L A M P I R A N

Lampiran 1:

Kata pengantar Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya merupakan mahasiswa Universitas Setia Budi, Fakultas Farmasi,yang sedang menyelesaikan tugas akhir.

Dalam rangka pengumpulan data, saya meminta kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Puskesmas Purwantoro II. Bapak/ibu tidak perlu menuliskan nama karena jawaban dari kuisioner ini sangat aman dan terjamin kerahasiannya.

Saya berharap bapak/ibu dalam mengisi kuisioner dengan selengkap mungkin agar penelitan yang saya lakukan dapat berhasil. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akansangat berarti dan sangat saya hargai.

Saya ucapkan terimakasih atas kerjasama dan ketersedian bapak/ibu.

Hormat Saya,

QURROTUL UYUN

Lampiran 2: Informed Consent

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK IKUT SERTA DALAMPENELITIAN (*INFORMEDCONSENT*)

Dengan menandatangani lembarini,saya:

Nama :

Tempat/tanggal lahir :

Pekerjaan :

Alamat:

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang berjudul "Analisis kinerja pegawai dalam memeberikan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Purwantoro II Wonogiri"
Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini.

Purwantoro,

Responden

( )

Lampiran 3 : Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Jenis Kelamin : ( ) laki-laki
   ( ) Perempuan
2. Status anda : ( ) pasien ( ) Mewakili Pasien
3. Umur : ( ) 18 – 25Tahun( )( ) > 45Tahun
   26 – 35Tahun ( ) 36 – 45Tahun
4. Pendidikan Akhir : ( ) SD ( ) S1
   ( ) SMP ( ) S2
   ( ) SMA ( ) S3
   ( ) Diploma
5. Perkerjaan : ( )Pelajar ( )Lain-lain
   ( )PNS
   ( )Swasta
   ( )Wiraswasta
6. Pengambilan waktu : ( ) 07.00 – 10.00
   ( ) 10.00 –13.00
   ( ) 13.00 –15.00

Lampiran 4 :

Kuesioner kepuasan pasien

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan dalam pelayanan yangditerima, pada kolom SS = Sangat Setuju S = Setuju (4) R = Ragu-ragu (3) TS = Tidak Setuju (2)STS =Sangat Tidak Setuju (1) Dan berilah tanda (√)untuk setiap penyataan tentang "**HARAPAN**" terhadap Puskesmas Purwantoro II Berdasarkan seberapa pentingkah penyataan itu bagi Anda : SP = Sangat Penting (5) P = Penting
C = Cukup (3) TP = Tidak Penting (2) STP = Sangat Tidak Penting (1).

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		SS	S	R	TS	STS	SP	P	C	TP	STP
A. Keterampilan sosial											
1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan puskesmas purwantoro II										
2	Kecepatan petugas puskesmasdalam Memeriksapasien										
3	Kemampuan petugas puskesmas purwantoro II dalam menyelesaikan Keluhanpasien										
4	Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien										

5	Kemampuan petugas dalam komunikasi dengan pasien										
B.	KeterampilanTeknis										
6	Bagaimana respon petugas dalam memeriksa kondisi badan pasien										
7	Bagaimana respon petugas farmasi dalammemberikan obat kepadapasien										
8	Bagaimana respon petugas saat di Tanya pembayaran adminitrasi										
9	Bagaimana pemahaman petugas saat di tnya mengenai teknis pelayanan puskesmas										
10	Bagaimana petugas puskesmas mampu memberikan pelayanan medis kepada pasien										

C. Motivasi

11	Petugas bertanggung jawab penuh atas pekerjaan nya										
12	Petugas memberikan edukasi pelayanan kepada pasien										
13	Petugas memberikan motivasi kepada pasien										
14	Petugas selalu berusaha keras agar dapat menjawabkeluhan pasien										
15	Dalam bekerja petugas selalu berusaha mengutamakan pasien										
D. Otoritas											

16	Ketepatan petugas dalam memberi pengobatan kepada Pasien										

17	Keputusan petugas dalam memberikan tindakan kepada Pasien										
18	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelanan pertama untuk pasien										
19	Ketetapan petugas medis saat mendiagnosa Penyakit										
20	Ketetapan petugas dalam menjamin tindakan medis pada Pasien										
A. Kualitas											
1	Apakah kinerja petugas sudah sesuai dengan harapan Masyarakat										
2	Apakah petugas puskesmas kurang teliti dalam hal memberikan pelayanan kepada Pasien										

3	Petugas puskesmas sudahkan memberikan pelayanan yang optimal kepada Pasien										

4	Apakah petugas puskesmas bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)										
5	Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang di sediakan oleh puskesmas apakah sudah memenuhi standar pelayanan Kesehatan										
B.	Kuantitas										
6	Tingkat pencapaian kinerja petugas sudah sesuai dengan kinerja yang telah Ditetapkan										
7	Progam kerja yang sudah ada di puskesmas dengan jumlah yang teralisasi sudah sesuai dengan target yang telahdi tetapkanorganisasi										
8	Apakah petugas puskesmas sudah mampu bekerja sesuai denganstandar Puskesmas										

9	Pegawai puskesmas dalam pembagian tugas sudah sesuai dengan standar Puskesmas										
10	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas Puskesmas										
C.	PenggunaanWaktu										
11	Petugas puskesmas mengerjakan tugas yang diberikan dengan cepat dan Tepat										
12	Apakah pegawai puskesmas belum tanggap terhadap tugas yang di berikan										
13	Apakah petugas puskesmas tepat waktu saat menangani pasien										
14	Pegawai puskesmas mengerjakan tugas sesuai dengan target yang telah di Tentukan										

15	Pegawai puskesmas sudah bisa memanejemen waktu khusunya untuk tugas masing-masingpegawai										

D. Efektivitas											
16	Petugas dapat menerima pasien pada waktu yangsudah ditetapkan oleh puskesmas										
17	Pegawai bersikap ramah dansopan kepada pasien										
18	Pegawai memahami penuh dan menguasai hal-hal teknis pekerjaannya										
19	Pasien tidak menunggu lama untuk melakukan Pengobatan										

20	Pegawai mampu menggunakan teknologi untuk membantu pekerjaandi Puskesmas										

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Kampus

UNIVERSITAS SETIA BUDI
Jl. Let.Jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127, Telp. 0271-852518, Fax 0271-853275
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsolo@yahoo.com

No. Formulir	: FM/ PM-REK-006/11
Rev	: 00
Tgl Terbit	: 12 November 2009

FORMULIR PERMOHONAN SURAT PENGANTAR MAHASISWA

Hal : Permohonan Surat Pengantar

Kepada : Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepada / Pimpinan
UPTD Puskesmas purwantoro II
Purwantoro Wonogiri

Dengan hormat,
Bersama ini, saya mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi :

NO	NAMA	NIM
1	Qurrotul Uyun	09160489N

Mengajukan permohonan untuk diterbitkan surat pengantar dengan rincian sebagai berikut :

NO	RINCIAN
1.	Instansi yang dituju : UPTD Puskesmas Purwantoro II Wonogiri.
2	Keperluan : Penelitian dan pengambilan data di Puskesmas Purwantoro II Wonogiri.

Demikian, atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih

Mengetahui, Surakarta, Jumat 02 Juli 2021

Pembimbing I	Pembimbing II	Mahasiswa Pemohon
Nang Among Budiadi, SE., M.Si	Finisha Mahaestri Noor, B.Com, M.P .H	Qurrotul uyun

Program Studi D3/D4 Ankes

Dr. Dian Kresnadipayana,S.Si., M.Si

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari Ethical Clearance

6/3/2021

KEPK-RSDM

HEALTH RESEARCH ETHICS COMITTE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 408 / V / HREC / 2021

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II

Principal investigator : Qurrotul Uyun
Peneliti Utama 09160489N

Location of research : puskesmas purwantoro II
Lokasi Tempat Penelitian

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 03 Juni 2021

Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Atmoko., Sp.F
19770224 201001 1 004

https://komisi-etika.rsmoewardi.com/kepk/ethicalclearance/09160489N-0557

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Puskesmas

PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II
Alamat : Ngogung RT. 01 Rw 02 Desa Sukoharjo Kecamatan Purwantoro
Kabupaten Wonogiri, Kode Pos 57695 Telepon (0273) 4131194
Email : puspurwantoro@gmail.com

Purwantoro,tgl 12 Juli 2021

SURAT KETERANGAN
Nomor : 440 [illegible] / VII / 2021

Sehubungan dengan surat dari Universitas Setia Budi Fakultas Analis Kesehatan Surakarta Tertanggal 2 Juli Perihal : Permohonan Penelitihan Tugas Akhir Mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta
Maka dengan ini Menerangkan nama Mahasiswa di bawah ini

Nama	: Qurrotul Uyun
NIM	: 0960489N
Jurusan	: Analis Kesehatan
Jenjang	: D4

Benar telah mengadakan Penelitihan dan Pengambilan Data di UPTD Puskesmas Purwantoro II Kabupaten Wonogiri pada 12 Juli sampai dengan 22 Juli Tahun 2021
Demikian Surat Keterangan di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Kepala UPTD Puskesmas Purwantoro II
Ka. Tata Usaha UPTD Puskesmas Purwantoro II

Fery Suhermaningsih, A.Md Keb
NIP 197[illegible]/200 199103 2 005

Lampiran 8. Informed Consentt

Kata pengantar Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Universitas Setia Budi, Fakultas Farmasi,yang sedang menyelesaikan tugas akhir.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Puskesmas Purwantoro II . Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bpk/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

HormatSaya,

QURROTUL UYUN

Lampiran 3 : Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Jenis Kelamin : ( ) laki-laki
   (✓) Perempuan

2. Status anda : (✓) pasien ( ) Mewakili Pasien

3. Umur : ( ) 18 – 25Tahun ( ) > 45Tahun
   (✓) 26 – 35Tahun
   ( ) 36 – 45Tahun

4. Pendidikan Akhir : ( ) SD ( ) S1
   ( ) SMP ( ) S2
   (✓) SMA ( ) S3
   ( ) Diploma

5. Perkerjaan : ( )Pelajar ( )Lain-lain
   ( )PNS
   ( )Swasta
   (✓)Wiraswasta

6. Pengambilan waktu : ( ) 07.00 – 10.00
   (✓) 10.00 –13.00
   ( ) 13.00 –15.00

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan dalam pelayanan yang diterima, pada kolom SS = Sangat Setuju S = Setuju (4) R = Ragu-ragu (3) TS = Tidak Setuju (2)STS = Sangat Tidak Setuju (1) Dan berilah tanda (√)untuk setiap penyataan tentang "**HARAPAN**" terhadap Puskesmas Purwantoro II Berdasarkan seberapa pentingkah penyataan itu bagi Anda : SP = Sangat Penting (5) P = Penting

(4) C = Cukup (3) TP = Tidak Penting (2) STP = Sangat Tidak Penting (1).

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan						
		SS	S	R	TS	STS	SP	P	C	TP	STP		
	A. Keterampilan sosial												
1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan puskesmas purwantoro II			√									
2	Kecepatan petugas puskesmasdalam memeriksapasien				√								
3	Kemampuan petugas puskesmas purwantoro II dalam menyelesaikan keluhanpasien			√									
4	Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien				√								

5	Kemampuan petugas dalam komunikasi dengan pasien		✓								
B. KeterampilanTeknis											
6	Bagaimana respon petugas dalam memeriksa kondisi badan pasien	✓									
7	Bagaimana respon petugas farmasi dalammemberikan obat kepadapasien	✓									
8	Bagaimana respon petugas saat di Tanya pembayaran adminitrasi		✓								
9	Bagaimana pemahaman petugas saat di tnya mengenai teknis pelayanan puskesmas	✓									
10	Bagaimana petugas puskesmas mampu memberikan pelayanan medis kepada pasien	✓									

C. Motivasi											
11	Petugas bertanggung jawab penuh atas pekerjaan nya		✓								

12	Petugas memberikan edukasi pelayanan kepada pasien	✓									
13	Petugas memberikan motivasi kepada pasien	✓									
14	Petugas selalu berusaha keras agar dapat menjawab keluhan pasien	✓									
15	Dalam bekerja petugas selalu berusaha mengutamakan pasien		✓								
	D. Otoritas										
16	Ketepatan petugas dalam memberi pengobatan kepada pasien		✓								
17	Keputusan petugas dalam memberikan tindakan kepada pasien		✓								

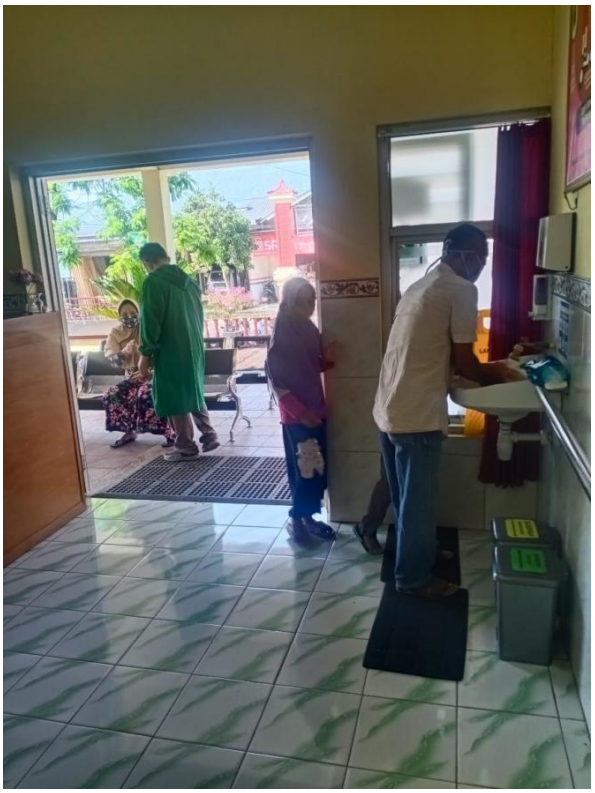
18	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelanan pertama untuk pasien		✓								
19	Ketetapan petugas medis saat mendiagnosa penyakit		✓								
20	Ketetapan petugas dalam menjamin tindakan medis pada pasien		✓								
A. Kualitas											
1	Apakah kinerja petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat	✓									
2	Apakah petugas puskesmas kurang teliti dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien	✓									
3	Petugas puskesmas sudahkan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien	✓									
4	Apakah petugas puskesmas bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓									

5	Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang di sediakan oleh puskesmas apakah sudah memenuhi standar pelayanan kesehatan		✓								
B.	Kuantitas										
6	Tingkat pencapaian kinerja petugas sudah sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan	✓									
7	Progam kerja yang sudah ada di puskesmas dengan jumlah yang teralisasi sudah sesuai dengan target yang telahdi tetapkanorganisasi		✓								
8	Apakah petugas puskesmas sudah mampu bekerja sesuai denganstandar puskesmas	✓									
9	Pegawai puskesmas dalam pembagian tugas sudah sesuai dengan standar puskesmas	✓									

10	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas puskesmas		✓								
C.	PenggunaanWaktu										
11	Petugas puskesmas mengerjakan tugas yang di berikan dengan cepat dan tepat	✓									
12	Apakah pegawai puskesmas belum tanggap terhadap tugas yang di berikan		✓								
13	Apakah petugas puskesmas tepat waktu saat menangani pasien		✓								
14	Pegawai puskesmas mengerjakan tugas sesuai dengan target yang telah di tentukan	✓									
15	Pegawai puskesmas sudah bisa memanejemen waktu khusunya untuk tugas masing-masing pegawai	✓									
	D. Efektivitas										

16	Petugas dapat menerima pasien pada waktu yang sudah ditetapkan oleh puskesmas		✓								
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada pasien		✓								
18	Pegawai memahami penuh dan menguasai hal-hal teknis pekerjaannya	✓									
19	Pasien tidak menunggu lama untuk melakukan pengobatan		✓								
20	Pegawai mampu menggunakan teknologi untuk membantu pekerjaan di puskesmas		✓								

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



h BBLR I
RUANG
IMUNISASI

DAPUR UMUM

R. K B
RUANG
KIA / KB

R. KESGA / GIZI
RUANG GIZI
RUANG
MENYUSUI / LAKTASI

R. OBAT
TEMPAT
PENGAMBILAN OBAT

ALAS KAKI
HARAP DIPAKA

UPT PUSKESMAS
PURWANTORO 2

Lampiran 10. Hasil Pengolahan Data

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N			150
Normal Parameters[a,b]		Mean	.0000000
		Std. Deviation	3.29523220
Most Extreme Differences		Absolute	.072
		Positive	.034
		Negative	-.072
Test Statistic			.072
Asymp. Sig. (2-tailed)			.053[c]

Test distribution is Normal.
Calculated from data.
Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	39.876	8.929						
	Cose	.125	.109	.096	.244	.094	.087	.814	1.228
	Kinerja	.329	.080	.343	.385	.320	.310	.814	1.228

a. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 6

Pengaruh Kinerja pelayanan (X2) terhadap Kepuasan konsumen (Y)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	39.876	8.929		4.466	.000
	Cose	.125	.109	.096	1.148	.253
	Kinerja	.329	.080	.343	4.090	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Pengaruh Cose (X1) terhadap Kinerja Pelayanan (X2)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	31.875	8.742		3.646	.000
	cose	.585	.101	.431	5.809	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Lampiran 7 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum ofSquares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	284.005	2	142.003	13.568	.000[b]
	Residual	1538.455	147	10.466		
	Total	1822.460	149			

Dependent Variable: kepuasan
Predictors: (Constant), kinerja, cose