

# **LAMPIRAN**

## KUISIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL

#### 1. Identitas Responden

- Nama : \_\_\_\_\_
- Umur : ..... tahun
- Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
- Pekerjaan : a) Pelajar b) Mahasiswa/I c) Pegawai Negeri  
d) Wiraswata e) dan lain-lain
- Frekuensi Berkunjung : a) Satu kali b) Lebih dari dua kali

#### 2. Petunjuk

Kami membutuhkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kasihan II Bantul kepada pelanggan (pasien).

#### 3. Cara Pengisian

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang anda pilih.

Kriteria Penilaian:

No.	Tingkat Kepuasan	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

No	Uraian Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kenyamanan ruang tunggu					
2	Kebersihan dan keamanan Puskesmas					
3	Kondisi ruang pemeriksaan					
4	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi kesehatan					
5	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan					
6	Kemudahan prosedur pelayanan					
7	Pelayanan baik, sopan, dan ramah					
8	Pelayanan saat pemeriksaan					
9	Ketepatan waktu pelayanan					
10	Petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan					

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

No	Nilai Kuesioner Setiap Nomor										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	42
2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	33
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	36
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	33
5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	41
6	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	39
7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
8	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	38
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	35
10	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	37
11	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	39
12	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
13	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	40
14	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	39
15	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	31
16	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	40
17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
18	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	43
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
23	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35
24	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	37
25	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35
<b>Jumlah</b>	<b>102</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>106</b>	<b>980</b>

**DAFTAR WAWANCARA MENGENAI PROSES BISNIS INTERNAL  
PADA PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL**

<b>A. Proses Inovasi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apa saja pelayanan yang ada di Puskesmas Kasihan II Bantul?</li><li>• Apakah ada penambahan jasa pelayanan?</li><li>• Apakah ada pembaharuan pada jasa layanan?</li></ul>
<b>B. Proses Operasional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana prosedur pelayanan pada Puskesmas Kasihan II Bantul?</li></ul>
<b>C. <i>Respond Times</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apakah Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki standar waktu pelayanan pasien?</li></ul>

**DATA KARYAWAN TAHUN 2016**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Ket.</b>
1	Eko Budi Santoso, SST.,M.Kes.	Ka. Puskesmas	PNS
2	Yulisnaka Rasa Susila, SKM	Kepala TU	PNS
3	dr. Wikan Utomo	Dokter	PNS
4	dr. Triatmi Dyah Wahyuning	Dokter	PNS
5	Drg. Damiana Endah P	Apoteker	PNS
6	Haryati, S. Farm, Apt	Dokter Gigi	PNS
7	Sударsono, SST	Perawat Gigi	PNS
8	Sunarti,AMKG	Perawat Gigi	PNS
9	Wiwiek Suhastirin, Amd. Kep	Perawat	PNS
10	Siti Rohmaniyah	Perawat	PNS
11	Ni Ketut Ruwiyati, Amd. Kep	Perawat	PNS
12	Etik Suwartini, Amd.Kep.	Perawat	PNS
13	Siti Mulyani, Amd. Kep	Perawat	PNS
14	Jazimatul Khoiriyah K,Amd.Kep	Perawat	PNS
15	Deni Tisa Nurkhasanah, Amd.Kep.	Perawat	PNS
16	Sri Hartini, Amd.Keb.	Bidan	PNS
17	Widarti, Amd. Keb.	Bidan	PNS
18	Elisabeth Sumartinah,Amd.Keb.	Bidan	PNS
19	Harsiyati	Bidan	PNS
20	Suharyati, Amd.Keb.	Bidan	PNS
21	Sri Hartini, Amd.Gizi	Nutrisisionis	PNS
22	Diah Perwitasari, Amd. Gizi	Nutrisisionis	PNS
23	Agus Purnama	Sanitarian	PNS
24	Nurfuat, Amd. Kep, SST.,SE.	Epidemiolog	PNS
25	Linda Harzena	Pranata Lab	PNS
26	Emilia De Fatima PBC	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS
27	Hamdi, SKM	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS
28	Wiyono	Pengadministrasi Umum	PNS
29	Guntara	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS
30	Sri Endah Wati	Pengadministrasi Keuangan	PNS
31	Supriyatun	Bendahara	PNS

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Ket.</b>
32	Istifad Sri Purwanti, Amd.Keb	Bidan	PTT
33	Arinta Lindari, Amd. Keb	Bidan	PTT
34	Lilik Nugroho	Jaga Malam	HONDA
35	Alfian Romadhon	Cleaning Servis	HONDA
36	Dwi Muryanti	Pranata Lab.Kes	THL
37	Anita Nurlaily	AA	THL
38	Wijanarko Nugroho	RM	THL
39	dr. Tri Wijayanti	Dokter	BLUD
40	Sapti, SE	Akuntan	BLUD
41	Mateus Sugeng Surono	Cleaning Servis	THL

Sumber: Data Karyawan Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)

### DATA KARYAWAN TAHUN 2017

No.	Nama	Jabatan	Ket.
1	Eko Budi Santoso, SST.,M.Kes.	Ka. Puskesmas	PNS
2	Yulisnaka Rasa Susila, SKM	Kepala TU	PNS
3	dr. Wikan Utomo	Dokter	PNS
4	dr. Triatmi Dyah Wahyuning	Dokter	PNS
5	Haryati, S. Farm, Apt	Apoteker	PNS
6	Drg. Damiana Endah P	Dokter Gigi	PNS
7	Sударsono, SST	Perawat Gigi	PNS
8	Sunarti,AMKG	Perawat Gigi	PNS
9	Wiwiek Suhastirin, Amd. Kep	Perawat	PNS
10	Siti Rohmaniyah	Perawat	PNS
11	Ni Ketut Ruwiyati, Amd. Kep	Perawat	PNS
12	Etik Suwartini, Amd.Kep.	Perawat	PNS
13	Siti Mulyani, Amd. Kep	Perawat	PNS
14	Jazimatul Khoiriyah K,Amd.Kep	Perawat	PNS
15	Deni Tisa Nurkhasanah, Amd.Kep.	Perawat	PNS
16	Sri Hartini, Amd.Keb.	Bidan	PNS
17	Widarti, Amd. Keb.	Bidan	PNS
18	Lastriningsih, SST	Bidan	PNS
19	Harsiyati	Bidan	PNS
20	Suharyati, Amd.Keb.	Bidan	PNS
21	Istifad Sri Purwanti, Amd.Keb	Bidan	PNS
22	Arinta Lindari, Amd. Keb	Bidan	PNS
23	Sri Hartini, Amd.Gizi	Nutrisionis	PNS
24	Diah Perwitasari, S.Gz.	Nutrisionis	PNS
25	Agus Purnama	Sanitarian	PNS
26	Nurfuat, Amd. Kep, SST.,SE.	Epidemiolog	PNS
27	Linda Harzena	Pranata Lab	PNS
28	Emilia De Fatima PBC	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS
29	Hamdi, SKM	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS
30	Sri Indahwati	Pengadministrasi Keuangan	PNS
31	Supriyatun	Bendahara	PNS
32	dr. Tri Wijayanti	Dokter	BLUD



<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Ket.</b>
33	Sapti, SE	Akuntan	BLUD
34	Lilik Nugroho	Jaga Malam	HONDA
35	Alfian Romadhon	Cleaning Servis	HONDA
36	Septi Ayu Purnasari, SKM	Promkes	THL
37	Ika Lestari	Pengadministrasi Umum	THL
38	Dwi Muryati	Pranata Lab.Kes	THL
39	Rahajeng	TTK	THL
40	Wijanarko Nugroho	RM	THL
41	Mumtaza Zulfa	Pengemudi	THL
42	Mateus Sugeng Surono	Cleaning Servis	THL

Sumber: Data Karyawan Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)

### DATA KARYAWAN KELUAR TAHUN 2017

No.	Nama	Jabatan	Ket	
1	Elisabeth Sumartinah,Amd.Keb.	Bidan	PNS	Pensiun Dini
2	Wiyono	Pengadministrasi Umum	PNS	Pensiun
3	Guntara	Pengelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi	PNS	Pensiun
4	Anita Nurlaily	AA	THL	Keluar

Sumber: Karyawan Keluar Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)

## KUNJUNGAN PASIEN TAHUN 2016

No	Bulan	Total
1	Januari	3210
2	Februari	3539
3	Maret	3619
4	April	3541
5	Mei	3587
6	Juni	3002
7	Juli	2760
8	Agustus	3697
9	September	3354
10	Oktober	3749
11	November	3916
12	Desmber	3667
<b>Jumlah</b>		<b>41.641</b>

Sumber: Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)

## KUNJUNGAN PASIEN TAHUN 2017

No	Bulan	Total
1	Januari	3662
2	Februari	3714
3	Maret	3855
4	April	3288
5	Mei	3635
6	Juni	2498
7	Juli	3240
8	Agustus	3239
9	September	2789
10	Oktober	3378
11	November	3412
12	Desmber	3130
<b>Jumlah</b>		<b>39.840</b>

Sumber: Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)

## JENIS KUNJUNGAN PASIEN

Tahun	Kunjungan	
	Baru	Lama
2016	9,720	31.921
2017	12,458	27.382

Sumber: Jenis Kunjungan Puskesmas Kasihan II Bantul (2018)