

DAFTAR PUSTAKA

- Alisjahbana Arnida S.1998. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.
- Arikunto, Suharsimi, 1997. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dimock, Dimock. 1983. *Public Administration (Administrasi Negara)*, Jilid I Edisi V Diterjemahkan Oleh Endy Rukmo. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Penerbit: Andi Yogyakarta.
- J.M. Duran, *Merancang Mutu*. Terjemahan: Bambang Hartona, SKm,M,Sc. Penerbit: PT. Pustaka Binaan Presssindo
- Koaru Ismikawa, 1992. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Terjemahan: Ir. Hw. Budi Santoso. Penerbit: Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Moenir, H.A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Buki Aksara.
- Nomleni, D.E. Nikson, dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Lokal*. *Sosiosains*, 18 (3) 559-557.
- Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT)*. Departemen Dalam Negeri, Kepolisian Republik Indonesia. Departemen Keuangan,. PT. Jasa Raharja (Persero).
- Peter M. Senge, *Disiplin Kelima*. Terjemahan Nonok Ardiani. Penerbit: Bina Rupa Aksara.
- Rajagukguk, Jhonson B, & Damanik, Djeksiner. 2004. *Analisis Praktik Birokrasi yang Menjadi Kendala Terwujudnya Good Governance*. *VISI*, 12(1): 26-39.
- Sinambela, Syaifuddin, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, ddk,2004. *Memahami Good Governance Dalam Presfektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Gava Media.
- Thoah, Miftah. 2002. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

ANGKET PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang(x) pada alterbatif jawaban yang paling benar menurut saudara dari pertanyaan di bawah ini
2. Jawaban yang saudara berikan adalah semata-mata untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.
3. Demi kebenaran data yang terkumpul, kami harapkan agar pertanyaan ini diisi dengan jawaban yang jujur dan penuh rasa tanggung jawab.

II. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

No.	Pernyataan	ya	kadang-kadang	tidak pernah
1.	menurut saudara apakah pengurusan surat-surat Jamkesmas di RSUD Siak membutuhkan waktu yang lama? Atau ada kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.	ya	kadang-kadang	tidak pernah
2.	menurut saudara apakah dalam pemberian pelayanan Jamkesmas, pegawai bersikap disiplin, sopan dan santun, ramahtamah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
3.	menurut saudara apakah prosedur pelaksanaan pelayanan Jamkesmas sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
4.	menurut saudara apakah persyaratan teknik dan administratif pelayanan Jamkesmas dijelaskan pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
5.	menurut saudara apakah lingkungan pelayanan tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapih.	ya	kadang-kadang	tidak pernah

6.	menurut saudara apakah tingkat akurasi produk pelayanan Jamkesmas diterima dengan benar, tepat dan sah?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
7.	menurut saudara apakah unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Jamkesmas dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
8.	menurut saudara apakah tatacara pelayanan Jamkesmas dijelaskan diberikan secara jelas melalui bagian informasi?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
9.	menurut saudara apakah proses pelayanan Jamkesmas memberikan rasa aman dan kepastian hukum?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
10.	menurut saudara apakah ketika mengurus pelayananan rawat jalan harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
11.	menurut saudara apakah saudara ketika mengurus pelayananan rawat inap harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
12.	menurut saudara apakah saudara ketika mengurus pelayananan obat-obatan harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
13.	menurut saudara apakah pelayanan Jamkesmas di RSUD Siak membutuhkan waktu yang lama?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
14.	menurut saudara apakah dengan memberikan sejumlah uang kepada pegawai RSUD Siak, pengurusan surat-surat dapat dipercepat?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
15.	apakah pegawai RSUD Siak memberikan pelayanan berdasarkan pada status sosialnya?	ya	kadang-kadang	tidak pernah

No.	Pernyataan	ya	kadang-kadang	tidak pernah
1.	menurut saudara apakah pengurusan surat-surat Jamkesmas di RSUD Siak membutuhkan waktu yang lama? Atau ada kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.	ya	kadang-kadang	tidak pernah
2.	menurut saudara apakah dalam pemberian pelayanan Jamkesmas, pegawai bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah tamah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
3.	menurut saudara apakah prosedur pelaksanaan pelayanan Jamkesmas sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
4.	menurut saudara apakah persyaratan teknik dan administratif pelayanan Jamkesmas dijelaskan pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
5.	menurut saudara apakah lingkungan pelayanan tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapih.	ya	kadang-kadang	tidak pernah
6.	menurut saudara apakah tingkat akurasi produk pelayanan Jamkesmas diterima dengan benar, tepat dan sah?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
7.	menurut saudara apakah unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Jamkesmas dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
8.	menurut saudara apakah tatacara pelayanan Jamkesmas dijelaskan diberikan secara jelas melalui bagian informasi?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
9.	menurut saudara apakah proses pelayanan Jamkesmas memberikan rasa aman dan kepastian hukum?	ya	kadang-kadang	tidak pernah
10.	menurut saudara apakah ketika mengurus pelayananan rawat jalan harus memberikan uang administrasi tambahan kepada pegawai?	ya	kadang-kadang	tidak pernah