

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

MENGENAI GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI
BAGIAN PENDAFTARAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEMBANGAN TAHUN 2016

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Pasien Puskesmas

ditempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016.

Nama : Ina Nurhidayah

NIM : 2013-36-063

Prodi/Universitas : D-III Rekam Medis & Informasi Kesehatan / Esa Unggul

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk secara sukarela menjawab pertanyaan berikut dengan jujur dan benar.

Bapak/Ibu/Saudara/i tidak perlu menuliskan nama dan alamat untuk menjaga kerahasiaan jawaban yang diberikan.

Atas kesediaan dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta,

Hormat kami

Ina Nurhidayah

B. Kepuasan Pelayanan di bagian pendaftaran

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda cheklist(√) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

Keterangan:

1. STS = Sangat Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. Netral (antara setuju dan tidak setuju)
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

ANGKET (KEPUASAN PASIEN)

No.	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Bukti Fisik /Penampilan						
1.	Ruang tunggu Puskesmas bersih dan nyaman .					
2.	Suasana ketika berada di dalam lingkungan pelayanan pendaftaran di puskesmas kecamatan kembangan menyenangkan .					
3.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan selalu berpenampilan rapih.					
4.	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik					
5.	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman					
Kehandalan						
6.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas.					
7.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan melayani dengan baik dan tepat					
8.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan mampu secara tepat jenis pelayanan yang diharapkan pasien,					
9.	Pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran dicatat dan dilakukan tanpa ada kesalahan.					
10.	petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan dapat memenuhi janjinya kepada pasien					
Perhatian (Empathy)						
11.	petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan tidak memberikan perhatian dalam melayani pasien . (-)					
12.	petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien .					
13.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung.					

No.	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
14.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien.					
15.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan mampu berkomunikasi dengan baik.					
	Ketanggapan					
16.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan tanggap terhadap keluhan pasien.					
17.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat.					
18.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien secara segera.(-)					
19.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan tidak berkeinginan membantu kebutuhan pasien. (-)					
20.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada.					
	Jaminan					
21.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan secara konsisten bersikap sopan dan santun.					
22.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan selalu menyapa dengan senyuman.					
23.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan memberikan pelayanan dengan terampil.					
24.	Pengetahuan petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan kurang dalam memberikan layanan. (-)					
25.	Petugas pendaftaran puskesmas kecamatan kembangan mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.					

Saran dan kritik :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima Kasih

Lampiran 2

Karakteristik Responden di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016

No	TTL	Umur	Jenkel	Pend	Pekerjaan	Penghasilan Keluarga
1	19-Aug-86	29 th	P	Perguruan tinggi	IRT	> 3000000
2	26-Nov-99	16	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
3	22-Feb-60	56	P	SMP	IRT	1000000-3000000
4	29-Sep-99	16	L	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
5	23-May-95	21	P	SMP	PEGAWAI	1000000-3000000
6	2-Jul-99	17	L	SMA	PEGAWAI	> 3000000
7	24-Jan-70	46	L	Perguruan tinggi	PEGAWAI	1000000-3000000
8	15-Jan-86	30	P	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
9	11-May-77	39	P	SMA	IRT	> 3000000
10	26-Apr-01	15	P	SMP	PELAJAR	Belum berpenghasilan
11	2-Feb-90	26	P	SMA	IRT	> 3000000
12	12-Aug-94	21	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
13	21-Sep-66	49	P	SD	IRT	1000000-3000000
14	7-Apr-66	50	P	SD	IRT	1000000-3000000
15	7-Nov-71	44	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	> 3000000
16	11-Aug-91	24	P	SMA	IRT	> 3000000
17	15-May-55	61	P	SMA	IRT	1000000-3000000
18	15 DES 84	31	P	SMP	IRT	1000000-3000000
19	5-Sep-90	25	P	SMA	IRT	> 3000000
20	6-Jan-58	58	P	SMA	IRT	1000000-3000000
21	4-Mar-82	34	P	SMA	IRT	1000000-3000000
22	12-Nov-79	36	P	SMP	IRT	> 3000000
23	2-Jun-92	25	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	> 3000000
24	9-Mar-01	15	P	SMP	PELAJAR	Belum berpenghasilan
25	14-Apr-01	15	L	SMP	PELAJAR	Belum berpenghasilan
26	18-Jun-83	33	L	SMA	WIRAUSAHA	1000000-3000000
27	10-May-82	34	P	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000

28	20-Mar-73	43	P	SMP	IRT	1000000-3000000
29	15-Nov-89	26	P	SMP	BURUH	1000000-3000000
30	27-May-80	36	L	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
31	5-Dec-82	33	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	1000000-3000000
32	15-Jun-99	17	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
33	1-Jun-93	24	L	Perguruan tinggi	WIRAUSAHA	1000000-3000000
34	11-Oct-97	19	P	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
35	21-Apr-62	54	L	SMP	PEGAWAI	1000000-3000000
36	4-Apr-89	27	P	SMA	IRT	> 3000000
37	14-Feb-75	41	P	Belum tamat SD	IRT	1000000-3000000
38	20-Dec-86	29	P	SMA	IRT	1000000-3000000
39	26-Oct-81	35	P	SMA	IRT	1000000-3000000
40	17-Aug-62	53	P	SMP	IRT	> 3000000
41	11-Jun-92	24	P	SMP	IRT	1000000-3000000
42	14-Aug-74	41	P	SMP	IRT	1000000-3000000
43	13-Oct-55	60	P	SD	IRT	1000000-3000000
44	17-Nov-47	68	L	Perguruan tinggi	PEGAWAI	1000000-3000000
45	4-Feb-83	33	P	Perguruan tinggi	IRT	> 3000000
46	19-Mar-70	46	P	SMA	IRT	> 3000000
47	12-Feb-51	65	P	SMA	PNS	> 3000000
48	19-Jan-73	43	L	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
49	25-Jul-78	38	P	SMP	IRT	1000000-3000000
50	12-Dec-99	16	p	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
51	22-Oct-82	32	P	SD	IRT	1000000-3000000
52	8-Sep-78	37	P	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
53	5-Apr-99	17	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
54	5-Jul-93	23	L	SMA	PEGAWAI	> 3000000
55	31-May-89	27	P	SMA	PEGAWAI	> 3000000
56	2-Jun-68	48	L	Perguruan tinggi	PNS	> 3000000
57	23-Mar-68	48	P	SMA	IRT	1000000-3000000
58	6-May-87	25	P	SMA	IRT	< 1000000
59	20-Jun-97	19	L	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
60	15-Sep-79	36	P	SD	IRT	1000000-3000000

61	22-Sep-84	33	P	SD	IRT	1000000-3000000
62	14-Aug-79	37	P	SMA	IRT	1000000-3000000
63	8-Aug-66	49	P	SMP	IRT	1000000-3000000
64	22-Nov-93	22	P	SMA	PEGAWAI	> 3000000
65	14-Oct-59	56	P	Perguruan tinggi	IRT	> 3000000
66	27-Jul-88	26	P	SMA	IRT	1000000-3000000
67	3-Apr-69	47	L	SMP	BURUH	1000000-3000000
68	12-May-63	53	P	SD	IRT	1000000-3000000
69	1-Sep-88	25	P	SMA	PEGAWAI	> 3000000
70	28-Jan-60	56	p	SD	IRT	1000000-3000000
71	11-Jan-93	24	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	> 3000000
72	17-Mar-95	21	P	SMA	PEGAWAI	1000000-3000000
73	14-May-74	42	P	SMP	IRT	1000000-3000000
74	8-Aug-52	63	L	SD	BURUH	1000000-3000000
75	16-Nov-91	24	P	SMP	BURUH	1000000-3000000
76	16-Oct-89	26	P	SMP	IRT	1000000-3000000
77	8-Mar-88	26	P	SMA	IRT	1000000-3000000
78	23-Sep-72	43	P	SMA	IRT	1000000-3000000
79	6-Aug-91	24	L	SMA	PEGAWAI	> 3000000
80	23-Sep-50	59	P	Perguruan tinggi	PNS	> 3000000
81	6-Feb-70	46	P	Perguruan tinggi	IRT	> 3000000
82	20-Jun-70	46	P	Perguruan tinggi	IRT	> 3000000
83	16-Jun-88	27	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	1000000-3000000
84	25-Oct-84	31	P	Perguruan tinggi	IRT	1000000-3000000
85	21-Oct-76	40	P	Perguruan tinggi	IRT	1000000-3000000
86	2-Jun-74	42	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	1000000-3000000
87	14-Jul-95	21	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
88	2-Apr-60	56	L	Perguruan tinggi	PNS	> 3000000
89	9-Jun-78	38	P	SMA	PEGAWAI	> 3000000
90	17-Mar-83	33	P	SMA	BURUH	1000000-3000000

91	13-Aug-97	18	P	SMP	PELAJAR	Belum berpenghasilan
92	24-Dec-68	47	L	Perguruan tinggi	PNS	> 3000000
93	21-Jul-95	21	P	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
94	2-Sep-70	45	L	Perguruan tinggi	PNS	> 3000000
95	7-Oct-85	30	P	Perguruan tinggi	PEGAWAI	> 3000000
96	10-Oct-92	24	L	SMA	WIRAUSAHA	> 3000000
97	4-Apr-84	32	P	SMA	BURUH	1000000-3000000
98	25-Jan-98	27	L	SMA	PELAJAR	Belum berpenghasilan
99	8-Sep-99	16	P	SMP	PELAJAR	Belum berpenghasilan
100	30-Jul-87	29	P	SMA	WIRAUSAHA	> 3000000

Lampiran 3

Rekapitulasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016

No.	Tangible					Kehandalan					Empati					Ketanggapan					Jaminan				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	
2	2	3	5	3	2	3	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	
3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
4	2	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
5	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
6	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	1	4	
7	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
8	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
9	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
11	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
12	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
13	2	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
14	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	
15	2	4	4	2	2	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	
16	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	
17	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	
18	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	2	
19	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	
20	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
21	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	
22	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	
23	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	

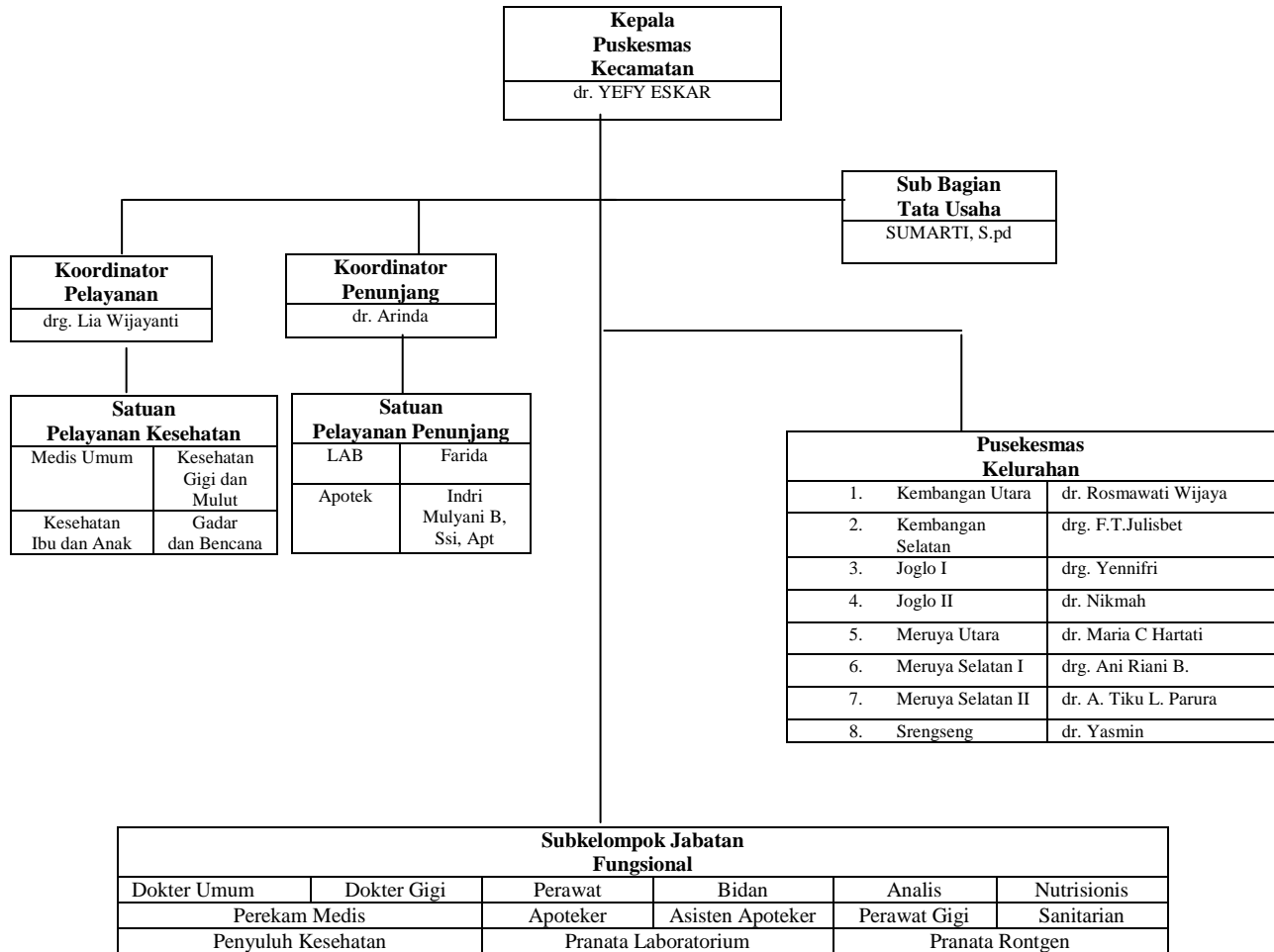
24	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
25	2	1	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	5
26	2	2	4	4	2	4	5	5	2	3	5	2	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	2	4
27	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2
28	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4
29	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4
30	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3
31	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2
32	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3
34	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4
35	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
36	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2
37	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
38	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4
39	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
40	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
41	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4
42	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	4
43	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4
44	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	4
45	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2
46	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
47	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	2	4
48	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4
49	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4
50	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4

51	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4
52	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4
53	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
54	2	2	5	4	2	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	2	4
55	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2
56	2	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	2	2	4	5	5	5	2	4
57	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	2	3	2	4
58	2	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4
59	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	2	1	5	4	5	3	2	3
60	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4
61	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4
62	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
63	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4
64	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3
65	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2
66	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
67	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4
68	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4
69	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
70	3	1	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	2	2
71	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	2	4
72	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4
73	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
74	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	1	3	4	4	4	2	4
75	2	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	2	4
76	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4
78	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4
79	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4
80	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4

81	1	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
82	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	1	4	2	4	4	3	4
83	2	1	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
84	1	4	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	2	5
85	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
86	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
87	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4
88	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3
89	1	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	2
90	4	2	4	2	4	3	3	4	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4
91	2	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	3	4
92	2	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	4	1	2
93	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	2	4
94	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
95	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	1	4
96	4	2	3	3	3	5	5	4	5	2	5	3	3	5	4	4	4	4	1	3	2	2	4	1	4
97	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	2	4
98	4	2	3	1	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	2	5	4	2	2	4	2	4
99	4	4	5	2	3	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	1	1	5	2	4	4	1	4
100	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	1	5	2	4	4	4	4

Bagan Susunan Organisasi

Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kembangan Tahun 2014



PROSEDUR MUTU PENDAFTARAN LOKET	PUSKESMAS KECAMATAN KEMBANGAN	
	No. Dok : PKC KEMB-LKT-02	
	1-05-15	Rev. 02

1. Tujuan

Sebagai uraian penerapan langkah-langkah dalam proses pelayanan loket Puskesmas Kecamatan Kembangan mulai dari pasien datang, pemanggilan, pembuatan/pengambilan status, registrasi, pemberian kartu sampai pada pendistribusian ke unit-unit pelayanan.

2. Ruang Lingkup

2.1. Pendaftaran pasien loket

2.1.1. BPU

2.1.2. BPG

2.1.3. Poli MTBS

2.1.4. Poli PTM

2.1.5. Poli KB

2.1.6. Poli KIA

2.1.7. TB

3. Referensi

Tidak ada

4. Definisi

- 4.1.1. BPU : Balai Pengobatan Umum
 4.1.2. BPG : Balai Pengobatan Gigi
 4.1.3. TB : Tuberculosis
 4.1.4. Poli KB : Keluarga Berencana
 4.1.5. Poli KIA : Klinik Ibu dan Anak
 4.1.6. KJS : Kartu Jakarta Sehat
 4.1.7. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

5. Penanggung Jawab

- Penanggung Jawab Locket

6. Uraian Dokumen

Pelayanan Locket adalah kegiatan tahap pertama dalam:

- a. Memberikan pelayanan pada pasien rawat jalan yang dilakukan sejak pasien datang mendaftar sampai pasien menunggu dipoli yang dituju.

- b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan permintaan dan rujuk.

7. Prosedur

7.1. Prosedur pelayanan loket 1

7.1.1. Persiapan

Sebelum dilakukan pelayanan pendaftaran petugas memastikan atau melakukan pengecekan nomor berobat yang telah di persiapkan pada hari-hari sebelumnya, nomor berobat dapat diambil pada mesin antrian yang terdapat di depan loket pendaftaran.

7.1.2. Penerimaan pendaftaran pasien

Setiap penerimaan pendaftaran pasien lama yang telah menyerahkan kartu kunjungannya, petugas loket harus melihat dengan benar nomor kartu kunjungan dan kepala keluarga untuk menghindari kesalahan dalam pengambilan buku status, sedangkan untuk pasien baru petugas mempersiapkan buku status dan kartu kunjungan yang baru.

7.1.3. Pencarian buku status

Untuk pasien lama petugas mengambil buku status pasien dari rak penyimpanan sesuai dengan nomor yang tertulis di kartu kunjungan sedangkan untuk pasien baru petugas hanya cukup mengambil buku status baru sesuai dengan nomor buku yang telah disiapkan.

7.1.4. Pemanggilan

- Pasien Lama

Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor urut berobat yang telah diambil pasien sesuai dengan poli yang dituju dan mencocokkan buku status kepala keluarga dan menulis di kertas resep pasien yang berobat serta menstempel tanggal berobat dan stamp anamnesis di buku status.

- Pasien Baru

Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor urut berobat yang telah diambil pasien sesuai dengan poli yang dituju dan membuat buku status baru untuk berobat ke poli Gigi/ke poli Umum, buku status baru di tulis dengan lengkap antara lain : Nama Kepala Keluarga, Umur kepala keluarga, Alamat lengkap, Pekerjaan dan Anggota keluarga yang ingin berobat dengan memberikan cap stempel tanggal berobat serta menulis nama dan umur pasien yang berobat pada buku statusnya.

7.1.5. Pencatatan ke buku register

Petugas melakukan pencatatan pasien yang berobat ke buku register secara lengkap antara lain :

- No :
- Nama :

- Umur :
- Lama :
- Baru :
- Alamat :
- Poli Tujuan : BPU/BPG/KIA/MTBS/PTM
- Jenis Kelamin : Umum bayar/BPJS

7.1.6. Penerimaan pembayaran

Petugas kasir memanggil pasien untuk membayar retribusi pendaftaran sesuai dengan status pasien (Baru/Lama).

7.2. Prosedur Layanan Loker 2 (Layanan 24 jam)

7.2.1. Persiapan

Sebelum melakukan pelayanan kepada pasien petugas pendaftaran loket 24 jam setiap pergantian petugas harus mempersiapkan/ menulis nomor baru di status yang baru dan kartu kunjungan yang baru.

7.2.2. Penerimaan pendaftaran

Petugas loket menerima pendaftaran pasien bila pasien baru petugas mencatat di buku bantu kepala keluarga dan membuat status baru dan kartu kunjungan baru, jika pasien lama pasien menyerahkan kartu kunjungan dan petugas mencari status di lemari status.

7.2.3. Pendistribusian status

Setelah petugas mencarikan status di lemari sesuai dengan nomor kartu kunjungan untuk pasien lama, dan telah membuatkan status baru untuk pasien baru, petugas mendistribusikan ke ruang dokter untuk dilakukan pemeriksaan.

7.3. Prosedur Loker KIA

7.3.1. Persiapan

Perawat/Bidan sebelum melakukan penerimaan mendaftarkan melakukan pengecekan nomor antrian yang telah di persiapkan di hari sebelumnya.

7.3.2. Penerimaan pendaftaran

Perawat/Bidan menerima pendaftaran pasien KIA dan mencatat ke buku register dengan lengkap.

7.3.3. Pemberian nomor antrian

Setelah identitas pasien telah tercatat di buku register perawat/ bidan memberikan nomor antrian ke pasien sebagai dasar pemanggilan.

7.3.4. Penarikan Retribusi pendaftaran dan tindakan KIA

Perawat/Bidan meminta uang pendaftaran dan tindakan KIA sesuai dengan tindakan yang dilakukan kepada pasien.

7.3.5. Pengambilan kartu status

Untuk pasien lama perawat/bidan mengambil kartu status sesuai dengan nomor registrasi.

Untuk pasien baru perawat/bidan membuat kartu status yang baru.

8. Catatan Mutu

8.1. Form ceklist ketidak layakan pelayanan

8.2. Form ceklist 5R

8.3. STS

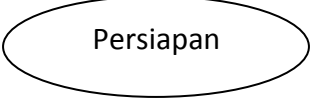
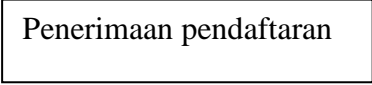
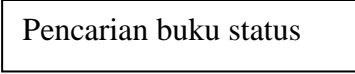
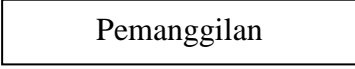
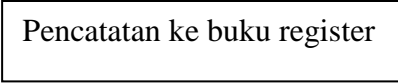


8.4. Buku Register

8.5. Buku Kepala Keluarga

8.6. Buku Kunjungan Harian

8.7. Buku Bantu setoran keuangan harian

9. Alur Proses

PENANGGUNG JAWAB	FLOW CHART	CATATAN MUTU
Sudibyo/ST. Khodijah		
Sudibyo/ST. Khodijah		Kartu Kunjungan
Yahya/ Sudibyo		
Yahya/ST. Khodijah		No. Berobat
Hanif		Buku Register
Hanif/Sudibyo/ST. Khodijah		
Sudibyo/Yahya/Hanif/ST. Khodijah		Buku Status

ALUR PELAYANAN POLI BPU

