

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap	: Siti Fatimah	
Tempat	: Jakarta	
Tanggal Lahir	: 02 Mei 2003	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Status	: Belum Menikah	
Alamat Rumah	: Jl. Mangga Besar XIII No.01 RT.002/005 Kel.Mangga Dua Selatan Kec. Sawah Besar Jakarta Pusat 10730	
Riwayat Pendidikan	: SDN Mangga Dua Selatan 05 Pagi	2009 – 2015
	SMP Negeri 64 Jakarta	2015 – 2018
	SMK Jakarta Pusat 1	2018 – 2021
	STIKes RS Husada	2021 – 2025
Pengalaman Organisasi & Magang:		
	Saka Bhayangkara	2019 – 2020
	Karang Taruna	2020 – 2030
	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)	2020
	Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI)	2024

STIKes RS Husada

Lampiran 2 Informed Consent



LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah
Umur : 22 tahun
Alamat : Jl. Mangga Besar XIII No.01

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian tentang **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar”**. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenankan kepada peneliti untuk menggunakan data-data yang saya berikan serta memperoleh data-data penelitian secara langsung kepada peneliti untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya menyadari dan memahami bahwa data yang saya berikan dan yang akan digunakan memuat informasi-informasi yang jelas tentang diri saya.

Walaupun demikian, berbagai informasi seperti nama jelas, alamat lengkap, dan informasi lengkap lainnya hanya saya izinkan untuk diketahui peneliti.

Jakarta, 2025
(Responden)

.....

STIKes RS Husada

Lampiran 3 Keterangan Kuesioner



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN SAWAH BESAR

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Siti Fatimah mahasiswa program studi sarjana administrasi kesehatan STIKes RS Husada Jakarta yang akan melaksanakan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. Terdapat kriteria kriteria responden yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Sawah Besar
2. Pasien umum dan pasien BPJS yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar
3. Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik
4. Pasien diseluruh poli
5. Bersedia menjadi responden penelitian.

STIKes RS Husada

Penelitian ini tidak akan memberikan dampak negatif bagi bapak/ibu/ saudara/i sebagai responden. Seluruh data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Dengan penuh hormat, saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk memberikan jawaban secara jujur dan objektif.

Atas kesediaan dan kerja sama bapak/ibu/saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I responden dimohon untuk mengisi seluruh pernyataan yang tersedia, dan tidak ada yang terlewat satupun.
2. Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I responden dimohon untuk mengisi sendiri kuesioner sesuai dengan pengalaman pribadinya, dan dikerjakan sejujur-jujurnya.
3. Pengisian kuesioner ini diharapkan dilakukan secara menyeluruh dengan menjawab semua pernyataan yang tersedia. Mohon untuk memeriksa kembali agar tidak ada pernyataan yang terlewat sebelum mengirimkan kuesioner.
4. Kotak jawaban terdiri dengan keterangan kolom **SP= Sangat Puas; P= Puas; CP=Cukup Puas; TP = Tidak Puas; STP = Sangat Tidak Puas.**

Lampiran 4 Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN	
1.	Nama Responden :
2.	Usia : ☐ ≤17 Tahun ☐ >17 Tahun
3.	Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
4.	Pendidikan ☐ SD ☐ SMA ☐ SMP ☐ Perguruan ☐ Lainnya Tinggi

PERNYATAAN KUESIONER PENELITIAN

Variabel Independen : Mutu Pelayanan

Pertanyaan kuesioner penelitian dibawah ini dimodifikasi dari beberapa sumber, diantaranya yaitu: (Sudibyo, 2024), (Nopriwan et al., 2022), (Annisa, 2017)

No.	Mutu Pelayanan	Jawaban				
	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
		4	3	2	1	0
A1. Ketersediaan (<i>Availability</i>)						
1.	Petugas memberikan perhatian pribadi kepada saya.					
2.	Petugas mendengarkan keluhan saya dengan baik.					
3.	Pasien merasa dihargai oleh petugas saat menerima layanan.					
A2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
4.	Petugas cepat merespon pertanyaan atau keluhan saya.					
5.	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk dilayani.					
6.	Petugas selalu siap membantu jika saya membutuhkan bantuan.					
A3. Kenyamanan (<i>Convenience</i>)						
7.	Ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan kamar mandi di Puskesmas tampak bersih, teratur, dan bebas dari bau tidak sedap.					

8.	Peralatan yang digunakan petugas terlihat bersih dan berfungsi baik selama pemeriksaan.					
9.	Petugas kesehatan mengenakan seragam kerja yang bersih, rapi, dan sesuai standar profesionalisme saat memberikan layanan.					
A4. Tepat Waktu (<i>Timeliness</i>)						
10.	Proses pelayanan mengikuti alur dan prosedur yang jelas.					
11.	Petugas memberikan layanan secara konsisten setiap kali saya berobat.					
12.	Saya menerima hasil pelayanan sesuai dengan waktu dan ekspektasi yang dijanjikan.					

Variabel Dependen : Kepuasan Pasien

Pernyataan kuesioner penelitian dibawah ini dimodifikasi dari beberapa sumber, diantaranya yaitu: (Sudibyo, 2024), (Nopriwan et al., 2022), (Annisa, 2017)

No.	B1. Kepuasan Pasien	Jawaban				
	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
		4	3	2	1	0
1.	Secara Keseluruhan, Saya Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Puskesmas Kecamatan Sawah Besar.					
2.	Kualitas Pelayanan Secara Umum Di Puskesmas Ini Memenuhi Kebutuhan Kesehatan Saya.					
3.	saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan seluruh staf Puskesmas dalam memberikan pelayanan.					

4.	secara umum, saya merasa puas dengan keterampilan teknis petugas medis dalam menangani masalah kesehatan saya.					
5.	secara keseluruhan, saya puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan Puskesmas.					
6.	prosedur pelayanan yang diterapkan cukup efisien dan mudah dipahami.					
7.	keterampilan dan pengetahuan tenaga medis di Puskesmas ini sesuai dengan yang saya harapkan.					
8.	obat-obatan yang saya butuhkan tersedia dan dijelaskan cara penggunaannya oleh petugas farmasi.					
9.	penjelasan mengenai kondisi dan pengobatan saya disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
10.	prosedur pelayanan di Puskesmas ini tidak berbelit-belit sesuai dengan harapan saya.					
11.	fasilitas tambahan seperti toilet dan parkir menunjang kenyamanan saya selama berobat.					
12.	keluhan saya ditindaklanjuti dengan cepat dan solutif oleh petugas.					
13.	pelayanan yang saya terima selama berobat memberikan kesan positif bagi saya.					
14.	pengalaman saya berkonsultasi dengan dokter di Puskesmas ini membuat saya merasa didengarkan dan dipahami.					

15.	saya merasa waktu konsultasi yang diberikan cukup untuk menjelaskan masalah saya. (tidak valid)					
16.	edukasi kesehatan yang saya terima membantu saya mencegah penyakit.					
17.	program kesehatan yang disediakan Puskesmas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.					
18.	saya mendapatkan penjelasan cara penggunaan obat dengan jelas dari petugas farmasi.					
19.	petugas memberikan arahan dan tindak lanjut yang jelas setelah pelayanan.					
20.	saya bersedia merekomendasikan Puskesmas ini kepada orang lain karena kepuasan saya.					

CARA MENENTUKAN KRITERIA OBJEKTIF

1. Ketersediaan (*availability*)

Jumlah pernyataan	= 3
Skor tertinggi	= jumlah pernyataan x skor jawaban tertinggi = 3 x 4 = 12
Skor terendah	= jumlah pernyataan x skor jawaban terendah = 3 x 0 = 0
Range (r)	= nilai tertinggi – nilai terendah = 12 – 0 = 12
Kategori	= 2
Interval	= r/k = 12/2 = 6
Skor standar	= skor tertinggi – interval = 12 - 6 = 6
Maka kriteria objektifnya yaitu:	
Sesuai	= jika skor > 6
Tidak sesuai	= jika skor ≤ 6

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Jumlah pernyataan	= 3
Skor tertinggi	= jumlah pernyataan x skor jawaban tertinggi = 3 x 4 = 12
Skor terendah	= jumlah pernyataan x skor jawaban terendah

$$\begin{aligned}
 &= 3 \times 0 \\
 &= 0 \\
 \text{Range (r)} &= \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} \\
 &= 12 - 0 \\
 &= 12 \\
 \text{Kategori} &= 2 \\
 \text{Interval} &= r/k \\
 &= 12/2 \\
 &= 6 \\
 \text{Skor standar} &= \text{skor tertinggi} - \text{interval} \\
 &= 12 - 6 \\
 &= 6
 \end{aligned}$$

Maka kriteria objektifnya yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Sesuai} &= \text{jika skor} > 6 \\
 \text{Tidak sesuai} &= \text{jika skor} \leq 6
 \end{aligned}$$

3. Kenyamanan (*convenience*)

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah pernyataan} &= 3 \\
 \text{Skor tertinggi} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban tertinggi} \\
 &= 3 \times 4 \\
 &= 12 \\
 \text{Skor terendah} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban terendah} \\
 &= 3 \times 0 \\
 &= 0 \\
 \text{Range (r)} &= \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} \\
 &= 12 - 0 \\
 &= 12 \\
 \text{Kategori} &= 2 \\
 \text{Interval} &= r/k \\
 &= 12/2
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 6 \\
 \text{Skor standar} &= \text{skor tertinggi} - \text{interval} \\
 &= 12 - 6 \\
 &= 6
 \end{aligned}$$

Maka kriteria objektifnya yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Sesuai} &= \text{jika skor} > 6 \\
 \text{Tidak sesuai} &= \text{jika skor} \leq 6
 \end{aligned}$$

4. Tepat waktu (*timeliness*)

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah pernyataan} &= 3 \\
 \text{Skor tertinggi} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban tertinggi} \\
 &= 3 \times 4 \\
 &= 12 \\
 \text{Skor terendah} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban terendah} \\
 &= 3 \times 0 \\
 &= 0 \\
 \text{Range (r)} &= \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} \\
 &= 12 - 0 \\
 &= 12 \\
 \text{Kategori} &= 2 \\
 \text{Interval} &= r/k \\
 &= 12/2 \\
 &= 6 \\
 \text{Skor standar} &= \text{skor tertinggi} - \text{interval} \\
 &= 12 - 6 \\
 &= 6
 \end{aligned}$$

Maka kriteria objektifnya yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Sesuai} &= \text{jika skor} > 6 \\
 \text{Tidak sesuai} &= \text{jika skor} \leq 6
 \end{aligned}$$

5. Kepuasan pasien

Jumlah pernyataan	= 20
Skor tertinggi	= jumlah pernyataan x skor jawaban tertinggi
	= 20 x 4
	= 80
Skor terendah	= jumlah pernyataan x skor jawaban terendah
	= 80 x 0
	= 0
Range (r)	= nilai tertinggi – nilai terendah
	= 80 – 0
	= 80
Kategori	= 2
Interval	= r/k
	= $80/2$
	= 40
Skor standar	= skor tertinggi – interval
	= 80 – 40
	= 40
Maka kriteria objektifnya yaitu:	
Puas	= jika skor > 40
Kurang puas	= jika skor $\leq$ 40

Lampiran 5 Lembar Kesediaan Pembimbing



**KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING` TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI
KESEHATAN
STIKES RS HUSADA JAKARTA
TAHUN AJARAN 2024/2025**

Yang bertanda tangan di bawah ini bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan

Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIK : 122.940.089
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing anggota Tugas Akhir

Nama : Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M
NIK : 124.960.123
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Dari Mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah
NIM : 2120003
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

Demikian surat kesediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Maret 2025

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK. 122.940.089

Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M

NIK. 124.960.123

Lampiran 6 Lembar Pengajuan Judul Skripsi

	LEMBAR PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR PROGRAM S1 ADMINISTRASI KESEHATAN STIKES RS HUSADA JAKARTA TAHUN AJARAN 2024/2025
---	--

Judul :

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar.

Rumusan Masalah :

Berdasarkan penjelasan yang ada pada latar belakang dan telah diuraikan serta kemukakan, dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar”. Dalam penelitian ini, dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini, dimensi-dimensi tersebut dibatasi pada ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan tepat waktu (*timeliness*).
2. Objek penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Sawah Besar.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, berikut beberapa pertanyaan penelitian yang dirumuskan:

- 1.2.1. Apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar?
- 1.2.2. Apakah terdapat hubungan ketersediaan (*availability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar?
- 1.2.3. Apakah terdapat hubungan ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar?

- 1.2.1. Apakah terdapat hubungan kenyamanan (*convenience*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar?
- 1.2.2. Apakah terdapat hubungan ketepatan waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar?

Jakarta, 23 Juni 2025

Menyetujui
Pembimbing Utama



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Yang mengajukan,



Siti Fatimah

Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 1104/Ext/STIKes-RSHSD/V/2025
Perihal : Permohonan Izin dan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.,
Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengijinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada :

Nama	: Siti Fatimah
NIM	: 2120003
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar
Nomor Hp	: 081389961506

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sawah Besar, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya dan berkenan mengizinkan untuk meminta/mendapatkan izin informasi data :

1. Profil Puskesmas Sawah Besar
2. Jumlah Kunjungan Pasien
3. Contoh dokumen SOP
4. Data survei kepuasan pasien perperiode
5. Rekap pengaduan/keluhan pasien
6. Total pasien yang ada di poli klinik pagi, layanan 24 jam, dan poli PTM (Penyakit Tidak Menular) dan waktu pelayanan.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 02 Mei 2025
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA

Ellynia, S.E., M.M.
Ketua

Tembusan : Kepala Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

Lampiran 8 Surat Keterangan Izin Penelitian Sudinkes



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
Jl. Percetakan Negara No 82 Kelurahan Rawasari Kecamatan Cempaka Putih
Telp 021-4247306-4220948 Fax 4241194
Email: sudinkesjp@jakarta.go.id
JAKARTA

Kode Pos 10570

Nomor	: 04814 / 730.09.45		14 Mei 2025
Sifat	: Penting		
Lamp	:	Kepada	
Hal	: Permohonan Pengambilan Data Awal	Yth. Kepala Puskesmas Sawah Besar di	Jakarta

Menindaklanjuti surat No 1104/Ext/STIKES-RSHSD/V/2025 tanggal 02 Mei 2025 dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Program Studi S1 Administrasi Kesehatan hal, Permohonan Pengambilan Data Awal di Puskesmas Sawah Besar, adapun data / Informasi yang dibutuhkan :

- Profil Puskesmas Sawah Besar
- Jumlah Kunjungan Pasien
- Contoh Dokumen SOP
- Data Survei Kepuasan Pasien Perperiode
- Rekap Pengaduan/Keluhan Pasien
- Total Pasien yang ada di Poliklinik pagi, Layanan 24 Jam, dan Poli PTM (Penyakit Tidak Menular) dan waktu Pelayanan

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan atas Permohonan Pengambilan Data Awal dengan nama Mahasiswa :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 2120003

Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sawah Besar

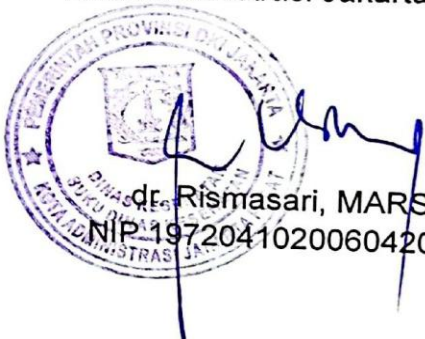
2. Selama melakukan Permohonan Pengambilan Data Awal Mahasiswa harus memenuhi ketentuan :

- a. Mahasiswa melapor terlebih dahulu kepada Pejabat yang Berwenang di Puskesmas Sawah Besar

- b. Mahasiswa wajib mematuhi ketentuan yang berlaku di Puskesmas Sawah Besar
 - c. Permohonan Pengambilan Data Awal yang dilakukan tidak bertentangan dengan judul Permohonan Mahasiswa tersebut.
 - d. Mahasiswa wajib menjaga kerahasiaan data subjek pendahuluan
 - e. Selama melakukan Permohonan Pengambilan Data, Mahasiswa wajib menjalankan Protokol Kesehatan
3. Sehubungan dengan butir 1) dan 2) kami mengharapkan pihak Puskesmas Sawah Besar dapat membantu Permohonan Pengambilan Data Mahasiswa tersebut agar berjalan dengan lancar.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
Kota Administrasi Jakarta Pusat


dr. Rismasari, MARS
NIP. 197204102006042033

Tembusan :

- 1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta
- 2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
Jl. Percetakan Negara No 82 Kelurahan Rawasari Kecamatan Cempaka Putih
Telp 021-4247306-4220948 Fax 4241194
Email: sudinkesjp@jakarta.go.id
JAKARTA

Kode Pos 10570

Nomor : 04817 / 1509-45
Sifat : Penting
Lamp :
Hal : Permohonan Izin Penelitian

14 Mei 2025

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Sawah Besar
di
Jakarta

Menindaklanjuti surat No 052/SI/S1-Kebidanan/STIKSC/V/2025 tanggal 02 Mei 2025 dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat hal, Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Sawah Besar sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan atas Permohonan Izin Penelitian atas nama Mahasiswa :

Nama : Siti Fatimah
NIM : 2120003
Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sawah Besar
2. Selama melakukan Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa harus memenuhi ketentuan :
 - a. Mahasiswa melapor terlebih dahulu kepada Pejabat yang Berwenang di Puskesmas Sawah Besar
 - b. Mahasiswa wajib mematuhi ketentuan yang berlaku di Puskesmas Sawah Besar
 - c. Permohonan Pengambilan Data yang dilakukan tidak bertentangan dengan judul Permohonan Mahasiswa tersebut.
 - d. Mahasiswa wajib menjaga kerahasiaan data subjek Studi Pendahuluan
 - e. Selama melakukan Permohonan Pengambilan Data, Mahasiswa wajib menjalankan Protokol Kesehatan

3. Sehubungan dengan butir 1) dan 2) kami mengharapkan pihak Puskesmas Sawah Besar dapat membantu Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa tersebut agar berjalan dengan lancar.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
Kota Administrasi Jakarta Pusat



dr. Rismasari, MARS
NIP. 197204102006042033

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT SAWAH BESAR
Jalan Mangga Dua Dalam K No. 13 Kec Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10730
Telepon (021) 6256101 Website: www.puskesmassawahbesar.com
Email: puskesmas_sawahbesar@yahoo.com, puskesmaskecsawahbesar@jakarta.go.id

Nomor	: 4073/TM.09.45	21 Mei 2025
Lampiran	:	
Hal	: Jawaban Ijin Penelitian Dan Pengambilan Data	Kepada Yth. Rektor Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di Jakarta

Menindaklanjuti surat Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 04814/TM.09.45 Tanggal 14 Mei 2025 perihal permohonan izin pengambilan data penelitian atas nama :

Nama : Siti Fatimah
NIM : 2120003
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sawah Besar

Bahwa benar mahasiswa tersebut, melaksanakan penelitian di Puskesmas Sawah Besar

Demikian surat ini disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Kepala Puskesmas Sawah Besar,

dr. Lusi Widiastuti, MKM
NIP. 197405302006042016

Lampiran 10 Surat Keterangan Laik Etik



Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Gedung D Kampus 1 UMS,

Jl. A. Yani No.157, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162

Telp. +62271717417 psw. 1122, 1162. Fax. 0271-715448

Website: <http://fik.ums.ac.id> | E-mail: fik@ums.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION "ETHICAL EXEMPTION"

No.1072/KEPK-FIK/V/2025

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Siti Fatimah
Principal In Investigator

Nama Institusi : STIKes RS HUSADA
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN SAWAH BESAR"

"RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT THE SAWAH
BESAR DISTRICT COMMUNITY HEALTH CENTER"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 03 Mei 2025 sampai dengan tanggal 03 Mei 2026.

This declaration of ethics applies during the period May 03, 2025 until May 03, 2026.



May 03, 2025
Chairperson,



Dwi Astuti, S.Pd., S.KM., M.Kes

Lampiran 11 Data Mentah Uji Validitas & Reliabilitas

Umur	Jenis Kela	Pendidikar	Saya men	Petugas m	Petugas m	Pasien me	Petugas c	Saya tidak	Petugas s	Ruang tun	Peralatan	Petugas k	Proses pe	Petugas m	Saya men
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Cukup Pu	Cukup Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SD	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMP	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Pria	Perguruan	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	Perguruan	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Cukup Pua	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMP	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Sangat Tid	Sangat Tid	Tidak Pua	Tidak Pua	Sangat Tid	Tidak Pua	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Cukup Pua	Tidak Pua	Tidak Pua
>17 tahun	Pria	SMP	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SMP	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Cukup Pua	Puas (P)	Cukup Pua	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Cukup Pua
>17 tahun	Pria	SMP	Setuju	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pua	Cukup Pua
>17 tahun	Wanita	SMP	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SD	Setuju	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Sangat Pu	Cukup Pua
>17 tahun	Wanita	SD	Setuju	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu
>17 tahun	Pria	Perguruan	Setuju	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Cukup Pu	Cukup Pu	Puas (P)	Puas (P)	Cukup Pua	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Wanita	SMA	Setuju	Puas (P)	Cukup Pua	Cukup Pua	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)	Puas (P)
>17 tahun	Pria	SD	Setuju	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pu	Cukup Pu	Cukup Pua	Cukup Pua	Cukup Pua
>17 tahun	Wanita	SD	Setuju	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Puas (P)	Sangat Pu	Sangat Pu

Lampiran 12 Data Koding Uji Validitas & Reliabilitas

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Total X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Total Y
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	78
2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	36	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	67
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	65
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	42	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	68
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	69
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	69
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	73
0	0	1	1	0	1	3	3	3	2	1	1	16	1	1	0	3	2	2	1	2	2	0	0	0	2	4	2	3	2	2	2	2	33
3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	42	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	78
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	65
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	41	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	69
4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	37	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	62
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	73
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	42	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	70
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	40	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	63
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	69

Lampiran 13 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	,810**	,822**	,714**	,699**	,714**	,512**	,581**	,379*	,630**	,764**	,474**	,827**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,004	<,001	,039	<,001	<,001	,008	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,810**	1	,751**	,874**	,798**	,874**	,562**	,566**	,487**	,673**	,734**	,632**	,895**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,001	,001	,006	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,822**	,751**	1	,745**	,716**	,745**	,636**	,784**	,611**	,706**	,803**	,581**	,891**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,714**	,874**	,745**	1	,712**	,820**	,593**	,650**	,542**	,664**	,760**	,652**	,881**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,699**	,798**	,716**	,712**	1	,858**	,629**	,587**	,451*	,686**	,760**	,739**	,879**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	,012	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,714**	,874**	,745**	,820**	,858**	1	,664**	,650**	,616**	,664**	,760**	,707**	,916**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,512**	,562**	,636**	,593**	,629**	,664**	1	,830**	,532**	,663**	,521**	,554**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	,002	<,001	,003	,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	,581**	,566**	,784**	,650**	,587**	,650**	,830**	1	,586**	,652**	,575**	,476**	,776**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	,008	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	,379*	,487**	,611**	,542**	,451*	,616**	,532**	,586**	1	,619**	,616**	,516**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,039	,006	<,001	,002	,012	<,001	,002	<,001		<,001	<,001	,004	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	,630**	,673**	,706**	,664**	,686**	,664**	,663**	,652**	,619**	1	,664**	,619**	,817**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	,764**	,734**	,803**	,760**	,760**	,760**	,521**	,575**	,616**	,664**	1	,652**	,869**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,003	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	,474**	,632**	,581**	,652**	,739**	,707**	,554**	,476**	,516**	,619**	,652**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,008	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,001	,008	,004	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X	Pearson Correlation	,827**	,895**	,891**	,881**	,879**	,916**	,754**	,776**	,676**	,817**	,869**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y1	Pearson Correlation	1	,748**	,821**	,716**	,657**	,726**	,671**	,683**	,563**	,708**	,719**	,635**	,615**	,298	,138	,509**	,469**	,586**	,447*	,509**	,822**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,110	,467	,004	,009	<,001	,013	,004	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,748**	1	,823**	,598**	,548**	,807**	,458*	,641**	,596**	,665**	,730**	,596**	,578**	,412*	,274	,478**	,507**	,616**	,350	,359	,792**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,002	<,001	,011	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,024	,143	,008	,004	<,001	,058	,052	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,821**	,823**	1	,508**	,648**	,583**	,601**	,495**	,627**	,718**	,739**	,697**	,667**	,338	,273	,344	,554**	,589**	,486**	,459*	,811**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		,004	<,001	<,001	<,001	,005	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,068	,145	,062	,001	<,001	,006	,011	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,716**	,598**	,508**	1	,660**	,660**	,599**	,642**	,624**	,485**	,532**	,394*	,590**	,612**	,151	,605**	,475**	,603**	,468**	,575**	,755**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,004		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,007	,002	,031	<,001	<,001	,427	<,001	,008	<,001	,009	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,657**	,548**	,648**	,660**	1	,605**	,681**	,435*	,728**	,619**	,616**	,533**	,773**	,408*	,221	,389*	,743**	,478**	,671**	,596**	,798**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	<,001	<,001		<,001	<,001	,016	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	,025	,240	,034	<,001	,008	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,726**	,807**	,583**	,660**	,605**	1	,495**	,738**	,644**	,615**	,617**	,535**	,612**	,484**	,010	,493**	,455*	,491**	,383*	,464**	,762**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		,005	<,001	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	,007	,957	,006	,012	,006	,037	,010	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	,671**	,458*	,601**	,599**	,681**	,495**	1	,503**	,597**	,549**	,603**	,485**	,646**	,298	,092	,406*	,503**	,546**	,818**	,766**	,756**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,011	<,001	<,001	<,001	,005		,005	<,001	,002	<,001	,007	<,001	,109	,627	,026	,005	,002	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,683**	,641**	,495**	,642**	,435*	,738**	,503**	1	,565**	,681**	,748**	,714**	,617**	,502**	,022	,841**	,476**	,744**	,457*	,514**	,802**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,005	<,001	,016	<,001	,005		,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,005	,910	<,001	,008	<,001	,011	,004	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	,563**	,596**	,627**	,624**	,728**	,644**	,597**	,565**	1	,661**	,600**	,631**	,810**	,520**	,339	,448*	,717**	,676**	,571**	,567**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,003	,067	,013	<,001	<,001	<,001	,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	,708**	,665**	,718**	,485**	,619**	,615**	,549**	,681**	,661**	1	,677**	,896**	,591**	,289	,236	,371*	,625**	,717**	,493**	,489**	,821**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,007	<,001	<,001	,002	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	,122	,210	,043	<,001	<,001	,006	,006	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y11	Pearson Correlation	,719**	,730**	,739**	,532**	,616**	,617**	,603**	,748**	,600**	,677**	1	,753**	,711**	,317	,192	,610**	,624**	,605**	,541**	,537**	,840**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	,088	,310	<,001	<,001	<,001	,002	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	,635**	,596**	,697**	,394*	,533**	,535**	,485**	,714**	,631**	,896**	,753**	1	,560**	,370*	,260	,473**	,658**	,692**	,418*	,515**	,804**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,031	,002	,002	,007	<,001	<,001	<,001	<,001		,001	,044	,165	,008	<,001	<,001	,022	,004	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	,615**	,578**	,667**	,590**	,773**	,612**	,646**	,617**	,810**	,591**	,711**	,560**	1	,555**	,211	,588**	,768**	,650**	,631**	,674**	,851**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,001		,001	,262	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	,298	,412*	,338	,612**	,408*	,484**	,298	,502**	,520**	,289	,317	,370*	,555**	1	,123	,625**	,427*	,605**	,286	,489**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,110	,024	,068	<,001	,025	,007	,109	,005	,003	,122	,088	,044	,001		,516	<,001	,019	<,001	,125	,006	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y15	Pearson Correlation	,138	,274	,273	,151	,221	,010	,092	,022	,339	,236	,192	,260	,211	,123	1	,111	,506**	,296	,028	,121	,301
	Sig. (2-tailed)	,467	,143	,145	,427	,240	,957	,627	,910	,067	,210	,310	,165	,262	,516		,559	,004	,112	,882	,526	,106
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y16	Pearson Correlation	,509**	,478**	,344	,605**	,389*	,493**	,406*	,841**	,448*	,371*	,610**	,473**	,588**	,625**	,111	1	,435*	,727**	,411*	,484**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,004	,008	,062	<,001	,034	,006	,026	<,001	,013	,043	<,001	,008	<,001	<,001	,559		,016	<,001	,024	,007	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y17	Pearson Correlation	,469**	,507**	,554**	,475**	,743**	,455*	,503**	,476**	,717**	,625**	,624**	,658**	,768**	,427*	,506**	,435*	1	,524**	,457*	,514**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,009	,004	,001	,008	<,001	,012	,005	,008	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,019	,004	,016		,003	,011	,004	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y18	Pearson Correlation	,586**	,616**	,589**	,603**	,478**	,491**	,546**	,744**	,676**	,717**	,605**	,692**	,650**	,605**	,296	,727**	,524**	1	,513**	,548**	,812**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	,008	,006	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,112	<,001	,003		,004	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y19	Pearson Correlation	,447*	,350	,486**	,468**	,671**	,383*	,818**	,457*	,571**	,493**	,541**	,418*	,631**	,286	,028	,411*	,457*	,513**	1	,726**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,013	,058	,006	,009	<,001	,037	<,001	,011	<,001	,006	,002	,022	<,001	,125	,882	,024	,011	,004		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y20	Pearson Correlation	,509**	,359	,459*	,575**	,596**	,464**	,766**	,514**	,567**	,489**	,537**	,515**	,674**	,489**	,121	,484**	,514**	,548**	,726**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,004	,052	,011	<,001	<,001	,010	<,001	,004	,001	,006	,002	,004	<,001	,006	,526	,007	,004	,002	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,822**	,792**	,811**	,755**	,798**	,762**	,756**	,802**	,828**	,821**	,840**	,804**	,851**	,584**	,301	,678**	,760**	,812**	,675**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,106	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,979	31

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	98,07	309,651	,822	,978
Y2	98,07	309,513	,774	,978
Y3	98,03	306,102	,799	,978
Y4	97,93	314,478	,743	,978
Y5	97,93	311,720	,800	,978
Y6	97,90	310,921	,765	,978
Y7	98,10	309,197	,754	,978
Y8	98,03	311,757	,776	,978
Y9	97,90	311,334	,807	,978
Y10	98,13	304,189	,823	,978
Y11	98,13	307,154	,801	,978
Y12	98,10	305,403	,771	,978
Y13	97,87	311,085	,810	,978
Y14	97,80	317,821	,516	,979
Y16	98,03	316,516	,625	,979
Y17	98,03	313,413	,705	,978
Y18	98,00	311,379	,777	,978
Y19	98,10	314,783	,680	,978
Y20	97,93	312,202	,674	,978
X1	98,10	305,266	,775	,978
X2	98,03	301,895	,829	,978
X3	98,03	306,861	,862	,978

X4	97,93	307,444	,858	,978
X5	98,13	302,395	,845	,978
X6	97,93	306,616	,890	,977
X7	98,00	313,931	,727	,978
X8	97,93	314,547	,739	,978
X9	97,90	315,610	,679	,978
X10	98,00	312,069	,812	,978
X11	97,93	308,064	,834	,978
X12	97,97	308,033	,752	,978

Seva man	Datunne m	Datunne m	Dasiun m	Datunne a	Seva dida	Datunne a	Dungun tu	Dasiun tu	Datunne k	Dasiun
----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------

[illegible]

[illegible]

ukup Pua
 uas (P)
 uas (P)
 angat Pu
 angat Pu
 angat Pu
 ukup Pua
 angat Pu
 uas (P)
 uas (P)
 uas (P)
 uas (P)
 ukup Pua
 uas (P)
 angat Pu
 angat Pu
 uas (P)
 angat Pu
 angat Pu
 uas (P)
 angat Pu
 PuaCukup Pua
 t Pu Pua (P)
) Pua (P)
 Pu Sangat Pu
 Pu Pua (P)
 Pu Sangat Pu
 uas (P)
) Cukup Pua
 Pu Sangat Pu
) Sangat Pu
 Pu Sangat Pu
) Pua (P)
 PuaCukup Pua
) Pua (P)
 Pu Sangat Pu

Lampiran 15 Data Koding Sampel Penelitian

No	Variabel X												Variabel Y																			
	Ketersediaan			Ketanggapan			Kenyamanan			Tepat Waktu			KTK				KTH								KTP							
	Petugas m	Petugas m	Pasien m	Petugas c	Saya tidak	Petugas sel	Ruang tunggu	Peralatan y	Petugas ke	Proses pelayanan	Petugas m	Saya mene	Secara kese	Kualitas pe	Saya meras	Secara um	Secara kese	Prosedur p	Keterampil	Obat-obat	Penjelasan	Prosedur p	Fasilitas ta	Keluhan sa	pelayanan	Pengalaman	Edukasi ke	Program ke	Saya mend	Petugas m	Saya berse	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
12	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	4	1	3	0	1	4	4	4	2	2	0	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	2
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
34	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	
35	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	

41	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
42	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
49	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	2	3	3	3	0	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
59	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4
62	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2
63	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
65	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
68	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	2	2	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4
73	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
77	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
79	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4
80	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4

[illegible]

121	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4
130	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
140	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
144	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
147	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	
148	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	
149	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
150	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	
151	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	
153	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	
154	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
155	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
156	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

161	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
162	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
163	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	2	2	4	2	0	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
168	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
169	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3
171	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
172	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
174	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3
175	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
180	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
181	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
182	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
189	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
193	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3
195	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2
196	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
201	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
202	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4

Lampiran 16 Hasil Sampel Penelitian Uji Univariat & Bivariat

Statistics

		Umur	Jenis_Kelamin	Pendidikan
N	Valid	202	202	202
	Missing	0	0	0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>17 tahun	163	80,7	80,7	80,7
	≤17 tah	39	19,3	19,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	67	33,2	33,2	33,2
	Wanita	135	66,8	66,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	9	4,5	4,5	4,5
	Perguruan Tinggi	23	11,4	11,4	15,8
	SD	9	4,5	4,5	20,3
	SMA	114	56,4	56,4	76,7
	SMP	47	23,3	23,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Ketersediaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	16	7,9	7,9	7,9
	Sesuai	186	92,1	92,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	22	10,9	10,9	10,9
	Sesuai	180	89,1	89,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Kenyamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	15	7,4	7,4	7,4
	Sesuai	187	92,6	92,6	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Tepat_Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	18	8,9	8,9	8,9
	Sesuai	184	91,1	91,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Kepuasan_terhadap_Keseluruhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	14	6,9	6,9	6,9
	Sesuai	188	93,1	93,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Kepuasan_terhadap_Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	16	7,9	7,9	7,9
	Sesuai	186	92,1	92,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Kategori_Kepuasan_terhadap_Pengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	16	7,9	7,9	7,9
	Sesuai	186	92,1	92,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Mutu Pelayanan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		
			Kurang Puas	Puas	Total
Mutu Pelayanan	Tidak Sesuai	Count	10	2	12
		Expected Count	,9	11,1	12,0
		% within Mutu Pelayanan	83,3%	16,7%	100,0%
	Sesuai	Count	5	185	190
		Expected Count	14,1	175,9	190,0
		% within Mutu Pelayanan	2,6%	97,4%	100,0%
Total	Count	15	187	202	
	Expected Count	15,0	187,0	202,0	
	% within Mutu Pelayanan	7,4%	92,6%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	106,935 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	95,517	1	,000		
Likelihood Ratio	49,807	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	106,405	1	,000		
N of Valid Cases	202				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,89.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		
			Kurang Puas	Puas	Total
Dimensi Ketersediaan	Tidak Sesuai	Count	15	1	16
		Expected Count	3,2	12,8	16,0
		% within Dimensi Ketersediaan	93,8%	6,3%	100,0%
	Sesuai	Count	25	161	186
		Expected Count	36,8	149,2	186,0
		% within Dimensi Ketersediaan	13,4%	86,6%	100,0%
Total	Count	40	162	202	
	Expected Count	40,0	162,0	202,0	
	% within Dimensi Ketersediaan	19,8%	80,2%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	59,833 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	54,883	1	,000		
Likelihood Ratio	46,745	1	,000		

Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	59,537	1	,000		
N of Valid Cases	202				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		
			Kurang Puas	Puas	Total
Dimensi Ketanggapan	Tidak Sesuai	Count	18	4	22
		Expected Count	4,4	17,6	22,0
		% within Dimensi Ketanggapan	81,8%	18,2%	100,0%
	Sesuai	Count	22	158	180
		Expected Count	35,6	144,4	180,0
		% within Dimensi Ketanggapan	12,2%	87,8%	100,0%
Total	Count	40	162	202	
	Expected Count	40,0	162,0	202,0	
	% within Dimensi Ketanggapan	19,8%	80,2%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	59,792 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	55,489	1	,000		
Likelihood Ratio	46,508	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	59,496	1	,000		
N of Valid Cases	202				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,36.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		
			Kurang Puas	Puas	Total
Dimensi Kenyamanan	Tidak Sesuai	Count	14	1	15
		Expected Count	3,0	12,0	15,0
		% within Dimensi Kenyamanan	93,3%	6,7%	100,0%
	Sesuai	Count	26	161	187
		Expected Count	37,0	150,0	187,0
		% within Dimensi Kenyamanan	13,9%	86,1%	100,0%
Total	Count	40	162	202	
	Expected Count	40,0	162,0	202,0	
	% within Dimensi Kenyamanan	19,8%	80,2%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	55,166 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	50,278	1	,000		
Likelihood Ratio	42,899	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	54,893	1	,000		
N of Valid Cases	202				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,97.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		
			Kurang Puas	Puas	Total
Dimensi Tepat Waktu	Tidak Sesuai	Count	18	0	18
		Expected Count	3,6	14,4	18,0
		% within Dimensi Tepat Waktu	100,0%	0,0%	100,0%
	Sesuai	Count	22	162	184
		Expected Count	36,4	147,6	184,0
		% within Dimensi Tepat Waktu	12,0%	88,0%	100,0%
Total	Count	40	162	202	
	Expected Count	40,0	162,0	202,0	
	% within Dimensi Tepat Waktu	19,8%	80,2%	100,0%	

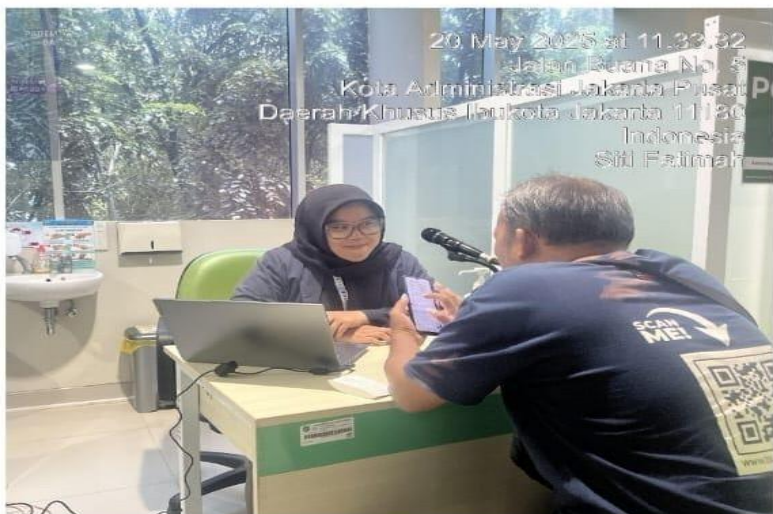
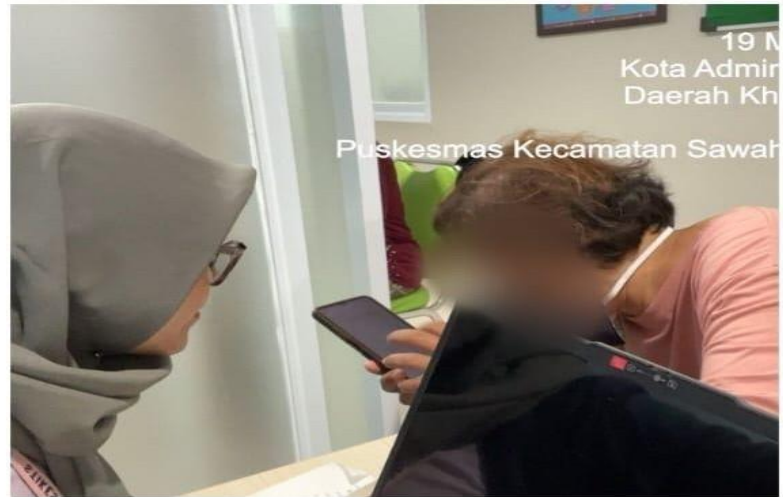
Chi-Square Tests

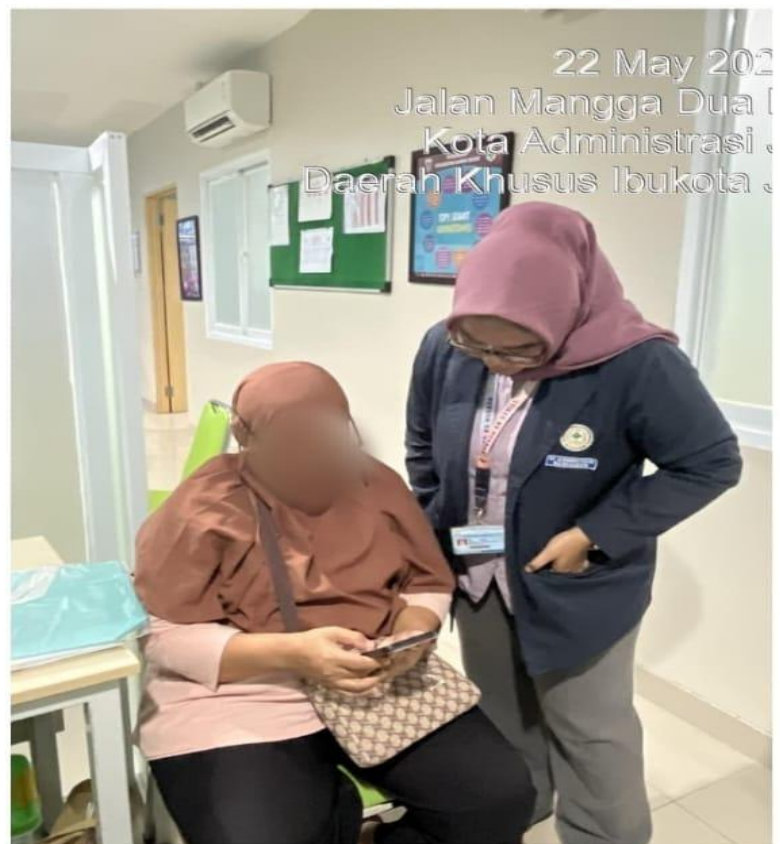
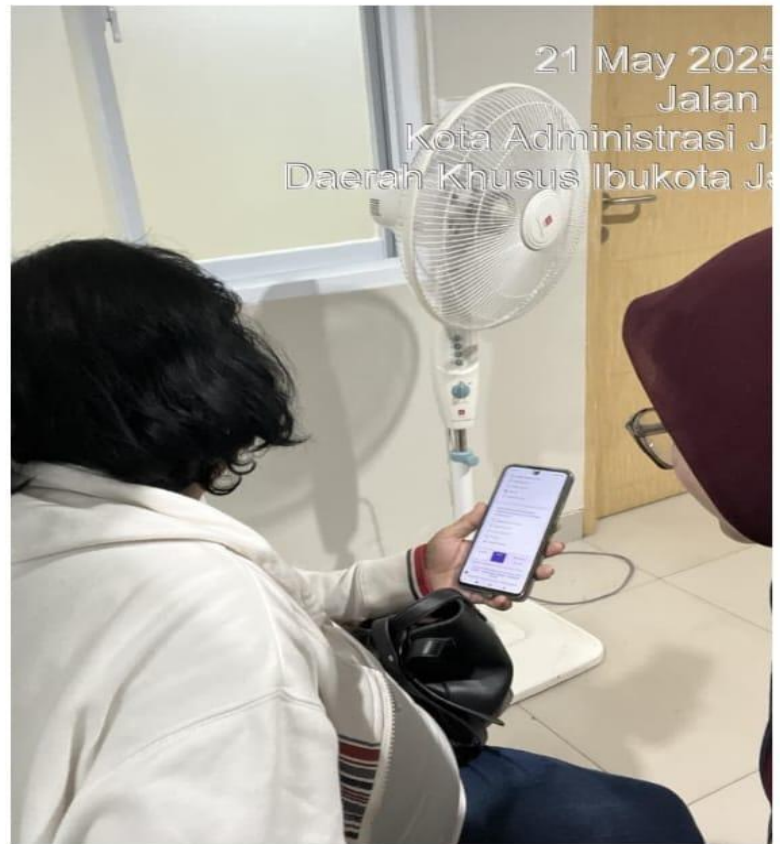
	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	80,032 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	74,584	1	,000		
Likelihood Ratio	66,339	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	79,635	1	,000		
N of Valid Cases	202				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,56.

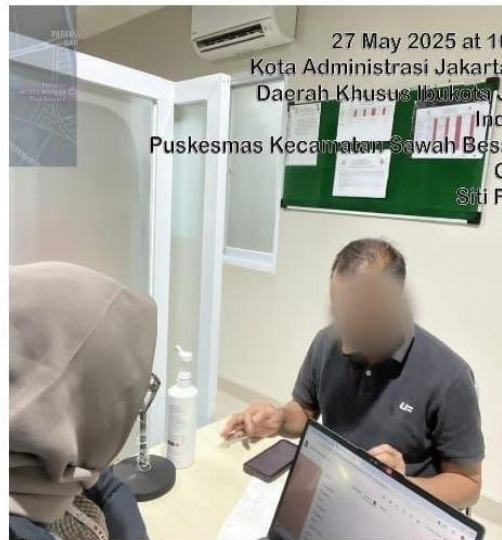
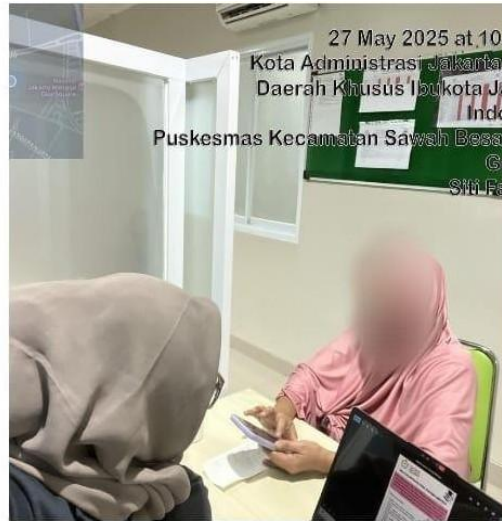
b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 17 Dokumentasi

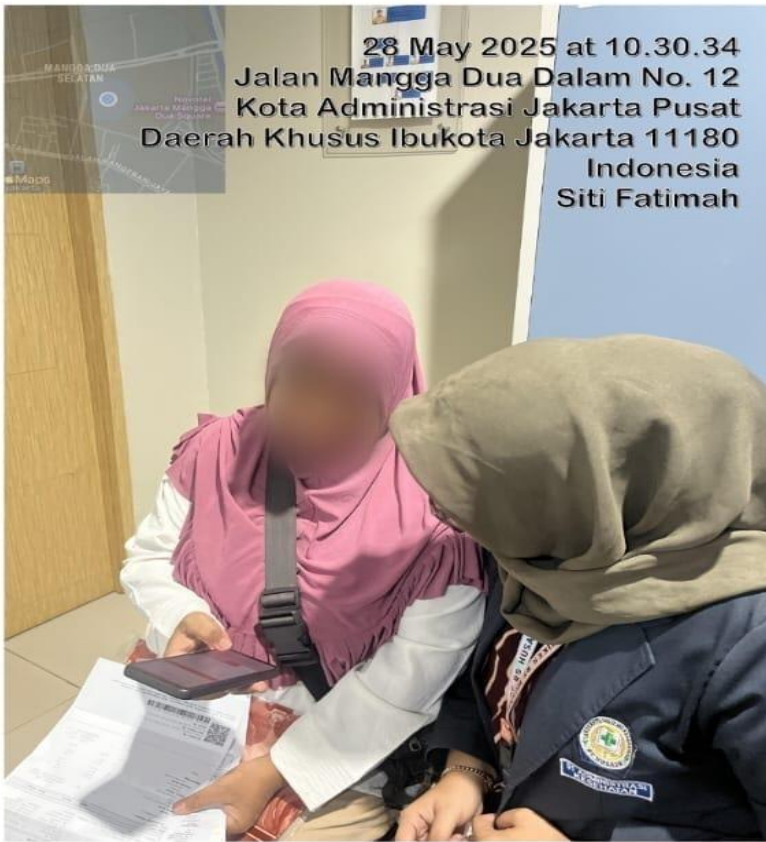






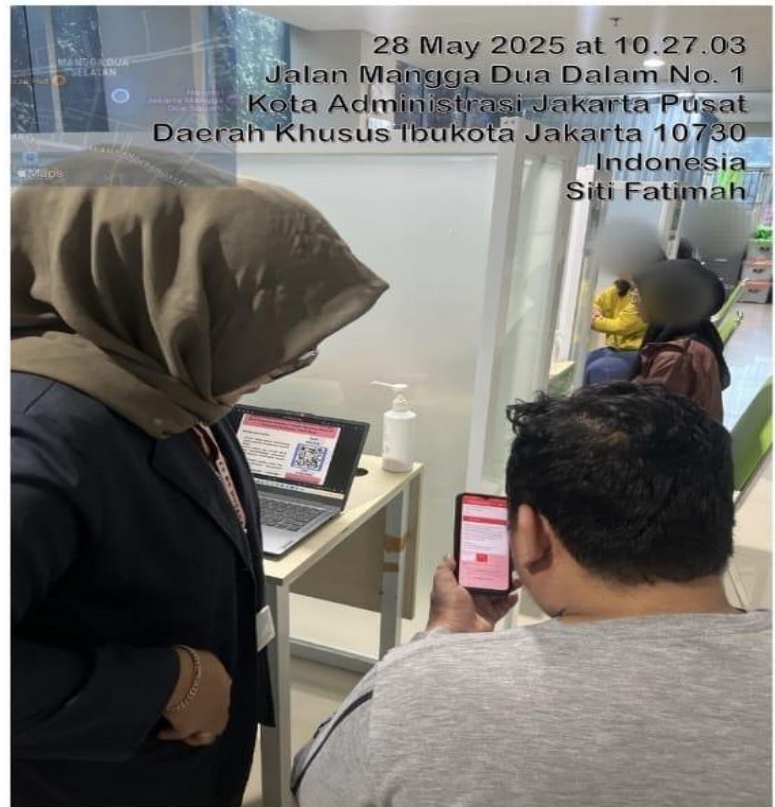
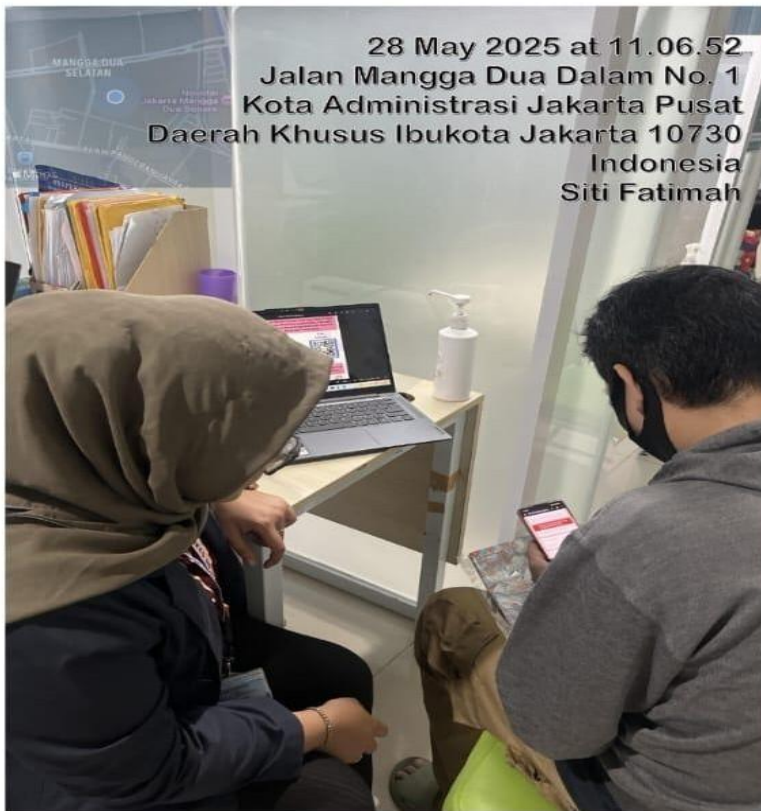


28 May 2025 at 10.30.34
Jalan Mangga Dua Dalam No. 12
Kota Administrasi Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11180
Indonesia
Siti Fatimah

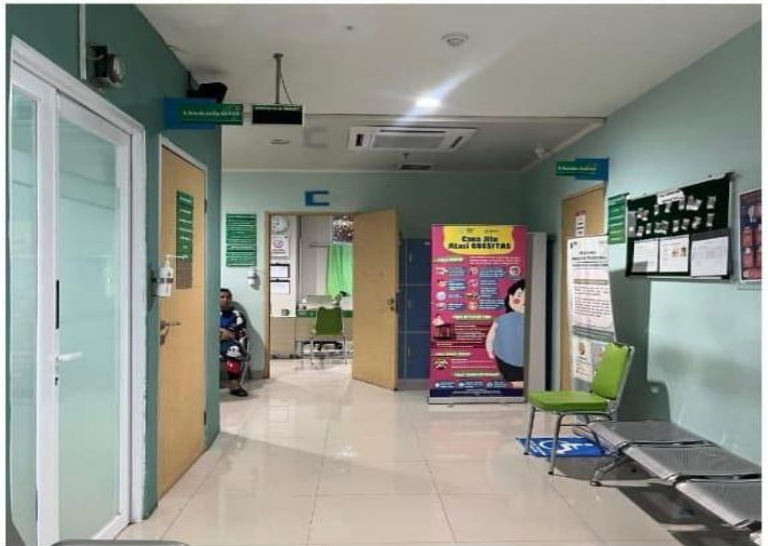


28 May 2025 at 10.33.52
Jalan Mangga Dua Dalam No. BLOK H1/18
Kota Administrasi Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11180
Indonesia
Siti Fatimah





5 Jun 2025 at 09.53.10
Jalan Mangga Dua Dalam No. 1
Kota Administrasi Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10730
Indonesia
Siti Fatimah



5 Jun 2025 at 09.59.58
Jalan Mangga Dua Dalam No. BLOK H1/18
Kota Administrasi Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11180
Indonesia
Siti Fatimah





Lampiran 18 Sertifikat TOEF

Issued by Englishvit and licensed by
PT SINERGI INSAN ANDALAN

Notaris : CECEP TEDI SISWANTO, SH.,
NO 07 September 2024 | 4024090734102179.
NO AHU-0069840.AH.01.01.Tahun 2024



TOEFL

This test is designed based on the ITP
TOEFL standard

EV/TO6/06/2025/02545784

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Siti Fatimah

Place / Date of Birth : Jakarta, 02 Mei 2003
Address : Jl. Mangga Besar XIII No.01 RT 02/RW 05 Kel.Mangga Dua Selatan Kec.Sawah Besar Jakarta Pusat 10730

Date of Test : 17 June 2025

Has successfully finished an online TOEFL test and achieved the following scores:



Scan Here

Section	Score
Listening	12 / 37
Structure & Written Expression	29 / 53
Reading	43 / 58
Total Score	493

Langgeng Aprianto

English Learning Development
officer of Englishvit

The certificate is valid for 2 (two) years counted from the issued date.
TOEFL is a registered trademark of Educational Testing Service (ETS), this certificate
is not endorsed or approved by ETS.

Lampiran 19 Cek Hasil Turnitin

Siti Fatimah_2120003_Adminkes_Turnitin LPPM_02 Juli.docx			
ORIGINALITY REPORT			
25%	22%	16%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%	
2	es.scribd.com Internet Source	1%	
3	www.puskesmasawahbesar.com Internet Source	1%	
4	eprints.upj.ac.id Internet Source	1%	
5	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%	
6	Submitted to Keimyung University Student Paper	1%	
7	Zahra Aurelia, Ria Efkelin, Sarah Geltri Harahap. "Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan", Malahayati Nursing Journal, 2024 Publication	1%	
8	journals.stikim.ac.id Internet Source	1%	
9	123dok.com Internet Source	1%	
10	www.scribd.com Internet Source	<1%	

Lampiran 20 Surat Keterangan Pemeriksaan Plagiasi Skripsi



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730

Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434

E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id

Web : www.stikesrshusada.ac.id

SURAT KETERANGAN PEMERIKSAAN PLAGIASI TURNITIN
SKRIPSI MAHASISWA SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
 Nomor : 735/Ext/PT/STIKes-RSHSD/III/2025

Dengan ini kami menyatakan bahwa telah menerima naskah proposal:

Nama : Siti Fatimah

Nim : 2120003

Prodi : Administrasi Kesehatan

Judul : “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas
 Kecamatan Sawah Besar”

Telah dilakukan pemeriksaan Index Similarity dengan hasil 25% sesuai dengan peraturan yang berlaku di STIKes RS Husada Jakarta.

Maka Skripsi ini dinyatakan layak/tidak layak* untuk proses selanjutnya.

Demikian Syarat Keterangan ini dibuat untuk melengkapi syarat ujian Proposal.

Mengetahui

Ketua LPPM



Ns. Rizqa Wadani, M.Kep

Keterangan*

- 1 – 25% : tidak terindeksasi plagiat
- 25 – 49% : Revisi Minor, silahkan konsultasi dengan Dosen Pembimbing”
- 50 – 74% : Revisi Mayor, silahkan konsultasi dengan Dosen Pembimbing”
- 75 – 100% : “Revisi Total”

Lampiran 21 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing Utama

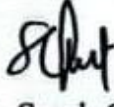


LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Siti Fatimah
NIM : 2120003
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	6 Februari 2025	Terkait Judul Penelitian, Latar Belakang, Dan Bab	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Penambahan Latar Belakang -Melanjutkan Bab I
2.	26 Februari 2025	Terkait Judul Penelitian, Latar Belakang, Bab I & Bab II	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Penetapan Judul Penelitian -Pengerjaan Bab II -Menambahkan 5 Jurnal Dari GAI E

3.	4 Maret 2025	Mengirimkan Hasil Revisi Bab II & Melanjutkan Bab III	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Revisi Penulisan Di Bab I - Revisi Penggunaan Teori Di Bab II -Pengerjaan Bab III -Revisi Kerapihan Pengetikan
4.	8 Maret 2025	Melanjutkan Bab III Dan Bab IV	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Revisi Bab III Bagian Hipotesis -Revisi Bab IV Bagian Metode Penelitian -Lanjut Konsultasi Dengan Pembimbing Anggota
5.	18 Maret 2025	Membahas Progres Penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Bimbingan Secara Online Melalui Zoom
6.	21 Maret 2025	Melanjutkan Revisi Bab IV		Pemantapan Penulisan Hipotesis

			Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	
7.	27 Maret 2025	Terkait Bab I – Bab IV	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Finalisasi Proposal Penelitian
8.	22 April 2025	Membahas revisi dari sidang proposal	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Membuat informed consent dalam kuesioner yang akan disebarakan -Pengecekan kuesioner
9.	24 April 2025	-Membahas gform yang akan digunakan dalam penyebaran kuesioner -Memperbaiki Instrumen Penelitian dengan memberikan kode pernyataan yang ada di bagian nomor kuesioner	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Judul di gform -Tulis kriteria inklusi dan lainnya
10.	28 April 2025	Membahas tentang Uji Validitas & Uji Reliabilitas	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Jumlah responden yang diambil untuk uji validitas & uji reliabilitas

11.	2 Mei 2025	Menambahkan Etika Penelitian dengan melakukan uji etik, memberikan informed consent atau lembar persetujuan dan berhak tidak memberi tahu nama dari responden atau anonim.	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Mengisi uji etik pada etika penelitian -Melengkapi informed consent
12.	2 Juni 2025	Membahas revisi dan penyesuaian isi skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Masukan nomor etik penelitian -Tambahkan keterbatasan penelitian
13.	4 Juni 2025	Mempelajari Hasil Uji Valid dan reliabilitas serta responden sampel	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Bimbingan Secara Online Melalui Zoom
14.	19 Juni 2025	Membahas hasil penelitian serta pembahasan dalam penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Tabel distribusi dan hubungan di perbaiki -Penambahan dibagian pembahasan

15.	25 Juni 2025	Membahas revisi yang didapat dari bimbingan sebelumnya	Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	-Tambahkan penelitian sebelumnya di pembahasan
-----	--------------	--	--	--

Jakarta, 30 Juni 2025

Pembimbing Utama



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIP. 122940089

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama maupun Pembimbing Pendamping.

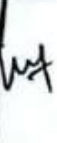
Lampiran 22 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing Anggota



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Siti Fatimah
 NIM : 2120003
 Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	8 Maret 2025	Terkait Judul Dan Proposal Penelitian	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	-Menambahkan Latar Belakang -Melanjutkan Bab I
2.	12 Maret 2025	Terkait Revisi Latar Belakang Dan Melanjutkan Bab 3	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	-Melanjutkan Bab III Dan Bab IV -Menambahkan Kriteria Inklusi Dan Eksklusi
3.	19 Maret 2025	Melengkapi Revisi Bab 3, Dan Melanjutkan Bab 4		-Melanjutkan Revisi Bab III Bagian

			 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Hipotesis Dan Bab IV Bagian Metodelogi Penelitian
4.	22 Maret 2025	Melanjutkan Revisi Bab 4 Dan Proposal Penelitian	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	-Revisi Bab III Bagian Hipotesis -Revisi Bab IV Bagian Metode Penelitian -Revisi Penulisan Bab II
5.	25 Maret 2025	Melanjutkan Revisi Bab 3	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	-Revisi Penulisan Bab III -Pemantapan Penulisan Hipotesis
6.	21 Maret 2025	Mengirimkan Hasil Revisi Bab III & Bab IV	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	-Revisi Penulisan Bab IV -Pengecekan Pernyataan Untuk Kuesioner
7.	27 Maret 2025	Terkait Bab I – Bab IV	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Finalisasi Proposal Penelitian

8.	22 April 2025	Teknik Penulisan Bab Hasil	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Revisi tabel dibuat sejajar dengan margin
9.	24 April 2025	Revisi Tabel Bab Hasil	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Acc revisi
10.	28 April 2025	Teknik Penulisan Bab Pembahasan	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Acc pengetikan bab pembahasan
11.	2 Mei 2025	Teknik Penulisan Lampiran	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Acc lampiran
12.	2 Juni 2025	Teknik Penulisan	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Merevisi bagian pengetikan terutama pada margin
13.	4 Juni 2025	Review Teknik Pengetikan	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Acc penulisan

14.	19 Juni 2025	Pengecekan Skripsi	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Finalisasi Skripsi
-----	--------------	--------------------	--	--------------------

Jakarta, 30 Juni 2025

Pembimbing Anggota



Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M

NIP. 124960123

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama maupun Pembimbing Pendamping.

Lampiran 23 Lembar Bimbingan Pasca Seminar Proposal



LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL
SI-ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA

Nama : Siti Fatimah
 NIM : 2120003
 Tanggal Ujian : Jumat, 11 April 2025
 Judul Proposal : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

Pembimbing/Penguji	List Masukan dan Revisi	Bukti Perbaikan (Halaman/ baris ke berapa)	Tanda Tangan
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Merapihkan kembali penulisan daftar isi, terutama tidak boleh di bold	Hal v & vi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki rumusan masalah	Hal 4	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki pertanyaan penelitian	Hal 4	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki tujuan Penelitian	Hal 4 & 5	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

	Memperbaiki penulisan di landasan teori tepatnya di indikator dimensi mutu harus memakai angka bukan abjad	Hal 9 – 10	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki kerangka Teori dengan menyertakan sumber	Hal 33	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Definisi Operasional dengan hasil ukur	Hal 38 – 43	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Hipotesis dengan penulisan Indikator	Hal 43	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki dan melengkapi di bagian teknik pengumpulan data	Hal 45 & 46	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Instrumen Penelitian dengan memberikan kode pernyataan yang ada di bagian nomor kuesioner	Hal 48	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki dan melengkapi di bagian Uji Valid & Uji Reliabilitas	Hal 49 & 50	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

	Menambahkan Etika Penelitian dengan melakukan uji etik, memberikan <i>informed consent</i> atau lembar persetujuan dan berhak tidak memberi tahu nama dari responden atau anonim.	Hal 50	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Merapihkan kembali daftar Pustaka terutama penulisan huruf kapital pada judul referensi	Hal 51 - 57	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memberikan penulisan Lampiran 1 (lembar penjelasan penelitian) dan Lampiran 2 (lembar persetujuan)	Hal 58 - 61	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Merapihkan Kuesioner dan disesuaikan dengan variabel karena terdapat kemiripan di dalam pernyataannya	Hal 62 - 65	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Gunakan jurnal-jurnal bereputasi (Jurnal berlangganan STIKes dan Gale diberi note lalu bold)	Hal 21 - 28	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M	Tidak ada revisi	-	 Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M

Ns. Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D	Memperbaiki Judul Proposal penelitian (tahun 2025)	Bagian Cover	 Ns Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki penulisan dalam jaraknya terlalu jauh dan penulisan yang <i>italic</i>	Hal 14 & 16	 Ns Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki kerangka teori dengan menyertakan sumber	Hal 33	 Ns Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki penulisan dalam keterangan gambar tidak di bold	Hal 34 & 35	 Ns Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Ganti referensi dengan yang terbaru (definisi operasional)	Hal 39 – 43	 Ns Hardin La Ramba, S.Kep., M.Biomed., Ph.D

Jakarta, 21 April 2025



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIK. 122.940.089

Lampiran 24 Lembar Bimbingan Revisi Sidang Skripsi



LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI
SI-ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA

Nama : Siti Fatimah

NIM : 2120003

Tanggal Ujian : 3 Juli 2025

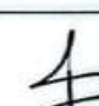
Judul Proposal : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di
 Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

Pembimbing/Penguji	List Masukan dan Revisi	Bukti Perbaikan (Halaman/ baris)	Tanda Tangan
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Menghilangkan kalimat Strata Satu	Hal ii	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Abstrak dibagian spasi (line spacing= single)	Hal xi & xii	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Sitasi diawali dengan huruf kapital	Dibagian Latar Belakang,	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

	Memperbaiki judul 1.3. menjadi Rumusan Masalah	Hal 6	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki pertanyaan penelitian menjadi "Apakah terdapat hubungan" semua	Hal 6	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Undang-Undang yang terbaru	Hal 19	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki singkatan di awali dengan huruf kapital	Hal 26	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	2.2. Kajian Penelitian yang Relevan diperbaiki ke halaman berikutnya	Hal 27	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	2.3. Kerangka Teori diperbaiki agar tidak	Hal 37	

	terpisah dengan gambarnya		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	3.2. Definisi Operasional diperbaiki ke halaman berikutnya	Hal 41	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki Spasi di BAB IV agar tidak terlalu berjarak	Hal 46	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki 4.2 dengan diberikan Numbering	Hal 47 & 48	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki pengetikan di kriteria inklusi dan eksklusi agar tidak memakai huruf kapital di awal	Hal 55	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
	Memperbaiki pengetikan "Rumus Slovin" agar tidak di Bold	Hal 55	

			Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Pengetikan pada tabel 5.4.3 & 5.4.4 agar tidak terlalu berjarak	Hal 57 & 58		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Memperbaiki Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas agar tidak di Bold	Hal 60 – 61		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Memperbaiki Tabel Hasil Penelitian karakteristik Responden, Analisis Univariat, dan Analisis Bivariat agar tidak di Bold	Hal 64 – 71		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Memperbaiki Keterbatasan Penelitian harus disesuaikan	Hal 72		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Memperbaiki Daftar Pustaka	Dibagian Daftar Pustaka		 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M	Memperbaiki Nama Orang, Tempat dengan di Awali Huruf Kapital	Bagian Latar Belakang & BAB II	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M
	Menambahkan Pembahasan Penelitian dengan jurnal yang tidak berhubungan	Hal 83 – 96	 Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M
Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D	Menghilangkan kalimat Strata Satu	Hal ii	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki Latar Belakang, menghapus daftar grafik serta gambar grafik	Hal 1-5	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki Sitasi diawali dengan huruf kapital	Dibagian Latar Belakang dan BAB II	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Memperbaiki singkatan di awali dengan huruf kapital	Dibagian Latar Belakang, BAB II, 3.2, 6.1	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep.,

			M.Biomed., Ph.D
Memperbaiki 2.1.1.2 dengan diberikan Numbering	Hal 11 -14		Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
Gambar 4.2 tidak dipisah dengan keterangan nya	Hal 48		Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
Memperbaiki pengetikan agar tidak memakai huruf kapital di awal	Hal 55, 59		Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
Memperbaiki Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas agar tidak di Bold	Hal 60 – 62		Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
Menambahkan Tujuan dan Manfaat di bagian etika penelitian	Hal 63		Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D

	Menambahkan jurnal pendukung di bagian Pembahasan Penelitian	Hal 73 – 96	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D
	Meperbaiki Daftar Pustaka menjadi style APA	Bagian Daftar Pustaka	 Ns. Hardin La Ramba, , S.Kep., M.Biomed., Ph.D

Jakarta, 22 Juli 2025



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIP. 122.940.089