : pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.. Dengan beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas responden menunjukkan keinginan dan persetujuan hampir menyeluruh atas semua indikator dengan harapan bahwa Perhatian sangat dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien sehingga kenyamanan dapat dirasakan oleh pasien. Rasa empati merupakan wujud perhatian puskesmas kepada pasien untuk dapat sembuh lebih cepat. Senada dengan hal ini Kepala Puskesmas Kecamatan Tanjung Beringin menyampaikan pendapatnya: "*Perhatian terus kita lakukan karena itu sudah menjadi SOP kita, kesembuhan pasien merupakan prioritas utama segenap pihak puskesmas di Kecamatan Tanjung Beringin. Perlu sadari juga bahwa kondisi psikologi pasien juga sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan SOP itu sendiri, jika tidak sesuai maka hasil tidak dapat diharapkan.*"

e. *Tangibel* (Bukti Langsung)

Bukti Langsung dalam pelayanan medis sangat mempengaruhi baik buruknya dan efektivitas pelayanan medik yang diberikan. Untuk lebih lanjut mengetahui tingkat efektivitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat pada analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, terkhusus pada indikator Jaminan di puskesmas terhadap 96 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni puskesmas terlihat bersih, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni puskesmas terlihat bersih telah mencapai pada tingkat persetujuan puskesmas terlihat bersih, hal ini dibuktikan terdapat 96 atau 94 % responden yang menyatakan persetujuannya puskesmas terlihat bersih sedangkan tidak satupun yang menyatakan tidak setuju. Dengan kata lain bahwa setiap orang yang berobat ke puskesmas mempercayai kebersihan adalah hal utama dalam pendukung utama aktivitas kesehatan di puskesmas.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni ruang tunggu pasien terasa cukup nyaman, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni ruang tunggu pasien terasa cukup nyaman telah mencapai pada tingkat persetujuan agar ruang tunggu pasien terasa cukup nyaman. karena pelayanan puskesmas dalam indikator ruang tunggu pasien terasa cukup nyaman merupakan hal yang tidak jauh berbeda dengan indikator perlakuan ramah sebab kedua hal ini dapat meningkatkan psikologi serta kepercayaan pasien dan keluarga pasien dalam penyembuhan diri. Hal ini dibuktikan terdapat keseluruhan responden untuk dilayani dengan segera sebesar 92 %.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni ruang periksa tertata rapi, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni ruang periksa tertata rapi telah mencapai pada tingkat persetujuan agar ruang periksa tertata rapi karena ruang periksa yang tertata rapi memberikan kenyamanan pasien maupun dokter dalam fungsinya masing – masing . Hal ini dibuktikan terdapat 91 responden atau 92,8 % menyatakan persetujuannya terhadap ruang periksa tertata rapi sedangkan 5 responden atau 7,2 % tidak begitu menyetujui ruangan yang tertata rapi dengan kesembuhan pasien.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni penampilan petugas puskesmas rapi, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni penampilan petugas puskesmas rapi telah mencapai pada tingkat persetujuan agar penampilan petugas puskesmas rapi karena penampilan yang rapi akan menunjang kinerja dan kewibawaan puskesmas. Hal ini dibuktikan terdapat 98,5 % responden yang menyatakan persetujuannya terhadap penampilan petugas puskesmas rapi sedangkan 3,4 % atau 2 responden menyatakan tidak setuju sebab mereka akan merasa sungkan untuk datang dan menyampaikan penyakit yang diderita terlebih penyakit tersebut sensitif untuk dibicarakan.

Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni adanya sarana pengaduan pasien, dapat dipahami bahwa program Nusantara Sehat dari segi Bukti Nyata yakni adanya sarana pengaduan pasien telah mencapai pada tingkat persetujuan bahwa adanya sarana pengaduan pasien sebab perlunya masukan dan saran bagi puskesmas untuk meningkatkan kinerja diri maupun memperbaiki yang menjadi kekurangan baik sarana maupun prasarana. Hal ini dibuktikan terdapat 80 responden atau 85,5 % yang menyatakan persetujuannya terhadap adanya sarana pengaduan pasien.

Dari salah satu lima dimensi umum yakni *tangibel* (Bukti Langsung) yang artinya adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Dengan beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas responden menunjukkan keinginan dan persetujuan hampir menyeluruh atas semua indikator dengan harapan bahwa Bukti Langsung sangat diperhatikan dan dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien sehingga keamanan dan kenyamanan terhadap mereka terpenuhi. Bukti Nyata dikatakan sebagai faktor pendukung antara pasien dan aparatur puskesmas dapat diterjemahkan bahwa bukti nyata memang bukan faktor penentu namun pelaksanaannya dapat mendukung kinerja puskesmas itu sendiri. Senada dengan hal ini Kepala Puskesmas Kecamatan Tanjung Beringin menyampaikan pendapatnya: *"Kita Tetap Memprioritaskan faktor - faktor penunjang maupun pendaat masyarakat dalam membangun puskesmas milik bersama ini. Juga saya tekankan bahwa Puskesmas adalah tempat publik yang senantiasa dikunjungi tentu kebersihan, kecekatan dan kerapian menjadi prioritas dalam upaya mendukung kinerja pegawai dalam melayani."*

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Menilai Tingkat Efektivitas Program Nusantara Sehat di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Prosedur pelayanan, dapat dipahami bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Prosedur pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,68.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program

Nusantara Sehat dari segi Persyaratan Pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Persyaratan pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,55.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya) terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kejelasan petugas pelayanan, dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Persyaratan pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,66.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kedisiplinan petugas pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kedisiplinan petugas pelayanan di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,68.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Tanggung jawab petugas pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Tanggung jawab petugas pelayanan di

Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori tidak baik yakni nilai rata – rata 2,50.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kemampuan petugas pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata – rata 3,14.

g. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh untuk penyelenggaraan yang dilayani kepada masyarakat terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kecepatan pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kemampuan Kecepatan pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata – rata 2,78.

h. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Keadilan Mendapatkan Pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Baik yakni nilai rata – rata 3,33.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kesopanan dan keramahan petugas, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata – rata 2,55.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kewajaran biaya pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kewajaran biaya pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata – rata 2,55.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kepastian biaya pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kepastian biaya pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata – rata 2,55.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas

Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kepastian jadwal pelayanan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kepastian jadwal pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori tidak baik yakni nilai rata - rata 2,50.

m. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Kenyamanan lingkungan, dapat dilihat bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Kenyamanan lingkungan di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,68.

n. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. terhadap 345 responden yang menjadi pasien Puskesmas Tanjung Beringin. Tanggapan responden tentang efektivitas program Nusantara Sehat dari segi Keamanan Pelayanan, dapat dipahami bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Keamanan Pelayanan di Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara bahwa tanggapan responden menunjukkan kategori Sedang yakni nilai rata - rata 2,68.

Rekapitulasi Efektivitas Program Nusantara Sehat Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai, menunjukan bahwa Efektivitas Program Nusantara Sehat Puskesmas Desa Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai dari persepsi masyarakat/pasien yang berkunjung di puskesmas

menunjukkan bobot 2,7 dengan kategori Sedang Tipe C.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi IKM di Puskesmas Desa Tanjung Beringin dengan kualitas *sedang* (2,71) dimana masih kurangnya ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas di ruang pelayanan ini serta sikap pegawai/perawat yang masih kurang tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Berbicara mengenai Ketepatan Sasaran Program, dengan variabel ini beberapa indikator dari masih jauh dari pemenuhan sasaran ibarat panggung jauh dari api sebab dari pandangan peneliti bahwa puskesmas masih dikunjungi pasien setidaknya 100 orang per hari dengan kata lain bahwa perhatian masyarakat terhadap kesehatan masih kurang. Namun dilain pihak perhatian terhadap Ibu dan anak mengalami peningkatan meskipun penyakit menular ringan tetap menjadi masalah penyakit anak. Sosialisasi Program, setelah diketahui dari keseluruhan responden bahwa sosialisasi dari petugas kesehatan mengenai pelaksanaan program Nusantara Sehat (NS) untuk masyarakat yang berada di Daerah Tertinggal, Perbatasan, Kepulauan, dan Terpencil (DTPK-T) tidak sepenuhnya menjangkau sebab tidak bisa saja diharapkan peran dari puskesmas saja namun instrumen pemerintahan kabupaten memiliki tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Waktu pelaksanaan dalam mencapai tujuan dari program Nusantara Sehat tersebut masih terhambat dengan akselerasi program pemerintah pusat sehingga terhentinya program dapat saja berhenti atau bisa saja salah sasaran. Tujuan Program belum memiliki *outlook* kedepan sebab seharusnya ketika berjalan tujuan itu telah menghasilkan sesuatu secara otomatis dalam perubahan sosial masyarakat salah satunya kesadaran masyarakat mengenai kebersihan pesisir. Dana telah dianggarkan oleh pemerintahan pusat dan daerah, sehingga butuh ke-akselerasi-an program dan sasaran, namun yang menjadi kelemahan adalah rentan dan lemahnya pengawasan terlebih masuknya dana 1 milyar satu desa setidaknya dapat menjadi salah satu program yang tercantum yang didalam anggaran pertahun. Sumber Dana Insentif Program Nusantara Sehat ini bersumber dari APBN dana Dekonsentrasi selanjutnya Dana untuk Sarana dan Prasarana

bersumber dari Dana Tugas Perbantuan. Dampak, program Nusantara Sehat (NS) untuk masyarakat yang berada di Daerah Tertinggal, Perbatasan, Kepulauan, dan Terpencil (DTPK-T) Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai belum dirasakan sepenuhnya dalam memberikan perubahan pelayanan kesehatan lebih baik kepada untuk masyarakat yang berada di Daerah Tertinggal, Perbatasan, Kepulauan, dan Terpencil (DTPK-T) sebelum dan sesudah mengikuti program Nusantara Sehat karena masih tingginya masyarakat yang terjangkit penyakit yang terkait dengan kebersihan diri, keluarga dan lingkungan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Bakohumas. (2009). Masih Ada 199 Kabupaten Kategori Tertinggal di Indonesia. 10 Desember, 2015, from <http://www.bakohumas.depkominfo.go.id/index.php?nid=360>
- Bappenas. (2011). Sub Direktorat Daerah Tertinggal. 27 Maret 2011, from http://kawasan.bappenas.go.id/index.php?option=com_content&view=category&id=35&layout=blog&Itemid=65#kriteria
- Brutu, M. (2015) "Puskesmas di Kecamatan Pak-Pak Bharat.
- Bungin, B. (2001) *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta:Gajah Mada Press.
- Departemen Kesehatan RI, (2002)
- Efendi, F. (2011). *Factors Affecting Nurses' Retention in Rural and Remote Areas in Indonesia*. (Master Degree), Asia University, Taiwan. Retrieved from <http://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh1/?docid=U01181511201215472305>
- Efendi, F. (2012). Health worker recruitment and deployment in remote areas of Indonesia. *Rural And Remote Health*, 12(2), 2008-2008.
- Efendi, F. & Kurniati, A. (2014). "Review Sistematis Peningkatan Retensi Tenaga Kesehatan di Daerah Tertinggal. FKM : Universitas Airlangga
- Etzioni, A. (1993), *Organisasi-organisasi Modern* (terjemahan), Jakarta., UI Press
- Gaspersz, V. (1997), *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT
- Gibson, dkk. (1989). *Organisasi Dan Management Perilaku*. Yogyakarta
- <http://www.depkes.go.id/article/view/15040100004/program-nusantara-sehat-untuk-perkuat-pelayanan-kesehatan.html#sthash.MWeFd8hY.dpuf>
- Husaini, U. (2006), *Manajemen Teori, Praktik Dan Riset*
- IRD (2009): International Relief and Development (IRD), Program air bersih dan sanitasi, IRD.or.id, 2009.
- Jamsos. (2013). Distribusi Dokter Tidak Merata Ancam Pelaksanaan BPJS. Retrieved 4 Des, 2013, from <http://www.jamsosindonesia.com/newsgroup/seengkapnya/distribusi-doktertidak-merata-ancam-pelaksanaan-bpjs-5903>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004)
- Kemen PDT. (2005). *Keputusan Menteri Negara Pembangunan Daerah Tertinggal: Strategi Nasional Pembangunan Daerah Tertinggal*. Jakarta: KemenPDT Retrieved from http://portal.mahkamahkonstitusi.go.id/eLaw/mg58ufsc89hrsg/KepmenPDT_001_2005.pdf.
- Kemkes (2010): Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2010-2014, Kementerian Kesehatan, Jakarta.
- KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmenkes Nomor 949 tahun 2007 tentang kriteria sarana pelayanan kesehatan terpencil dan sangat terpencil
- Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- KNPDT (2007): Strategi Nasional Pembangunan Daerah Tertinggal, Menteri Negara Pembangunan Daerah Tertinggal RI, Jakarta.
- KPDT. (2013). 183 Daerah Tertinggal. Retrieved 9 May 2013, from KPDT <http://www.kemenegpdt.go.id/hal/300027/183-kab-daerah-tertinggal>
- Kumrotomo, W, (2007). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniati, A., & Efendi, F. (2014). *Kajian Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lehmann, U., Dieleman, M., & Martineau, T. (2008). Staffing remote rural areas in middle-and low-income countries: a literature review of attraction and retention. *BMC health services research*
- Lukman, E. (2008): Evaluasi 3 tahun daerah tertinggal, Januari 2008. Kesehatan di daerah tertinggal, <http://www.lukman-eddy.web.id/article/2/tahun/2007/bulan/12/tanggal/13/id/89/>. Desember 2015.
- Moeloek. FL. (2015). Program Nusantara Sehat. BPPSDMK. www.kemendes.go.id
- Moenir, HAS, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja
- Mulyana, D. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

- Neuman. W.L. (2005) *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative.*
- Nurmandi, A. (2010), *Manajemen pelayanan publik*, Yogyakarta: PT
- Poerwadarminta, (2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Putra, F. & Arif, S. (2001). *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2009- 2014, Kemkes RI 2009. Jakarta.
- Robbins, S. 1990. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prehalindo.
- Rosha BCh et.al.,(2012): Analisis determinan berat bayi lahir rendah (BBLR) pada anak usia 0-59 bulan di Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Tengah dan Papua, *Jurnal Ekologi Kesehatan* vol.11 Nomor 2 Juni 2012, Jakarta.
- Senewe, F.P. & Elsa, E. (2014). "Analisis Kesehatan Lingkungan di Daerah Tertinggal, Perbatasan, Kepulauan dan Terpencil (DTPK-T). *Jurnal : Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat*, Badan Litbangkes, Kemenkes RI. Media Litbangkes, Kem Vol. 24 No. 3, September 2014, 153 - 160
- Senewe, FP., Anwar M., Helper SM. (2011): Pengaruh lingkungan terhadap status morbiditas balita di daerah tertinggal 2008, *Jurnal Ekologi Kesehatan* vol.10 Nomor 1 Maret 2011, Jakarta.
- Senewe, FP. & Wiryawan, Y.(2012): Gambaran status kesehatan penduduk di daerah perbatasan, *Jurnal Ekologi Kesehatan* vol.11 Nomor 2 Juni 2012, Jakarta.
6. Nainggolan R dan Suprptini (2011): Sanitasi pasar tradisional di kabupaten Sragen Jawa Tengah dan kab Gianyar Bali, *Jurnal Ekologi Kesehatan* vol.11 Nomor 2 Juni 2012, Jakarta.
- Siagian, M. & Suriadi, A. (2010). *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR. Perspektif Pekerja Sosial)*. Medan: Fisip USU Pers
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Steers, R.M. (2005). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Alfabeta
- Subagyo, P. (2000). *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: PT. Satu Nusa
- Sugiyono, (1998). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sundararaman, T., & Gupta, G. (2011). Indian approaches to retaining skilled health workers in rural areas. *World Health Organization. Bulletin of the World Health Organization*, 89(1), 73-77. doi: 10.1016/S0140-6736(07)60325-0 PMID:17586307
- Tangkilisan, H.N.S., (2005). *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo.
- Thoha, M, (1992). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Usman, C (2015). *Program Nusantara Sehat*. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan. www.kemkes.go.id
- UURI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- WHO & UNICEF (2006): *Core Questions on Drinking-Water and Sanitation for Household Surveys, WHO/Unicef Joint Monitoring Programme for Water Supply and Sanitation*, WHO Library Cataloguing in Publication Data, Geneva.