

DAFTAR PUSTAKA

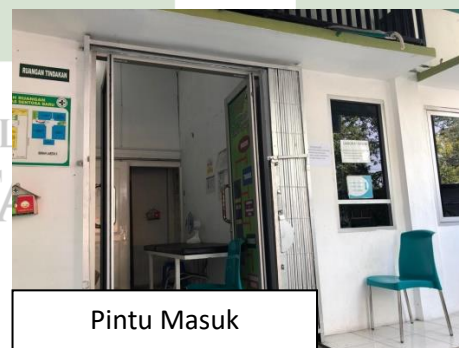
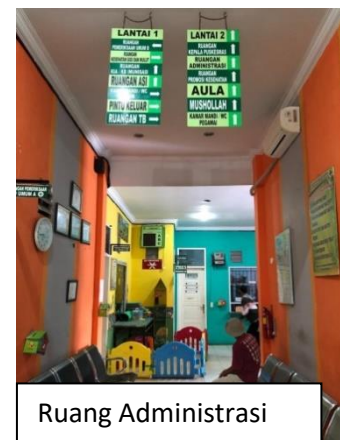
- Budiarto. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Universitas Hasanuddin
- BAPENAS. (2018). *Penguatan Pelayana Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta Pusat: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.
- Cambridge Dictionary . (2021). *Cambridge University Press*. Retrieved January 27, 2021, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/service>
- Jebul Suroso. (2011). *Penataan Sistem Jenjang Karir Berdasar Kompetensi Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit*. *JournalEksplanasi*. 6 (2), 123-131
- Gianrico Castello. (1983). *Retention index systems : Alternatives to the n-alkanes as calibration standards*. *Journal of Chromatography A* 842 (1-2), 51-64
- Gurning, F. (2018). *Dasar Administrasi Kesehatan Dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat (Vol. VI)*. K-Media.
- KBBI. (2020). Retrieved Januari 27, 2021, from <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Kotler, P. (2002). *Pemasaran, Perhotelan, dan Kepariwisataaan*. Jakarta: Prehallindo.
- Leonard L Berry. (1991). *Understanding Customer Expectations of Service*. *JournalResearch*. 32 (3), 39-48.
- Lupiyopadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa (2 ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazara. (2019). *Analisis Rantai Nilai Pelaksanaan Pelayanan Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Sentosa Baru Tahun 2019*. USU
- Nursalam, N., Hanafi, M. C., & Ulfiana, E. (2017). *The Elderly's Satisfaction With The Service Quality Of A Community Geriatric Health Programme In Indonesia: A Cross-Sectional Study*. *Jurnal Ners*, 12(2), 225-232.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

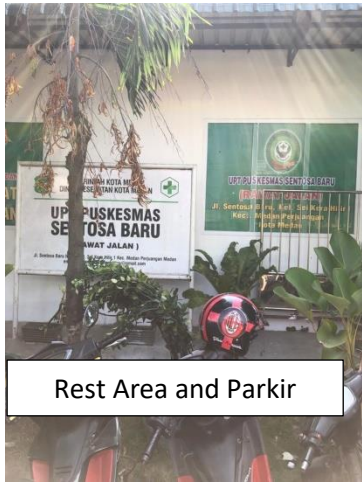
- Pohan. (2007). Hubungan antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum rumah Sakit Umum Pusat. Skripsi. Unsrat
- Rofiah, N. (2019). Interaksi Mutu Layanan Medis Dengan Rasa Puas Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. *UINSU*.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS*, 7(3).
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- WHO. (2020, February 11). *Quality health services*. Retrieved February 11, 2021, from WHO: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-health-services>
- WHO. (2020, July 20). *WHO*. Retrieved February 11, 2021, from Quality health services: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- WHO. (2020). *World Health Organization*. Retrieved January 27, 2021, from <https://www.who.int/about/who-we-are/constitution>
- Yani, A. (2006). *160 Materi Dakwah Pilihan*. Jakarta : Al-qalam.
- Yustisianto, J. (2009). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat. *Skripsi*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN

Dokumentasi





Rest Area and Parkir



Pemberian Kuisisioner



Halaman Depan



Pengisian Kuisisioner



Pengisian Kuisisioner Penelitian



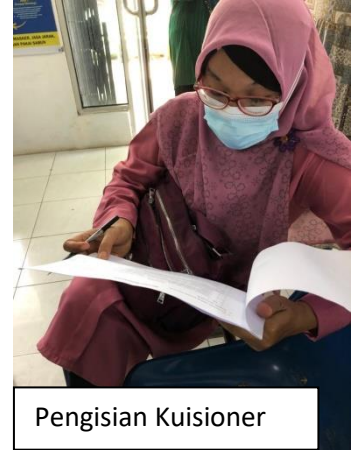
Ruang Pemberian Obat



Kuisisioner Kepada Sampel



Pengisian Kuisisioner



Pengisian Kuisisioner



Ruang tunggu pasien mengisi Kuisisioner



Ruang pemberian resep



Ruang tunggu pasien mengisi kuisisioner

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KUISIONER PENELITIAN

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SENTOSA BARU KOTA MEDAN

Data Responden

Jenis kelamin : laki-laki Perempuan

Usia :

Alamat :

Petunjuk Pengisian

- Kuesioner ini diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) responden dalam memberikan jawaban seluruh pertanyaan yang sudah disiapkan
- Dipilih satu dari berbagai pilihan jawaban berdasarkan pendapat anda paling benar dan berdasarkan pada pengalaman yang sudah dirasakan dengan memberi tanda (√) dikotak jawaban yang disediakan pada bagian kanan kotak pernyataan berikut ini! Untuk kolom. Berikut pilih jawaban yang disediakan:

- | | | |
|---|---------------------|---|
| - | Sangat Setuju | 5 |
| - | Setuju | 4 |
| - | Cukup setuju | 3 |
| - | Tidak Setuju | 2 |
| - | Sangat Tidak Setuju | 1 |

SELAMAT MENGERJAKAN

A. Pernyataan tentang kualitas pelayanan

1. *Tangible* (Berwujud)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas Sentosa Baru sudah mempunyai ruang tunggu yang sesuai dalam memfasilitasi para pasien yang hadir					
2	Puskesmas Sentosa Baru sudah mempunyai alat medis yang sesuai.					
3	Puskesmas Sentosa Baru sudah mempunyai apotek dan total obat terlengkap					
4	Puskesmas Sentosa Baru mempunyai beberapa alat kesehatan termasuk lengkap					
5	Puskesmas Sentosa Baru sudah mempunyai bangunan bersih, dirawat dan petugas yang rapi.					
6	Ruangan pengecekan pasien sudah sesuai serta menjaga privasi pasien.					
7	Seluruh alat penunjang kesehatan secara baik telah lengkap, siap, dan bersih					

2. *Reliability* (Kehandalan)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Petugas Puskesmas Sentosa Baru memberi layanan secara pesat dan mudah					
2	Puskesmas Sentosa Baru memberi tahu layanan kesehatan pada masyarakat					
3	Tenaga medis Puskesmas mampu mencukupi layanan yang disebutkan pada pasien					
4	Lamanya pengobatan yang dilaksanakan petugas media berdasarkan pada keinginan pasien					
5	Dokter hadir sesuai dengan waktunya					
6	Dokter melakukan diagnosa pada penyakit pasien secara pasti dan jelas					
7	Petugas medis Puskesmas memberikan laporan secara rinci pergantian pasien pada dokter di saat berkunjung					

3. Responsiveness (Daya tanggap)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Para tenaga kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru memiliki kesediaan mendengar kebutuhan para pasien					
2	Petugas medis Puskesmas Sentosa Baru memberikan informasi jika terdapat keterlambatan pengecekan pasien					
3	Petugas apotek memberikan informasi lama tahapan memberikan obat					
4	Petugas puskesmas Sentosa Baru menginformasikan kebutuhan secara baik					
5	Dokter terkait menginformasikan keterangan mengenai penyakit yang diderita					
6	Petugas kesehatan Puskesmas Sentosa Baru menerapkan sikap keramahan dan kesopanan bagi pasien					
7	Petugas Puskesmas Sentosa Baru lebih memprioritaskan pasien dengan non-jamkesmas					

61

4. Assurance (Jaminan)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas Sentosa Baru sudah mempunyai dokter spesialis					
2	Seluruh petugas senantiasa menampilkan senyum pada pasien yang ada					
3	Dokter senantiasa menampilkan keramahan bagi seluruh pasien yang hadir ke ruangan					
4	Sikap dokter menghasilkan rasa keamanan					
5	Petugas Puskesmas mempunyai para petugas yang dididik dan bisa memberikan pelayanan bagi pasien					
6	Puskesmas Sentosa Baru memberi jaminan kesembuhan terhadap penyakit pasien					
7	Pasien tetap mendapatkan layanan secara baik walaupun dari pasien keanggotaan KIS oleh pemerintahan					

5. Emphaty (Empati)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Para petugas Puskesmas Sentosa Baru memberi perhatian secara baik bagi pasien					
2	Puskesmas Sentosa Baru memberi pemahaman serta bertoleransi pada para pasien jika ada permasalahan					
3	Petugas Puskesmas Sentosa Baru memprioritaskan kebutuhan para pasien					
4	Ketersediaan petugas dalam melakukan permintaan maaf jika adanya kekeliruan					
5	Memberi motivasi ataupun menenangkan pasien agar tersembuhkan atas penyakit yang dimiliki					
6	Dokter mencoba menghibur kecemasan pasien pada penyakit yang dimiliki					
7	Waktu konsultasi antara dokter dan pasien mampu dipenuhi					

8/20/2021

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NDE10Dg=>

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.2133/Un.11/KM.I/PP.00.9/08/2021

19 Agustus 2021

Lampiran : -

Hal : **Izin Riset**

Yth. Bapak/Ibu Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karva Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : **Sri Indah Karina Br Karo**
NIM : **0801173264**
Tempat/Tanggal Lahir : **Lau Baleng, 25 Februari 1999**
Program Studi : **Ilmu Kesehatan Masyarakat**
Semester : **VIII (Delapan)**
Alamat : **jln.medan koata cane No.78 lau baleng**

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan Perjuangan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karva Ilmiah) yang berjudul:

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SENTOSA BARU KOTA MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 19 Agustus 2021

a.n. DEKAN

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp.Sc.

NIP. 198008062006041003

Tembusan:

- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN**

Jalan Rotan Komplek Petisah Telepon/Faksimile (061) – 4520331
Website : dinkes.pemkomedan.go.id email : dinkes@pemkomedan.go.id

Medan – 20112

Medan, 08 September 2021

Nomor : 440/ 354.30/IX/2021
Lamp. :
Perihal : Izin Riset

Kepada Yth :
**Dekan Fak.Kesehatan Masyarakat
UIN Sumatera Utara**
di-

MEDAN

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor : B.2133/Un.11/KM.I/PP.00.9/08/2021 Tanggal 19 Agustus 2021 Perihal tentang permohonan melaksanakan Izin Riset di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan, atas nama :


Nama : Sri Indah Karina Br Karo
NIM : 0801173264
Judul : Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat menyetujui kegiatan Izin Riset yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku, serta mematuhi pelaksanaan protokol kesehatan penanganan COVID – 19 di Wilayah Kerja Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

Dalam rangka meningkatkan hasil Penelitian maka diharapkan kepada Bapak/Ibu memberikan hasil Penelitian dalam bentuk hard dan soft copy ke Dinas Kesehatan Kota Medan.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

**An.KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
SEKRETARIS**


**Drg. Hj. IRMA SURYANI, MKM
PEMBINA TINGKAT I
Nip.19680113 199212 2 001**

Tembusan :

1. Kepala Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.
2. Peringgal-