

Lampiran 1 : Panduan kuisisioner untuk masyarakat



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
 PROGRAM PASCA SARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Prof. DR. Sumantri Brojonegoro No 1 Bandar Lampung

PANDUAN KUISISIONER

Nama : Romi Gusman, S.IP
 Npm : 1126021027
 Jurusan : Magister Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat/Jamkesmas di Puskesmas Ngambur Kec Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

A. Petunjuk Pengisian

1. Tulis data identitas Bapak/Ibu/Sdr/Sdri secara lengkap;
2. Mohon dibaca dengan teliti dan dipahami pertanyaan-pertanyaan dan pilih salah satu jawab yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri;
3. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang sesuai penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri;
4. Sebelum Bapak/Ibu/Sdr/Sdri kembalikan kepada peneliti, periksalah kuisisioner ini apakah semua pertanyaan telah dijawab;
5. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sangat peneliti harapkan;
6. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam pengisian kuisisioner ini;

B. Identitas Responden

1. No Responden : (tidak perlu diisi)
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Umur :
6. Jabatan :

C. DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MENGUKUR BADAN/ORGANISASI PUSKESMAS

a. Sumber Daya Manusia

1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah jumlah tenaga medis/perawat pada Puskesmas Ngambur jumlahnya sesuai dengan kebutuhan Puskesmas ?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai

2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah tenaga medis/perawat pada Puskesmas Ngambur bertanggung jawab melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan (Juklak/Juknis) ?
 - a. Sangat Tanggung Jawab
 - b. Tanggung Jawab
 - c. Cukup Tanggung Jawab
 - d. Kurang Tanggung Jawab
 - e. Tidak Tanggung Jawab

3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah jumlah dokter pada Puskesmas Ngambur sesuai dengan bidang/spesialisnya masing-masing?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai

4. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimanakah kemampuan aparat Puskesmas dalam menangani pengobatan pasien yang datang ke Puskesmas Ngambur?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak Baik

b. Program Pelayanan Jamkesmas dan Pelayanan Umum

5. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana Ketanggapan Petugas Puskesmas dalam melayani masyarakat miskin pengguna Jamkesmas?
- a. Sangat Tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Cukup Tanggap
 - d. Kurang Tanggap
 - e. Tidak Tanggap
6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah masyarakat miskin merasa puas terhadap pelayanan jamkesmas di Puskemas Ngambur?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Kurang Puas
 - e. Tidak Puas
7. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah pada Puskemas Ngambur pelayanan kesehatan umum lebih baik di bandingkan dengan pelayanan Jamkesmas?
- a. Sangat Lebih Baik
 - b. Lebih Baik
 - c. Cukup Lebih Baik
 - d. Kurang Lebih Baik
 - e. Tidak Lebih Baik

c. Layanan/Sarana dan Prasarana

8. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah dalam pelayanan administrasi oleh aparat Puskesmas sudah baik menurut masyarakat pengguna Jamkesmas?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

9. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Ngambur sudah memenuhi untuk melakukan pelayanan masyarakat?
- a. Sangat Memenuhi
 - b. Memenuhi
 - c. Cukup Memenuhi
 - d. Kurang Memenuhi
 - e. Tidak Memenuhi
10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah Aparat Puskesmas senantiasa atau selalu berada di tempat pada jam kerja untuk memberikan pelayanan/tindakan pengobatan pasien kepada masyarakat?
- a. Selalu berada ditempat
 - b. Berada Ditempat
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang Ada
 - e. Tidak Pernah ada

11. Efisiensi pelayanan

12. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Apakah ada kejelasan penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Ngambur?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas
13. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah Aparat Puskesmas sudah menetapkan Standar biaya yang jelas untuk setiap pelayanan yang diberikan?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas
14. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah Aparat Puskesmas sudah menetapkan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur yang jelas?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas

c. Cukup Jelas

e. Responsibilitas

13. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah aparat Puskesmas menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan Jamkesmas?

- a. Sangat Jelas
- b. Jelas
- c. Cukup jelas
- d. Kurang Jelas
- e. Tidak Jelas

14. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Apakah aparat Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. Cukup Sesuai
- d. Kurang Sesuai
- e. Tidak Sesuai

15. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Apakah aparat Puskesmas menanggapi kebutuhan masyarakat secara tepat dan cepat?

- a. Sangat Menanggapi
- b. Kurang Menanggapi
- c. Menanggapi
- d. Tidak Menanggapi
- e. Cukup Menanggapi

D. DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN

a. Keandalan

1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana Ketepatan waktu pelayanan/pemrosesan Jamkesmas dipuskesmas Ngambur?

- a. Sangat Tepat Waktu
- b. Tepat Waktu
- c. Cukup Tepat Waktu
- d. Kurang Tepat Waktu
- e. Tidak Tepat Waktu

2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Bagaimana pelayanan Aparat Puskesmas dalam memberikan pelayanan selalu penuh senyum dan siap menolong?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana proses pelayanan di Puskesmas?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Kurang
 - e. Tidak Mudah

b. Empati (*Emphati*)

4. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana Pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
5. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Bagaimana Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana Pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam hal Pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial?
 - a. Sangat Tepat Waktu
 - b. Tepat Waktu
 - c. Cukup Tepat Waktu
 - d. Kurang Tepat Waktu
 - e. Tidak Tepat Waktu

c. Keyakinan atau Jaminan (*assurance*)

7. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana biaya yang diberikan oleh Puskesmas?
 - a. Sangat Baik
 - d. Kurang Baik

- b. Baik
c. Cukup Baik
e. Tidak Baik
8. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana pelayanan yang diberikan Aparat Puskesmas apakah ramah dan sopan?
- a. Sangat Ramah
b. Ramah
c. Cukup Ramah
d. Kurang Ramah
e. Tidak Ramah
9. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Apakah Aparat Puskesmas transparansi (terbuka) dalam memberikan Pelayanan?
- a. Sangat Transparan
b. Trasparan
c. Cukup Transparan
d. Kurang Trasparan
e. Tidak Transparan

d. Tangibel (Berwujud)

10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Bagaimana kebersihan, kerapihan, Puskesmas Ngambur?
- a. Sangat Baik
b. Baik
c. Cukup Baik
d. Kurang baik
e. Tidak Baik
11. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Bagaimana peralatan dan perlengkapan Puskesmas Ngambur?
- a. Sangat Baik
b. Baik
c. Cukup Baik
d. Kurang baik
e. Tidak Baik
12. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Bagaimana kerapihan dan penampilan pegawai Puskesmas Ngambur?
- a. Sangat Baik
d. Kurang baik

- b. Baik
- c. Cukup Baik
- e. Tidak Baik

e. Responsiviness

13. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana Ketanggapan Petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?

- d. Sangat Tanggap
- e. Tanggap
- f. Cukup Tanggap
- c. Kurang Tanggap
- d. Tidak Tanggap

14. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah petugas Puskesmas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

- d. Sangat Baik
- e. Baik
- f. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

15. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah semua keluhan pelanggan/konsumen direspon oleh petugas Puskesmas?

- d. Sangat Respon
- e. Respon
- f. Cukup Respon
- c. Kurang Respon
- d. Tidak Respon

Lampiran 2

Tabel. 44 Data Hasil Jawaban Kuisisioner Badan/Organisasi Puskesmas Ngambur Tahun 2013

Respon Den	Aspek Yang Diamati															Skor	Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	12	13	14	15		
1	2	4	2	2	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	55	73,33
2	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	63	84,00
3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	62	82,66
5	5	3	2	4	3	3	2	4	5	5	2	5	4	2	3	52	69,33
6	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	5	4	55	73,33
7	2	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	5	4	2	3	54	72,00
8	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
9	2	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	5	4	3	5	55	73,33
10	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	63	84,00
11	3	4	5	2	3	5	4	2	3	4	3	2	4	4	5	53	70,66
12	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	59	78,66
13	2	3	3	4	3	3	2	4	5	2	5	5	4	2	3	53	70,66
14	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
15	1	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	64	85,33
16	2	5	3	4	2	3	5	4	5	3	2	5	4	2	3	52	69,33

17	2	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	59	78,66
18	3	2	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	2	3	53	70,66
19	2	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	57	76,00
20	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3	3	5	2	4	55	73,33
21	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4	5	2	57	76,00
22	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
23	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	62	82,66
24	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	59	78,66
25	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	5	4	55	73,33
26	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	61	81,33
27	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	62	82,66
28	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	65	86,66
29	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	62	82,66
30	5	4	5	2	3	5	4	2	4	2	3	4	4	3	5	55	73,33
31	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4	59	78,66
32	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
33	5	3	3	4	3	3	4	2	5	5	2	2	4	5	3	23	70,66
34	2	4	5	2	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	55	73,33
35	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
36	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	62	82,66
37	2	3	5	4	2	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	55	73,33
38	5	3	3	4	3	3	2	4	2	5	2	5	4	5	3	53	70,66

39	2	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	64	85,33
40	2	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	63	84,66
41	2	4	3	4	3	3	2	4	5	5	2	5	4	5	3	54	72,00
42	2	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	2	5	58	77,33
43	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	5	4	55	73,33
44	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
45	3	2	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	5	56	74,66
46	1	3	3	4	3	3	5	4	5	5	2	5	4	3	3	53	70,66
47	2	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	56	74,66
48	3	3	5	4	2	3	3	5	4	5	2	5	3	2	4	43	57,33
49	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
50	2	4	3	2	3	5	4	2	4	4	3	5	4	5	5	55	73,33
51	3	2	4	4	3	3	4	4	5	5	3	2	4	5	3	53	70,66
52	2	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	57	76,00
53	4	5	5	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	5	4	55	73,33
54	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	5	4	5	2	57	76,00
55	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
56	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	62	82,66
57	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	59	78,66
58	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	5	4	55	73,33
59	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	61	81,33
60	2	4	2	2	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	55	73,33

61	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	63	84,00
62	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
63	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	62	82,66
64	5	3	2	4	3	3	2	4	5	5	2	2	4	5	3	52	69,33
65	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	5	4	55	73,33
66	2	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	5	3	54	72,00
67	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
68	2	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	5	4	3	5	55	73,33
69	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	63	84,00
70	3	4	5	4	3	5	5	2	3	4	3	2	4	4	5	56	74,66
71	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	62	82,66
72	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	67	89,33
73	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	62	82,66
74	5	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	4	3	5	55	73,33
75	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	61	81,33
76	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
77	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	2	2	4	5	3	55	73,33
78	2	4	5	2	3	5	4	5	4	4	3	2	4	3	5	55	73,33
79	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
80	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	62	82,66
81	2	3	5	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	57	76,66
82	5	3	3	4	3	4	2	4	5	5	2	5	4	5	3	57	76,66

83	2	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	64	85,33
84	2	4	2	2	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	55	73,33
85	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	64	85,33
86	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	55	73,33
87	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	62	82,66
88	2	3	2	4	3	3	2	4	5	5	2	5	4	5	3	52	69,33
89	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	2	4	55	73,33
90	2	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	5	3	54	72,00
91	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	59	78,66
92	2	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	5	4	3	5	56	74,66
93	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	65	86,66
94	3	4	5	2	3	5	4	5	5	4	3	2	4	4	5	58	77,33

Lampiran 3

Tabel. 45 Data Kualitas Pelayanan Puskesmas Ngambur Tahun 2013

Respon nden	Aspek yang diamati															Skor	Persentase Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	2	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	59	78,66
2	5	3	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	62	82,66
3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	2	4	2	3	2	55	73,33
4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	62	82,66
5	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	3	54	72,00
6	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	2	3	55	73,33
7	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	60	80,00
8	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	59	78,66
9	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	62	82,66
10	4	3	5	2	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	61	81,33
11	5	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	2	3	3	3	54	72,00
12	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	5	2	3	2	54	72,00
13	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	59	78,66
14	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	2	2	2	2	3	51	68,00
15	4	5	3	3	2	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	59	78,66
16	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	62	82,66
17	2	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	3	2	54	72,00
18	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	55	73,33
19	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	2	2	2	55	73,33
20	4	3	5	4	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	3	54	72,00

21	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	2	3	2	54	72,00
22	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	59	78,66
23	2	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	61	81,33
24	4	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	61	81,33
25	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	2	4	2	3	3	55	73,33
26	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
27	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	3	2	4	3	3	51	68,00
28	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	61	81,33
29	2	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	59	78,66
30	5	5	3	2	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	62	82,66
31	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
32	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	3	2	4	3	3	51	68,00
33	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
34	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	5	3	4	60	80,00
35	2	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	61	81,33
36	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
37	5	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
38	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	5	3	4	60	80,00
39	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
40	4	3	5	3	2	3	4	5	5	3	2	2	4	2	4	51	68,00
41	5	4	4	3	4	5	3	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
42	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
43	3	4	3	4	3	5	3	5	5	4	2	4	4	3	3	55	73,33

44	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
45	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	3	3	3	55	73,33
46	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
47	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
48	4	3	5	3	2	3	4	5	5	3	2	2	5	2	3	51	68,00
49	5	5	4	3	3	5	5	4	3	2	5	5	5	4	4	60	80,00
50	5	5	4	3	2	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	60	80,00
51	4	3	5	2	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	61	81,33
52	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
53	2	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
54	4	3	5	3	2	3	4	5	5	3	2	2	5	2	3	51	68,00
55	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	61	81,33
56	2	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	59	78,66
57	5	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
58	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
59	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	3	2	4	3	3	51	68,00
60	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
61	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	5	3	4	60	80,00
62	4	3	5	2	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	61	81,33
63	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
64	5	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
65	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	5	3	4	60	80,00
66	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00

67	4	3	5	3	2	3	4	5	5	3	2	2	4	2	4	51	68,00
68	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
69	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
70	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
71	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
72	4	5	3	5	5	4	4	5	3	2	3	4	5	3	5	60	80,00
73	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
74	3	4	5	3	4	5	2	5	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
75	4	3	5	2	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	61	81,33
76	5	3	4	4	2	3	4	5	5	3	4	2	3	4	3	54	72,00
77	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
78	4	5	3	5	3	4	2	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
79	4	3	5	3	2	3	4	5	5	3	2	2	5	2	3	51	68,00
80	4	5	3	3	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
81	4	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
82	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
83	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	59	78,66
84	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
85	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
86	4	3	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	54	72,00
87	4	5	3	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	59	78,66
88	5	5	4	3	5	4	3	2	2	3	4	5	4	5	2	69	89,33
89	2	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	59	78,66

90	5	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
91	5	4	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	4	3	2	55	73,33
92	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62	82,66
93	3	4	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	4	3	3	54	72,00
94	5	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	2	3	55	73,33

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas

Correlations

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	Total
S1											
Pearson Correlation	1	-.474**	-.136	-.185	-.231	.394*	-.033	-.092	.181	.184	.140
Sig. (2-tailed)		.002	.404	.254	.151	.013	.838	.572	.265	.256	.390
N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S2											
Pearson Correlation	-.474**	1	.101	-.177	.041	-.121	.264	.131	.015	.128	.198
Sig. (2-tailed)	.002		.540	.281	.806	.470	.105	.426	.927	.438	.228
N	39	39	39	39	39	38	39	39	39	39	39
S3											
Pearson Correlation	-.136	.101	1	.523**	.462**	.310	.454**	.331*	-.088	.329*	.742**
Sig. (2-tailed)	.404	.540		.001	.003	.055	.003	.037	.588	.038	.000
N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S4											
Pearson Correlation	-.185	-.177	.523**	1	.190	.532**	-.230	.196	.438**	.301	.565**
Sig. (2-tailed)	.254	.281	.001		.240	.000	.153	.225	.005	.059	.000
N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S5											
Pearson Correlation	-.231	.041	.462**	.190	1	-.043	.433**	-.132	-.260	.135	.371*
Sig. (2-tailed)	.151	.806	.003	.240		.797	.005	.415	.105	.407	.018
N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S6											
Pearson Correlation	.394*	-.121	.310	.532**	-.043	1	-.190	.185	.503**	.465**	.690**

	Sig. (2-tailed)	.013	.470	.055	.000	.797		.246	.261	.001	.003	.000
	N	39	38	39	39	39	39	39	39	39	39	39
S7	Pearson Correlation	-.033	.264	.454**	-.230	.433**	-.190	1	-.115	-.275	-.111	.271
	Sig. (2-tailed)	.838	.105	.003	.153	.005	.246		.481	.086	.496	.090
	N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S8	Pearson Correlation	-.092	.131	.331*	.196	-.132	.185	-.115	1	-.011	.150	.288
	Sig. (2-tailed)	.572	.426	.037	.225	.415	.261	.481		.944	.356	.071
	N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S9	Pearson Correlation	.181	.015	-.088	.438**	-.260	.503**	-.275	-.011	1	.453**	.431**
	Sig. (2-tailed)	.265	.927	.588	.005	.105	.001	.086	.944		.003	.005
	N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
S10	Pearson Correlation	.184	.128	.329*	.301	.135	.465**	-.111	.150	.453**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.256	.438	.038	.059	.407	.003	.496	.356	.003		.000
	N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlation	.140	.198	.742**	.565**	.371*	.690**	.271	.288	.431**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.390	.228	.000	.000	.018	.000	.090	.071	.005	.000	
	N	40	39	40	40	40	39	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	95.0
	Excluded ^a	2	5.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 5**Hasil Uji Reabilitas****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	11

Lampiran 6

Uji Korelasi

Correlations

		organisasi	pelayanan
organisasi	Pearson Correlation	1	-,013
	Sig. (2-tailed)		,901
	N	94	93
pelayanan	Pearson Correlation	-,013	1
	Sig. (2-tailed)	,901	
	N	93	94

LAMPIRAN 7
Hasil Korelasi Antar Sub Paribel

SDM VS RELIABILITY

Correlations

		SDM	RELIABILITY
SDM	Pearson Correlation	1	-.486
	Sig. (2-tailed)		.677
	N	6	3
RELIABILITY	Pearson Correlation	-.486	1
	Sig. (2-tailed)	.677	
	N	3	3

SDM VS ASSURANCE

Correlations

		SDM	ASSURANCE
SDM	Pearson Correlation	1	.994
	Sig. (2-tailed)		.068
	N	6	3
ASSURANCE	Pearson Correlation	.994	1
	Sig. (2-tailed)	.068	
	N	3	3

SDM VS TANGIBEL

Correlations

		SDM	TANGIBEL
SDM	Pearson Correlation	1	-.235
	Sig. (2-tailed)		.849
	N	6	3
TANGIBEL	Pearson Correlation	-.235	1
	Sig. (2-tailed)	.849	
	N	3	3

SDM VS EMPATY

Correlations

		SDM	EMPATHY
SDM	Pearson Correlation	1	.352
	Sig. (2-tailed)		.771

	N	6	3
	Pearson Correlation	.352	1
EMPATHY	Sig. (2-tailed)	.771	
	N	3	3

SDM VS RESPONSIVINESS

Correlations

		SDM	RESPONSIVIN ESS
SDM	Pearson Correlation	1	.460
	Sig. (2-tailed)		.696
	N	6	3
RESPONSIVINESS	Pearson Correlation	.460	1
	Sig. (2-tailed)	.696	
	N	3	3

PROGRAM VS RELIABILITY

Correlations

		PROGRAM	RELIABILITY
PROGRAM	Pearson Correlation	1	-.934
	Sig. (2-tailed)		.232
	N	6	3
RELIABILITY	Pearson Correlation	-.934	1
	Sig. (2-tailed)	.232	
	N	3	3

PROGRAM VS ASSURANCE

Correlations

		PROGRAM	ASSURANCE
PROGRAM	Pearson Correlation	1	.678
	Sig. (2-tailed)		.525
	N	6	3
ASSURANCE	Pearson Correlation	.678	1
	Sig. (2-tailed)	.525	
	N	3	3

PROGRAM VS TANGIBEL

Correlations

		PROGRAM	TANGIBEL
PROGRAM	Pearson Correlation	1	-.817
	Sig. (2-tailed)		.391
	N	6	3
TANGIBEL	Pearson Correlation	-.817	1
	Sig. (2-tailed)	.391	
	N	3	3

PROGRAM VS EMPATHY

Correlations

		PROGRAM	EMPATHY
PROGRAM	Pearson Correlation	1	-.351
	Sig. (2-tailed)		.771
	N	6	3
EMPATHY	Pearson Correlation	-.351	1
	Sig. (2-tailed)	.771	
	N	3	3

PROGRAM VS RESPONSIVNESS

Correlations

		PROGRAM	RESPONSIVIN ESS
PROGRAM	Pearson Correlation	1	.931
	Sig. (2-tailed)		.238
	N	6	3
RESPONSIVNESS	Pearson Correlation	.931	1
	Sig. (2-tailed)	.238	
	N	3	3

SARANA PRASARANA VS RELIABILITY

Correlations

		SARANAPRAS ARANA	RELIABILITY
SARANAPRASARANA	Pearson Correlation	1	.676
	Sig. (2-tailed)		.527
	N	6	3
RELIABILITY	Pearson Correlation	.676	1
	Sig. (2-tailed)	.527	
	N	3	3

SARANA PRASARANA VS ASSURANCE

Correlations

		SARANAPRAS ARANA	ASSURANCE
SARANAPRASARANA	Pearson Correlation	1	-.935
	Sig. (2-tailed)		.231
	N	6	3
ASSURANCE	Pearson Correlation	-.935	1
	Sig. (2-tailed)	.231	
	N	3	3

SARANA PRASARANA VS TANGIBEL

Correlations

		SARANAPRAS ARANA	TANGIBEL
SARANAPRASARANA	Pearson Correlation	1	.473
	Sig. (2-tailed)		.686
	N	6	3
TANGIBEL	Pearson Correlation	.473	1
	Sig. (2-tailed)	.686	
	N	3	3

SARANA PRASARANA VS EMPATHY

Correlations

		SARANAPRAS ARANA	EMPATHY
SARANAPRASARANA	Pearson Correlation	1	-.104

	Sig. (2-tailed)		.934
	N	6	3
	Pearson Correlation	-.104	1
EMPATHY	Sig. (2-tailed)	.934	
	N	3	3

SARANA PRASARANA VS RESPONSIVINESS

Correlations

		SARANAPRAS ARANA	RESPONSIVIN ESS
	Pearson Correlation	1	-.670
SARANAPRASARANA	Sig. (2-tailed)		.533
	N	6	3
	Pearson Correlation	-.670	1
RESPONSIVINESS	Sig. (2-tailed)	.533	
	N	3	3

Lampiran 8
Poto Keadaan Puskesmas Ngambur



Poto Ruangan Dokter Puskesmas Ngamburyang terlihat kosong



Poto ruang apotik Puskesmas Ngambur



Poto dengan bidan dan mantra Puskesmas Ngambur yang sedang Piket



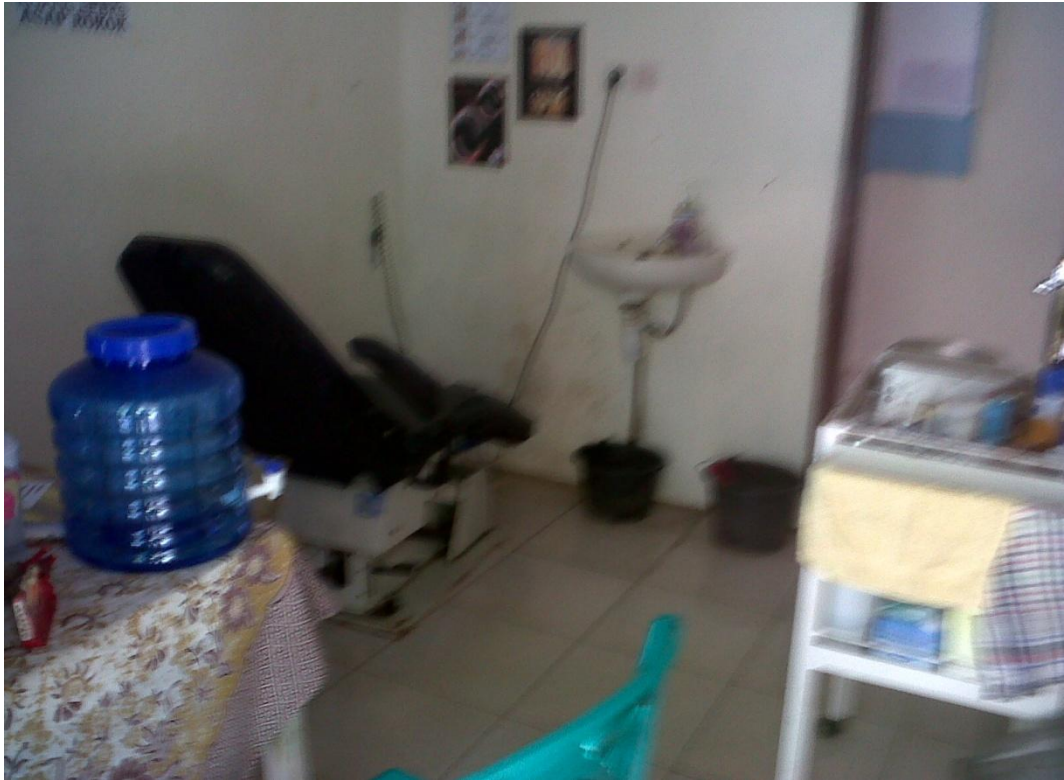
Poto ruangan gigi, rungan gizi, rungan dokter, dan rungan laboratorium Puskesmas Ngambur



Poto bersama dengan Bapak Ridwan Kepala Puskesmas Ngambur



Poto bersama bapak ridwan kepala puskesmas ngambur di depan gedung rawat jalan



Poto ruangan gigi Puskesmas Ngambur



Poto Ruangan Bidan Puskesmas Ngambur



Poto bersama keluarga pasien rawat jalan



Poto Bersama Keluarga Pasien Rawat Inap