

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin (2016) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*', *Mkmi*, 12(2), pp. 70–75. doi: 10.30597/mkmi.v12i2.922.
- Adhytyo, D. R. and Mulyaningsih (2013) '*Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*', 10(2), pp. 22–32.
- Amelia, I. (2018) '*Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*', p. 3.
- Anugrah, L. (2017) '*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2016*'.
- Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017) '*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5, pp. 33–42.
- Febriani, V. A. (2012) '*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*', 1, pp. 1–14.
- Herman dkk. (2012) '*Hubungan Kualita Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala Tahun 2014*'. Palu: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.
- Imbalo, P. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ikkal, M. (2018) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Cendrawasih*', *Journal of Nursing Science*, 2(2), pp. 129–134.
- Irsanty, R. F. (2017) '*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang*'. doi: 10.1037/0022-3514.51.6.1173.
- Isniaini, Y. (2016) '*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nanggulan*'.
- Kosnan, W. (2019) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*', *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2018) '*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas*

- Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p. 140. doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- Meilana, D. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*.
- Melodi Damai S, Putri Asmita W, E. Y. F. (2017) '*Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Halmahera Dan Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang Tahun 2016*', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5, pp. 95–103.
- Mitasari, F. (2016) '*Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS PBI Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar 2016*'
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nimas Ariyani Damayanti, Sutopo Patria Jati, E. Y. F. (2018) '*Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang*', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/21986>.
- Nurhakiki Hasibuan, T. M. (2013) '*Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara*', *Rekam Medic*, 1(2), pp. 67–75. doi: 10.1111/cup.
- Nursini, R. (2010) '*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teras Boyolali Tahun 2010*'. doi: 10.1558/jsrnc.v4il.24.
- Oliver, J. (2013) '*Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder*', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rani, C. N. A. (2013) *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya*.
- Septiani, A. A. (2015) '*Rawat Jalan Dengan Status Kepuasan Semarang*'.
- Setianingrum, R. E. B. (2018) '*Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Di RSUD Kota Madiun Tahun 2017*'.

- Siregar, R. (2018) '*Pengaruh Persepsi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran ( PBI ) Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Medan Labuhan Tahun 2018*'.
- Tores, R. (2015) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin*', Jurnal Ilmu Manajemen, 5(1), p. 287555. doi: 10.32502/jimn.v5i1.308.
- Triwardani, Y. (2017) '*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*', Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wati, H. S. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2012*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1.

### KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PBI DI PUSKESMAS  
GE'TENGAN KABUPATEN TANA TORAJA

#### PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/Ibu/Saudara memberikan jawaban
2. Beri tanda (✓) sesuai pilihan/jawaban anda (hanya satu pilihan)
3. Jawablah dengan JUJUR setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara
4. Apabila Bapak/Ibu/Saudara menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/Ibu/Saudara dapat meminta penjelasan kepada pewawancara
5. Sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

- |                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| 1. Nama                | : |  |
| 2. Umur                | : |  |
| 3. Alamat              | : |  |
| 4. Jenis Kelamin       | : | 1. Laki-laki<br>2. Perempuan   |
| 5. Pendidikan Terakhir | : | 1. Tidak Sekolah<br>2. SD/ Tamat SD<br>3. SLTP/ Tamat SLTP<br>4. SMA/ Tamat SMA<br>5. Akedemi/ Diploma<br>6. Srata                   |
| 6. Pekerjaan           | : | 1. Belum/ Tidak Bekerja<br>2. Ibu Rumah Tangga<br>3. Pensiunan<br>4. Mahasiswa/Pelajar<br>5. Wiraswasta<br>6. PNS<br>7. Lain-lainnya |

## PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban anda :

SS : Sangat Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

### 1. KENYAMANAN

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SB	B	TB	STB
1	Tersedianya kursi untuk pasien				
2	Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan				
3	Tersedianya tempat sampah				
4	Tersedianya toilet untuk pasien				
5	Lingkungan puskesmas nyaman, bersih dan teratur				

### 2. KETEPATAN WAKTU

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SB	B	TB	STB
1	Waktu buka dan tutup pelayanan kesehatan tepat waktu.				
2	Petugas kesehatan (dokter/perawat) datang tepat waktu.				
3	Jadwal pemeriksaan pasien tepat waktu.				
4	Pelayanan yang diberikan oleh perawat cepat.				
5	Pemeriksaan pasien oleh dokter tepat waktu.				

### 3. HUBUNGAN ANTARMANUSIA

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SB	B	TB	STB
1	Petugas bagian administrasi memberikan layanan yang baik mengenai proses administrasi pasien.				
2	Perawat bersikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
3	Dokter selalu memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien.				

4	Petugas kesehatan (dokter/perawat) tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
5	Petugas kesehatan (dokter/perawat) memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.				

#### 4. INFORMASI

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SB	B	TB	STB
1	Pada setiap ruangan terdapat nama ruangan dan petunjuk arah.				
2	Informasi yang jelas tentang proses administrasi pasien.				
3	Informasi yang jelas tentang alur pelayanan pemeriksaan yang akan didapatkan oleh pasien.				
4	Perawat memberi informasi tentang waktu kunjungan dokter untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien.				
5	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang masalah penyakit pasien.				

#### 5. KETERJANGKAUAN / AKSES

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SB	B	TB	STB
1	Bagaimana jarak tempuh pasien dari rumah ke Puskesmas?				
2	Bagaimana akses pasien menuju ke Puskesmas?				
3	Bagaimana waktu tempuh pasien menuju ke Puskesmas?				
4	Bahasa yang digunakan petugas kesehatan dapat dimengerti?				
5	Apakah layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (dokter/perawat) sesuai dengan kepercayaan pasien?				

#### PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban anda:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

#### 6. KEPUASAN PASIEN

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Prosedur penerimaan pasien rawat jalan cepat.				
2	Ketanggapan dan kesiapan petugas dalam melayani penerimaan pasien.				
3	Kejelasan informasi tentang waktu pemeriksaan pasien.				
4	Sikap ramah yang diberikan petugas kesehatan dalam melayani pasien.				
5	Pelayanan diberikan kepada pasien sama tanpa memandang status sosial.				



## LAMPIRAN 2. ANALISIS DATA

### Analisis Univariat

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	12	12.5	12.5	12.5
	26 - 35	18	18.8	18.8	31.3
	36 - 45	12	12.5	12.5	43.8
	46 - 55	31	32.3	32.3	76.0
	>56	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	42	43.8	43.8	43.8
	Perempuan	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD / Tamat SD	7	7.3	7.3	7.3
	SLTP / Tamat SLTP	15	15.6	15.6	22.9
	SMA / Tamat SMA	47	49.0	49.0	71.9
	Akademik / Diploma	8	8.3	8.3	80.2
	Strata	19	19.8	19.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum / Tidak Bekerja	17	17.7	17.7	17.7
	Ibu Rumah Tangga	26	27.1	27.1	44.8
	Mahasiswa / Pelajar	6	6.3	6.3	51.0
	Wiraswasta	2	2.1	2.1	53.1
	Lain - Lainnya	45	46.9	46.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Kenyamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	56	58.3	58.3	58.3
	Kurang Baik	40	41.7	41.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Ketepatan Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	59	61.5	61.5	61.5
	Kurang Baik	37	38.5	38.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Hubungan Antarmanusia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	44	45.8	45.8	45.8
	Kurang Baik	52	54.2	54.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	7	7.3	7.3	7.3
	Kurang Baik	89	92.7	92.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Keterjangkauan Akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	29	30.2	30.2	30.2
	Kurang Baik	67	69.8	69.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	55	57.3	57.3	57.3
	Tidak Puas	41	42.7	42.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Analisis Bivariat

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kenyamanan * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%
Ketepatan Waktu * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%
Hubungan Antarmanusia * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%
Informasi * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%
Keterjangkauan Akses * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kenyamanan	Baik	Count	43	13	56
		% within Keterjangkauan Akses	76.8%	23.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	12	28	40
		% within Keterjangkauan Akses	30.0%	70.0%	100.0%
Total		Count	55	41	96
		% within Keterjangkauan Akses	57.3%	42.7%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	20.874 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	19.005	1	.000		
Likelihood Ratio	21.479	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	20.656	1	.000		
N of Valid Cases	96				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.08.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Ketepatan Waktu	Baik	Count	50	9	59
		% within Ketepatan Waktu	84.7%	15.3%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	32	37
		% within Ketepatan Waktu	13.5%	86.5%	100.0%
Total		Count	55	41	96
		% within Ketepatan Waktu	57.3%	42.7%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	47.155 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	44.289	1	.000		
Likelihood Ratio	51.332	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	46.664	1	.000		
N of Valid Cases	96				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.80.  
b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Hubungan Antarmanusia	Baik	Count	37	7	44
		% within Hubungan Antarmanusia	84.1%	15.9%	100.0%
	Kurang Baik	Count	18	34	52
		% within Hubungan Antarmanusia	34.6%	65.4%	100.0%
Total		Count	55	41	96
		% within Hubungan Antarmanusia	57.3%	42.7%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	23.843 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	21.864	1	.000		
Likelihood Ratio	25.394	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	23.595	1	.000		
N of Valid Cases	96				

- a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.79.  
 b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Informasi	Baik	Count	7	0	7
		% within Informasi	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Baik	Count	48	41	89
		% within Informasi	53.9%	46.1%	100.0%
Total		Count	55	41	96
		% within Informasi	57.3%	42.7%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.629 <sup>a</sup>	1	.018		
Continuity Correction <sup>b</sup>	3.903	1	.048		
Likelihood Ratio	8.206	1	.004		
Fisher's Exact Test				.019	.017
Linear-by-Linear Association	5.570	1	.018		
N of Valid Cases	96				

- a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.99.  
 b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Keterjangkauan Akses	Baik	Count	16	13	29
		% within Kenyamanan	55.2%	44.8%	100.0%
	Kurang Baik	Count	39	28	67
		% within Kenyamanan	58.2%	41.8%	100.0%
Total		Count	55	41	96
		% within Kenyamanan	57.3%	42.7%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.076 <sup>a</sup>	1	.782		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.003	1	.959		
Likelihood Ratio	.076	1	.783		
Fisher's Exact Test				.825	.478
Linear-by-Linear Association	.075	1	.784		
N of Valid Cases	96				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.39.

b. Computed only for a 2x2 table

### LAMPIRAN 3. MASTER TABEL

No.	Nama	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	KA1	KA2	KA3	KA4	KA5	KATOT	KW1	KW2	KW3	KW4	KW5	KWTOT	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HATOT	I1	I2	I3	I4	I5	ITOT	K1	K2	K3	K4	K5	KTOT	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KPTOT
1	AG	22	2	5	7	Minanga	2	2	2	1	1	8	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	1	2	2	2	1	8	4	4	3	4	4	19
2	NN	54	2	5	5	Pa'tengko	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19
3	YT	38	2	5	7	Rante Kalua'	1	1	2	1	1	6	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	3	18
4	YP	78	2	4	2	Pa'tengko	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
5	PP	70	1	5	7	Rantedada	2	2	1	3	4	12	2	1	2	3	2	10	2	3	4	2	2	13	3	3	4	2	3	15	1	1	1	2	2	7	3	1	2	4	2	12
6	M	48	2	4	2	Uluwai Timur	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	4	4	3	3	17
7	YL	41	2	4	2	Tengan	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	1	10	2	3	2	1	3	11	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12
8	AP	34	1	4	5	Palipu'	1	2	2	2	4	11	3	2	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	2	1	2	1	1	7	4	3	4	3	3	17
9	ET	30	1	4	7	Simbuang	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
10	DS	54	2	3	1	Buntu Tangti	2	3	3	4	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	AE	36	2	4	2	Buntu Tangti	3	2	2	2	1	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15
12	IN	39	2	3	2	Rantedada	2	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	9	2	2	1	3	2	10	3	3	3	3	3	15	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7
13	N	29	2	6	7	Tampo	3	1	1	3	3	11	2	3	2	2	1	10	2	3	3	1	2	11	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	4	17	2	1	3	3	3	12
14	LB	63	1	4	7	Rante Kalua'	2	1	1	3	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	3	3	3	3	3	15	4	2	2	1	3	12	2	1	1	2	3	9
15	ATP	48	2	4	2	Lemo	3	2	2	1	3	11	1	3	2	2	3	11	1	3	3	2	2	11	3	3	2	3	4	15	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	3	12
16	NR	23	2	4	2	Rante Kalua'	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18	2	3	1	1	2	9	3	3	3	3	3	15
17	MR	20	2	4	4	Buntu Tangti	1	2	2	3	4	12	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	4	4	3	3	3	17	4	3	2	3	3	15	2	1	1	2	3	9
18	NP	22	2	4	4	Rante Kalua'	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
19	MR	21	2	4	4	Rante Kalua'	3	3	3	4	4	17	2	2	1	3	3	11	2	2	1	3	3	11	4	4	3	3	3	17	2	2	2	2	3	11	2	2	1	3	3	11
20	YI	81	1	2	7	Buntu Tangti	1	1	1	2	2	7	2	2	1	3	4	12	2	1	3	2	4	12	3	3	2	3	4	15	4	3	2	3	4	16	2	1	3	2	4	12
21	EB	29	1	5	7	Minanga	2	1	1	3	3	10	1	1	2	3	3	10	3	3	2	2	2	12	4	3	2	4	3	16	1	3	2	2	1	9	2	2	1	3	3	11
22	SRB	47	2	4	2	Rante Kalua'	1	1	2	3	2	9	1	1	2	3	2	9	2	4	2	3	2	13	4	1	4	3	2	14	2	2	2	1	1	8	3	2	3	1	3	12
23	HB	32	2	4	1	Tampo	1	1	1	3	3	9	1	2	2	1	3	9	1	2	3	2	3	11	4	3	2	4	3	16	4	3	2	4	3	16	3	1	3	4	2	13
24	BP	48	1	6	7	Rante Kalua'	2	3	2	2	3	12	3	2	2	2	4	13	2	3	2	2	2	11	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	3	1	3	3	1	11
25	ZK	35	1	6	7	Lemo	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	3	3	4	2	3	15	1	2	2	1	1	7	4	2	2	3	2	13
26	AB	24	2	4	4	Tampo	2	2	2	3	4	13	2	2	3	2	4	13	3	3	4	2	2	14	3	4	2	2	3	14	4	3	2	3	3	15	3	4	2	2	2	13
27	KP	50	2	4	2	Tengan	2	2	2	4	3	13	2	2	2	3	3	12	4	3	2	2	2	13	3	4	2	3	4	16	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	2	13
28	UM	40	2	6	1	Simbuang	2	3	2	2	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	4	14	2	2	2	2	2	10	4	2	2	3	4	15
29	Y	59	1	4	1	Ke'pe' Tinoring	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	3	12
30	AP	48	1	6	7	Gasing	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	12	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12
31	LP	47	2	4	2	Rante Kalua'	3	2	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	2	12	3	4	1	4	3	15	2	2	2	2	1	9	1	1	2	3	3	10
32	DBP	50	1	6	7	Rante Kalua'	3	3	3	4	4	17	2	2	3	2	3	12	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	4	3	4	3	17



33	DP	60	2	2	2	Palipu'	1	1	1	3	2	8	2	2	2	3	1	10	2	3	3	2	2	12	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	3	10
34	ER	55	2	4	7	Marinding	2	1	1	3	3	10	1	1	1	3	4	10	2	3	3	2	3	13	4	3	2	2	3	14	4	3	2	4	3	16	3	2	2	1	3	11
35	DE	28	2	5	7	Rante Kalua'	3	3	4	4	3	17	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
36	BS	20	2	4	4	Buntu Datu	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	3	4	2	2	13	4	4	3	4	3	18	1	1	1	2	2	7	1	1	2	3	2	9
37	JM	35	1	6	7	Marinding	3	2	2	2	4	13	2	2	1	3	2	10	3	4	2	2	2	13	4	3	4	2	3	16	4	4	4	3	3	18	2	2	1	2	2	9
38	WP	55	1	2	1	Simbuang	2	2	1	3	3	11	2	1	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	3	4	3	1	3	14	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	1	10
39	TS	46	1	4	7	Randanan	1	1	1	3	3	9	2	2	1	3	2	10	4	3	4	2	2	15	4	3	3	4	3	17	4	3	2	3	4	16	2	1	3	3	2	11
40	LW	59	1	3	7	Randanan	2	2	2	3	3	12	2	1	2	3	2	10	2	3	3	2	2	12	4	4	3	3	3	17	1	3	2	3	2	11	3	1	2	2	1	9
41	MLP	39	2	4	2	Ke'be' Tinoring	2	1	1	3	3	10	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	2	2	2	3	12
42	CRR	32	2	6	7	Tengan	2	2	2	3	3	12	2	2	2	1	3	10	3	3	2	1	2	11	3	3	2	3	4	15	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12
43	NMZ	23	2	6	1	Randanan	2	1	1	3	3	10	1	1	2	3	4	11	3	4	2	2	3	14	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	2	1	2	2	3	10
44	NM	53	2	4	2	Gasing	2	2	1	3	4	12	2	2	1	1	2	8	3	2	3	2	2	12	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	2	16
45	AR	33	1	6	7	Palipu'	2	3	2	3	2	12	2	2	1	3	2	10	3	3	3	3	4	16	4	3	3	2	3	15	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	12
46	MP	43	2	4	7	Uluwai Timur	3	3	2	2	3	13	2	1	2	2	1	8	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	2	1	3	2	2	10
47	YS	60	1	4	1	Simbuang	2	1	4	3	3	13	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	2	1	2	2	3	10
48	A	53	1	4	7	Rantedada	3	2	2	3	4	14	2	2	3	4	3	14	2	2	3	2	3	12	4	4	3	1	4	16	2	3	1	2	3	11	2	2	1	3	3	11
49	DTL	25	2	6	1	Buntu Tangti	1	1	2	3	3	10	2	2	1	1	2	8	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	11
50	AK	42	1	4	1	Rante Kalua'	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	2	12	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	3	18	1	1	2	2	3	9
51	YM	32	2	6	7	Rante Kalua'	3	2	3	4	4	16	4	3	4	3	2	16	3	4	3	2	3	15	3	2	2	2	3	12	4	4	3	4	3	18	1	2	3	2	2	10
52	JS	20	2	4	4	Tengan	3	4	3	2	3	15	4	3	2	4	2	15	3	3	1	1	3	11	3	1	3	3	4	14	3	4	1	4	3	15	4	4	3	3	4	18
53	TP	56	1	3	7	Gasing	2	2	1	4	4	13	2	1	1	3	4	11	2	3	2	1	1	9	3	2	4	2	2	13	3	4	2	4	3	16	2	3	1	4	2	12
54	RM	45	2	5	7	Pakala	1	2	1	3	4	11	2	1	1	3	2	9	4	3	3	3	4	17	3	2	2	2	3	12	2	2	2	1	3	10	4	4	1	1	2	12
55	EBP	30	2	6	7	Pa'tengko	2	1	2	4	3	12	2	2	1	2	3	10	2	3	2	1	3	11	4	4	3	2	3	16	4	3	2	4	4	17	3	4	1	2	2	12
56	WP	42	1	6	7	Randanan	1	1	1	3	3	9	2	1	2	3	3	11	3	3	2	2	2	12	4	4	4	3	3	18	3	3	2	4	4	16	3	2	1	4	3	13
57	NW	23	1	6	1	Rantedada	1	1	2	3	3	10	2	1	2	3	2	10	2	3	3	2	4	14	3	4	4	3	4	18	2	1	2	1	1	7	3	2	1	4	2	12
58	DP	26	1	4	7	Buntu Tangti	4	2	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	2	2	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	4	18
59	ML	52	2	3	2	Lemo	4	4	2	2	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	2	2	2	3	13
60	YK	56	2	4	2	Tinoring	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	4	13	3	3	2	1	2	11	3	2	4	3	3	15	3	3	3	4	4	17	2	3	3	2	3	13
61	JP	39	1	4	7	Buntu Tangti	3	3	3	3	3	15	2	1	2	3	3	11	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17	2	1	3	4	3	13
62	YP	60	1	2	1	Tampo	1	1	1	2	2	7	2	2	3	2	1	10	3	3	2	1	2	11	3	2	2	3	4	14	3	3	2	4	4	16	2	1	2	3	2	10
63	ARE	30	2	5	7	Tengan	2	4	1	3	3	13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	18
64	RK	65	1	3	1	Marinding	3	4	2	3	1	13	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	2	2	1	1	8	4	3	4	4	3	18

65	NM	35	1	6	7	Rante Kalua'	3	3	3	2	3	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18
66	AT	49	1	3	7	Marinding	2	3	2	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	3	18
67	NL	59	2	4	1	Buntu Datu	2	2	1	3	3	11	2	2	1	2	1	8	2	3	2	2	3	12	3	2	3	2	4	14	3	3	4	4	4	18	2	3	1	2	2	10
68	MT	60	1	4	7	Rantedada	1	2	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18
69	CB	55	1	3	1	Pakala	2	1	1	3	3	10	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	2	1	2	3	3	11
70	IR	32	1	4	7	Lemo	3	3	2	3	1	12	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17
71	KP	25	2	6	7	Pa'tengko	4	2	3	2	3	14	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17
72	JTU	49	2	4	2	Gasing	2	1	1	3	2	9	2	2	3	3	1	11	3	3	2	1	2	11	3	2	4	1	3	13	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12
73	YP	50	2	3	2	Palipu'	2	2	2	3	3	12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	3	3	2	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	3	2	1	1	11
74	EOB	33	2	6	7	Gasing	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18
75	AB	49	1	4	7	Randanau	2	4	3	3	4	16	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	2	1	1	2	2	8	4	3	4	3	3	17
76	FTT	52	2	3	2	Marinding	2	1	1	3	2	9	2	1	1	3	3	10	2	3	1	2	3	11	4	2	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	2	1	2	3	4	12
77	FT	52	2	3	2	Marinding	2	1	1	3	2	9	2	1	1	3	3	10	2	3	1	2	3	11	4	2	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	2	1	2	3	4	12
78	TR	68	1	4	7	Randanau	2	3	3	4	4	16	3	2	2	1	3	11	2	3	2	1	2	10	3	2	2	1	4	12	4	4	2	3	3	16	2	1	2	3	3	11
79	SB	60	2	2	1	Gasing	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	2	2	2	2	10	4	3	4	4	3	18
80	RL	51	2	4	2	Rante Kalua'	3	3	3	4	1	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
81	UMF	42	2	4	2	Rantedada	3	2	2	4	4	15	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18
82	LS	54	2	4	2	Gasing	3	2	3	3	3	14	2	2	1	2	1	8	2	3	2	2	3	12	3	2	3	2	4	14	3	3	4	4	4	18	2	3	1	2	2	10
83	AC	60	1	3	1	Gasing	1	1	1	3	3	9	2	2	1	2	2	9	2	3	2	2	3	12	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	2	3	2	3	2	12
84	AR	51	1	4	7	Tampo	2	1	1	2	2	8	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	2	1	2	3	3	11
85	BM	70	1	2	1	Randanau	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17
86	SP	56	1	3	7	Ke'pe' Tinoring	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	2	3	2	4	3	14	3	2	2	3	4	14	3	3	4	3	3	16	2	1	2	3	3	11
87	WU	67	2	4	2	Pakala	1	1	1	3	4	10	1	2	1	2	2	8	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	2	12
88	SK	70	2	2	2	Uluwai Timur	1	1	1	3	3	9	2	2	1	2	2	9	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	3	12	2	3	2	1	2	10	2	1	2	3	2	10
89	SJ	51	1	3	7	Lemo	2	1	1	4	3	11	2	1	2	3	2	10	2	2	3	1	2	10	3	2	3	2	2	12	3	4	3	3	3	16	2	1	2	3	2	10
90	L	47	1	4	7	Tengan	3	3	3	4	4	17	3	3	2	1	2	11	2	4	2	3	3	14	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17
91	LTR	69	1	4	7	Gasing	2	1	1	4	3	11	2	2	2	1	1	8	2	3	3	2	1	11	3	2	2	2	3	12	3	3	2	3	3	14	2	2	1	3	3	11
92	AC	50	2	3	2	Simbuang	1	1	1	2	3	8	2	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	13	3	4	2	1	3	13	3	3	4	4	3	17	2	2	1	3	2	10
93	MRR	55	2	4	2	Rante Kalua'	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17
94	RS	46	1	4	7	Pa'tengko	3	1	2	3	2	11	2	1	1	2	2	8	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	2	2	3	2	12
95	KRL	30	2	6	7	Uluwai Timur	3	2	2	3	2	12	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	1	11	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15	2	1	2	3	3	11
96	MR	65	1	4	7	Palipu'	4	2	1	2	2	11	2	1	2	3	3	11	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	4	13

## LAMPIRAN 4. PERSURATAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax (0411) 586013  
E-mail : [fkunhas@gmail.com](mailto:fkunhas@gmail.com), [fkmu@unhas.ac.id](mailto:fkmu@unhas.ac.id), website : [fkunhas.ac.id](http://fkunhas.ac.id)

Nomor : *8926* /UN4.14.1/PT.01.05/2020  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

16 Nopember 2020


Yang Terhormat  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
Cq. Kepala UPT P2T- BKPM  
Provinsi Sulawesi Selatan  
Makassar

Dengan hormat, Kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : IVANA NAFTALINA  
Stambuk : K11116064  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Penelitian : **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS PBI di Puskesmas Ge'tengan Kabupaten Tana Toraja.**  
Lokasi Penelitian : Wilayah Kerja Puskesmas Ge'tengan Kabupaten Tana Toraja  
Pembimbing Skripsi : 1. Dr. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes  
2. Prof. Sukri., S.KM., M.Kes., M.Sc.PH, Ph.D

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.

Wakil Dekan Bidang akademik, Riset dan Inovasi,  
  
**Ansariadi, S.KM., M.ScPH, Ph.D**  
NIP. 197201091997031004

Tembusan :  
1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan  
2. Ketua Prodi Kesmas-S1 FKM Unhas  
3. Para Pembimbing Skripsi



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 8694/S.01/PTSP/2020  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Tana Toraja

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 8926/UN4.14.1/PT.01.04/2020 tanggal 16 November 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : IVANA NAFTALINA  
Nomor Pokok : K11116064  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PBI DI PUSKESMAS GE'TENGAN KABUPATEN TANA TORAJA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 01 Desember 2020 s/d 01 Januari 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *barcode*,

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 20 November 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si  
Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar,  
2. *Peringgal*

SIMAP PTSP 20-11-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231





DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TANA TORAJA

**IZIN PENELITIAN**

Nomor: 114/XI/IP/DPMPTSP/2020

**ASAS HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Bupati Tana Toraja Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenagaa Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Toraja

Sehubungan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : IVANA NAFTALINA  
Nomor Pokok : K11116064  
Tempat/Tgl.Lahir : Kendari / 07 November 2020  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Ge'tengan, Kelurahan Rantekalua'  
Tempat Meneliti : Ge'tengan

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan judul :

**"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PBI DI PUSKESMAS GE'TENGAN KABUPATEN TANA TORAJA"**  
Waktunya Penelitian : 25 Nopember 2020 s/d 25 Januari 2021

Sehubungan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 ( satu ) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Toraja.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Makale, 25 Nopember 2020

a.n. Bupati Tana Toraja



Kepala Dinas



**YURINUS TAIGKELANGI, SH., MH**

NIP.196502111996101001





**PEMERINTAH KABUPATEN TANA TORAJA  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS GE'TENGAN**

Alamat : Jl. Bubtu Gasing, No.275 Kel. Rantekalua', Kec.Mengkendek, Kab. Tana Toraja (91871)  
email: [pkmg'tengan@gmail.com](mailto:pkmg'tengan@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

NO: 0151 / PKM.GET/ V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **dr. Sunarti**  
NIP : 19740424 200502 2 002  
Pangkat/ Gol. : Pembina Tk I, IV/b  
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Ge'tengan  
Unit Kerja : UPT Puskesmas Ge'tengan

Dengan ini menyatakan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **IVANA NAFTALINA**  
N I M : K11116064  
Tempat/Tgl.Lahir : Kendari, 07 Nopember 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Ge'tengan, Kelurahan Rantekalua', Kecamatan Mengkendek

Telah melakukan Penelitian Pada UPT Puskesmas Getengan Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja dengan Judul **'HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PBI DI PUSKESMAS GE'TENGAN KABUPATEN TANA TORAJA'**.

Demikian Surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Ge'tengan, 28 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Ge'tengan



**dr. Sunarti**

NIP. 19704242005022002

## LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI



## LAMPIRAN 5.

### RIWAYAT HIDUP



#### A. Data Pribadi

Nama : Ivana Naftalina  
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 07 November 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : Jl. Sahabat IV (Unhas)  
No. Telepon : 085248461298  
Email : [ivananaftalina@gmail.com](mailto:ivananaftalina@gmail.com)

#### B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN NO. 143 INPRES GE'TENGAN
2. SMP : SMP NEGERI MENGKENDEK
3. SMA : SMA NEGERI 1 MENGKENDEK
4. Perguruan Tinggi : FKM UNIVERSITAS HASANUDDIN

#### C. Pengalaman Organisasi

1. Keluarga Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
2. Health Administration and Policy Student Community (HAPSC) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin