

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT RinekaCipta.
- Bahrul.2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Husman Husaini. 2011 *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kiram
- Malayu S.P.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:BumiAksara.
- Ratminto, Winarsih A.S.(2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogjakarta: Pustaka Pelajar
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogjakarta: UPP AMP YKPN
- WJS. Poerwardarmarminta. 1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka Bumi Aksara
- Sugiono. 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r & DBandung*: Alfabeta
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja GranfindoPersada.
- Sanjaya.Wina. 2013. *Penelitian pendidikan Jeis Metode dan Prosedur*.Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Handoko.T.Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: BPF E anggota Ikapi

Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.*

Petunjuk Rekam Medis,2010. *Petunjuk Umum Pelayanan Rumah Sakit.* Jakarta: Penerbit Ghalia

Klinis, 2009. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit.* <http://www.google.com>

Singarimbun, Masridan Sofian Effendi,2005. *Metode Penelitian Survei.*Jakarta: Pustaka LP3ES

Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: P.T Rosdakary

Nawawi, Hadari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial,* Yogyakarta: UGM Press

Peraturan Undang-Undang :

UUD Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan

Kepmenkes No.128 tahun 2004

Sumber Internet

<http://wordpress.com/6/4> pengertian puskesmas.

<http://blogspot.com/2008/05/bab-ii-tugasdanfungsiipuskesmas>.

[http://www.library.upnuj.ac.id/pdf/25/keperawatan/204312026/bab 2.](http://www.library.upnuj.ac.id/pdf/25/keperawatan/204312026/bab%202)

KUESIONER

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DIPUSKESMAS MEDAN DENAI

No Responden:

1. Identitas responden :

- a. Nama :
- b. Pekerjaan : 1.Karyawan 2.Buruh 3.Wiraswasta
4.PNS
- c. Alamat :
- d. Pendidikan :
1. Tidak Tamat SD
 2. Tamat SD
 3. Tamat SLTP
 4. Tamat SLTA
 5. Tamat Akademi atau D-III
 6. Tamat Sarjana

II. Pelayanan Tenaga Kesehatan :

1. Sudah berapa kali bapak/ibu berobat ke puskesmas ?
 - a. > 5 kali
 - b. 2-4 kali
 - c. 1 kali
2. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang pelayanan pegawai puskesmas di bagian kartu ?
 - a. Baik
 - b. Kurang baik
 - c. Tidak baik
3. Apakah bapak/ibu diberi informasi oleh petugas kartu tentang proses selanjutnya yang akan bapak/ibu jalani di puskesmas ?
 - a. Dapat informasi dengan jelas (Baik)
 - b. Dapat informasi tetapi tidak jelas (kurang baik)
 - c. Tidak mendapat informasi (tidak baik)
4. Berapa lama waktu yang bapak/ibu habiskan untuk mendapatkan kartu berobat/karcis, di bagian kartu ?
 - a. $<$ menit (baik)
 - b. 6-15 Menit (kurang Baik)
 - c. > 15 Menit (Tidak baik)
5. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang pelayanan pegawai puskesmas di bagian pemeriksaan ?
 - a. Baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak baik
6. Berapalam waktu yang bapak/ibu habiskan di ruang tunggu, sampai bapak/ibu dapat giliran untuk dilayani ?
 - a. < 10 Menit (Baik)

- b. 10-20 Menit (Kurang baik)
- c. > 20 Menit (Tidak Baik)

7. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang disiplin petugas kesehatan di puskesmas ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

8. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang keramahan tamahan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan ?

- a. Baik\
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

9. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang kecekatan dan kesigapan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

10. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu,tentang keramahan tamahan dokter dalam melayani pasien dipuskesmas ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

11. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu,tentang penjelasan yang diberikan dokter terhadap keadaan penyakit bapak/ibu ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik

c. Tidak Baik

12. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang kecekatan dan kesigapan dokter dalam melakukan pelayanan ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

13. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang penjelasan yang diberikan dokter terhadap keadaan penyakit bapak/ibu ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak baik

14. Berapa lama waktu yang bapak/ibu habiskan diruang tunggu, untuk mendapatkan pelayanan, dibagian obat ?

- a. < 10 Menit
- b. 10-20 Menit
- c. > 20 Menit

15. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang lokasi puskesmas dari segi kemudahan transportasi ?

- a. Strategis dan mudah dijangkau
- b. Kurang Strategis (kurang Baik)
- c. Tidak Strategis (tidak baik)

16. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang kebersihan ruangan-ruangan dipuskesmas ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik

c. Tidak baik

17. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang fasilitas dan kenyamanan pada ruang tunggu puskesmas (TV, AC, Kamar Mandi) ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

18. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang fasilitas dan kenyamanan pada ruang periksa puskesmas (kursi,meja,tempat tidur periksa,lemari alat pendingin ruangan, dan kamar mandi) ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

19. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang kualitas alat habis pakai (alat suntik,kapas,gaas steril,plester,yang diberikan bapak?ibu ?

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Tidak Baik

20. Bagaimana penilaian atau tanggapan bapak/ibu, tentang kelengkapan peralatan dilaboratorium puskesmas ?

- a. Lengkap (Baik)
- b. Kurang Lengkap (Kurang baik)
- c. Tidak Lengkap (Tidak Baik)

LAMPIRAN 2

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	16	53.3	53.3	53.3
	31-40	13	43.3	43.3	96.7
	41-50	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	3.3	3.3	3.3
	S1	6	20.0	20.0	23.3
	SMA	14	46.7	46.7	70.0
	SMK	1	3.3	3.3	73.3
	SMP	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	21	70.0	70.0	70.0

Tidak B	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Kunjungan Puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-4 kali	5	16.7	16.7	16.7
	>5 Kali	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pelayanan Puskesmas di Bagian Kartu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	56.7	56.7	56.7
	Baik	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Infomarsi Petugas Tentang Proses kartu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	7	23.3	23.3	23.3
	Baik	23	76.7	76.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Waktu Yang Dhabiskan Mendapat kartu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	18	60.0	60.0	60.0
	Baik	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pelayanan Pegawai Puskesmas bagian Pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	20.0	20.0	20.0
	Baik	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Waktu Menunggu Untuk dapat dilayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Disiflin Petugas Keasehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	20.0	20.0	20.0

Baik	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Keramah tamhan Petugas Petugas Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	8	26.7	26.7	26.7
	Baik	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kecekatan dan Kesigapan Petugas Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	7	23.3	23.3	23.3
	Baik	23	76.7	76.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Keramah tamhan Dokter Dalam Melayani Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	56.7	56.7	56.7
	Baik	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Penjelasan Dokter terhadap Keadaan Penyakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	14	46.7	46.7	46.7
	Baik	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kesigapan Dokter dalam Melakukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Waktu Mendapatkan Pelayanan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	13	43.3	43.3	43.3
	Baik	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Lokasi Kemudahan Puskesmas Segi Transportasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	16	53.3	53.3	53.3

Baik	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Kebersihan Ruang-Ruangan Puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	3	10.0	10.0	10.0
	Baik	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kenyamanan Pada Ruang Tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fasilitas Ruang Periksa Puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	20.0	20.0	20.0
	Baik	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kualitas alat habis Pakai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kelengkapan Peralatan di Laboratorium Puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	12	40.0	40.0	40.0
	Baik	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	24	80.0	80.0	80.0
	Cuku	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	