

Lampiran 1

Data Puskesmas Mulyorejo Malang

Tahun 2018-2019

Uraian	2018	2019
Jumlah karyawan	49	49
Karyawan keluar	0	0
Absensi karyawan	14	12

Sumber: Puskesmas Mulyorejo Malang

Uraian	2018	2019
Jumlah tempat tidur (TT)	4	5
Jumlah pasien keluar	133	227
Jumlah lama dirawat (pasien masuk sampai keluar)	665	1135
Jumlah hari perawatan (banyaknya pasien 1 periode)	584	1022
Jumlah 1 periode	291	292

Sumber: Puskesmas Mulyorejo Malang

Lampiran 2

Data Keuangan Puskesmas Mulyorejo Malang

Data belanja Puskesmas

Tahun	Anggaran	Realisasi
2018	4.249.522.333,58	4.030.800.877,63
2019	4.389.721.550,4	3.457.227.800,24

Sumber: Puskesmas Mulyorejo Malang

Target pendapatan

Tahun	Target	Realisasi
2018	4.249.522.333,58	2.272.059.418
2019	4.389.721.550,4	2.894.527.300

Sumber: Puskesmas Mulyorejo Malang

Lampiran 3
Hasil Pengukuran IKM 2018

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang Telah Dilakukan
Puskesmas Mulyorejo Tahun 2018
Nilai Rata-Rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi)	NRR tertimbang per unsur (NRR x 0,071)
1	Prosedur pelayanan	3,23	0,23
2	Persyaratan pelayanan	3,12	0,22
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,14	0,22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,26	0,23
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,16	0,22
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,18	0,23
7	Kecepatan pelayanan	3,17	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,15	0,22
9	Kesopanann dan keramahan petugas	3,17	0,23
10	Kesesuaian biaya pelayanan	3,12	0,22
11	Kepastian biaya pelayanan	3,15	0,22
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,22	0,23
13	Kenyamanan lingkungan	3,24	0,23
14	Kemanan pelayanan	3,18	0,23
Jumlah			3,16

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unit Pelayanan} &= \text{Jumlah NRR Terimbang} \times 25 \\
 &= 3,16 \times 25 \\
 &= 79,05
 \end{aligned}$$

Lampiran 4
Hasil Pengukuran IKM 2019

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang Telah Dilakukan
Puskesmas Mulyorejo Tahun 2019
Nilai Rata-Rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi)	NRR tertimbang per unsur (NRR x 0,071)
1	Prosedur pelayanan	3,45	0,24
2	Persyaratan pelayanan	3,18	0,23
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,31	0,24
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,26	0,23
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,16	0,22
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,24	0,23
7	Kecepatan pelayanan	3,17	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,26	0,23
9	Kesopanann dan keramahan petugas	3,28	0,23
10	Kesesuaian biaya pelayanan	3,22	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	3,15	0,22
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,22	0,23
13	Kenyamanan lingkungan	3,24	0,23
14	Kemanan pelayanan	3,18	0,23
Jumlah			3,22

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unit Pelayanan} &= \text{Jumlah NRR Terimbang} \times 25 \\
 &= 3,22 \times 25 \\
 &= 80,48
 \end{aligned}$$

Lampiran 5

Daftar Pertanyaan untuk Wawancara

1. Kepala Puskesmas Mulyorejo Malang
 - a. Kendala apa saja yang Puskesmas Mulyorejo hadapi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan?
 - b. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam pelayanan kepada pelanggan?
 - c. Bagaimana alur pelayanan yang ada pada Puskesmas Mulyorejo?
 - d. Kapan waktu pelayanan dan bagaimana tata tertib pengunjung Puskesmas Mulyorejo?

2. Bendahara Puskesmas Mulyorejo Malang
 - a. Dari mana sajakah Puskesmas Mulyorejo mendapatkan sumber dana?
 - b. Bagaimana proses kegiatan pengelolaan keuangan?
 - c. Kendala apa saja yang dihadapi Puskesmas Mulyorejo dalam melaksanakan proses pengelolaan keuangan?