

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N and Vijay Govindarajan. 2001. *Management Control System*. Tenth Edition. Mc Graw-Hill Irwin, New York
- Depkes RI, 2012. *Perkembangan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia*, Jakarta.
- Dunn. Williams, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Kaplan, Robert S dan David P. Norton, 2001. *Balanced Scorecard*, Penerbit PT. Erlangga, Jakarta
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi , Yogyakarta
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Salemba Empat. Jakarta
- Mulyadi, dan Johnny Setyawan. 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Perusahaan*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wijayanti. Woro, 2010 "Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr Amino Gondohutomo Semarang)". Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yuwono Sony dkk, 2003, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Rawat Jalan

Jumlah Responden : 48 orang

Dokter

1. Apakah Keluhan yang Anda sampaikan kepada Dokter di tanggapi oleh Dokter
Ditanggapi : 42 orang
Kurang Ditanggapi : 6 orang
Tidak Ditanggapi :-
2. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit Anda secara jelas dan lengkap
Jelas : 36 orang
Kurang jelas : 12 orang
Tidak Jelas :-
3. Apakah sikap dokter ramah dan terampil saat memberikan pelayanan kesehatan
Ramah dan terampil : 33 orang
Kurang Ramah dan terampil : 15 orang
Tidak Ramah dan terampil :-
4. Bagaimana kemajuan kesehatan anda setelah mendapat pengobatan dokter
Ada Kemajuan kesehatan : 40 orang
Biasa -biasa : 8 orang
Tidak ada perubahan :-

Perawat

1. Perawat memberikan penjelasan untuk tindakan keperawatan pada Anda secara jelas dan lengkap
Jelas : 28 orang
Kurang jelas : 20 orang
Tidak Jelas :-
2. Apakah sikap perawat ramah dan terampil saat memberikan pelayanan kesehatan
Ramah dan terampil : 30 orang
Kurang Ramah dan terampil : 17 orang
Tidak Ramah dan terampil : 1 orang

3. Kerapian dan penampilan perawat

Baik	: 37 orang
Kurang baik	: 11 orang
Tidak baik	: -
4. Bagaimana keterampilan perawat yang melayani anda

Terampil	: 31 orang
Kurang terampil	: 17 orang
Tidak terampil	: -

Administrasi dan Keuangan

1. Bagaimana proses pelayanan administrasi pasien (Askes/Jamkesmas/Umum)

Baik	: 31 orang
Kurang baik	: 17 orang
Tidak baik	: -
2. Keramahan petugas dalam melayani Administrasi Keuangan

Ramah	: 33 orang
Kurang Ramah	: 15 orang
Tidak Ramah	: -
3. Adakah pungutan biaya lain selain oleh petugas selain dari kasir resmi

Tidak ada	: 47 orang
Ada pungutan dengan penjelasan	: 1 orang
Ada pungutan tidak ada penjelasan	: -
4. Pemungutan biaya anda serahkan kepada

Kasir	: 46 orang
Ka. Poliklinik	: -
Perawat Poliklinik	: 2 orang

Waktu Pelayanan

1. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan petugas Rekras Medik

10 menit	: 4 orang
20 menit	: 10 orang
≥30 menit	: 34 orang

2. Apakah Petugas Rekam Medik ramah dan terampil saat memberikan pelayanan pendaftaran pasien.
Ramah dan terampil : 22 orang
Kurang Ramah dan terampil : 21 orang
Tidak Ramah : 5 orang
3. Jarak waktu sejak anda mendaftar diloket sampai dengan anda mulai diperiksa dokter poliklinik.
45 menit : 12 orang
45 menit s/d 1 jam : 21 orang
≥ 1 ½ jam (lebih dari satu setengah jam) : 15 orang
4. Waktu tunggu di Poliklinik tempat Anda berobat.
≤ 60 menit : 12 orang
90 menit : 18 orang
≥ 2 jam : 18 orang

Kebersihan dan Kenyamanan

1. Kebersihan ruangan di Ruang Tunggu/Poliklinik
Bersih : 33 orang
Kurang Bersih : 14 orang
Tidak bersih/Kotor : 1 orang
2. Apakah Ruang tunggu pasien di Rawat Jalan /Poliklinik nyaman bagi Anda
Nyaman : 34 orang
Kurang Nyaman : 13 orang
Tidak nyaman : 1 orang
3. Apakah Rumah sakit memberikan rasa aman bagi Anda
Aman : 33 orang
Kurang Aman : 14 orang
Tidak Aman : 1 orang
4. Apakah Ruang pemeriksaan di poliklinik memiliki AC
Ada dan berfungsi : 42 orang
Ada (Rusak) : 4 orang
Belum ada : 2 orang

Farmasi (Petugas Obat)

1. Waktu tunggu di tempat pengambilan obat
 - ≤ 30 menit : 12 orang
 - 1 jam : 9 orang
 - ≥ 2 jam : 27 orang
2. Petugas farmasi (Apoteker) memberikan penjelasan prosedur penggunaan obat pada Anda secara jelas dan lengkap
 - Jelas : 19 orang
 - Kurang jelas : 26 orang
 - Tidak Jelas : 3 orang
3. Apakah Petugas Farmasi (tempat pengambilan obat) ramah dan terampil saat memberikan pelayanan pada Anda
 - Ramah dan terampil : 17 orang
 - Kurang Ramah dan terampil : 25 orang
 - Tidak Ramah dan terampil : 6 orang
4. Sesuaikan jumlah dan jenis obat yang diresepkan dokter dengan yang diberikan oleh apoteker
 - Benar jumlah dan jenisnya : 34 orang
 - Benar jumlah, namun jenis obat di tukar oleh apoteker : 2 orang
 - Benar jenisnya, jumlah obat yang diberikan dikurangi oleh apoteker : 12 orang

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PIHAK RUMAH SAKIT ?

- PUAS : 13 orang
- KURANG PUAS : 31 orang
- TIDAK PUAS : 4 orang