

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Pacerakkang Kota Makassar. *Digilib.Unhas.Ac.Id*.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Bancin, E. S., Aini, F., & Gunawan, R. (2018). Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3983>
- Carsel, H. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Penebar Medika Pustaka.
- Effendy, F., & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas dan Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Salemba Medika.
- Ekasari, R., Sungging Pradana, M., Ardiansyah, G., Adhi Prasnomo, M., Fathoni Rodli, M., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Ejournal.Iaida.Ac.Id*, IX(1), 2549–4171. <https://ejournal.iaida.ac.id/index.php/darussalam/article/view/118>
- Gurning, P. F. (2018). *Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. K-media.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota semarang tahun 2012. *Academia.Edu*, 1(2), 37–47.
- Herman, Sudirman, & Nizmayatun. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. 22–35.
- Isriawaty, fheriyal. (2015). Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik

Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 3(2), 1–10.

Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(1), 133–142. <https://doi.org/10.51143/JKSI.V5I1.221>

Jacobalis, S. (1995). *Liberialisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. IRSJA.

Kendek, D. S. (2017). Hubungan Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.

Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu. *Jurnal Ilmiah FE UMMMS*.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prehalindo.

Mariyanti, I. (2011). *Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moehammad Soewandie Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.

Menkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*.

Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Nafs Az-Zahroh, T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2). <http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/download/136/115>

Nilaiika, N. (2012). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab. Bone*. Sebelas Maret.

Ningrum, A. S. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–13.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

Patria, A., & Amatiria, G. (2018). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

- Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118–125.
<https://doi.org/10.26630/JKEP.V13I1.861>
- Pohan, I. S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian, dan Penerapan*. EGC.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Kedokteran : EGC.
- Pradita, D. C., Sugiarsi, S., & Mulyono, S. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri Tahun 2013. *Jurnal Rekam Medis*, VII(1), 90–101.
- Priyanti, E. (2013). *Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) Di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran*.
<http://repository.ump.ac.id/id/eprint/6000>
- Profil Puskesmas Batua. (2021). *Profil Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2021*.
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar Tahun 2020*. Universitas Hasanuddin.
- Purnawan, P. E. W., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2017). Analisis Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 175–194.
- Radito, T. A. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Journal Ilmu Manajemen*.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/11753>
- Ramdhani, A. H. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.89>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. 2010. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rismayanti, Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten

- Barru. *Journal.Stieamkop.Ac.Id.*
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/342>
- Rofiah, N. (2019). *Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah 2019.*
- Sary, W. I., Bur, N., & Septiyani. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 01(05), 446–453.
<http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2019). Analisis Presepsi Kualitas Layanann terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa*, 6(1).
- Sholeha, D. (2018). *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang* [Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/3578>
- Siboro, K. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). Pengaruh Promosi, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Golek Dewi Sartika. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(3), 153–162.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Journal.Unhas.Ac.Id.*
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(1), 46–53.
<https://doi.org/10.32493/FB.V1I1.2019.46-53.2266>
- Syaibani, A. (2010). *Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo.* <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/14729>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction.* Andi.

- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV. Sagung Seti.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(1), 7–19.
- Utami, R., & Sunarsi, D. (2020). Tinjauan Yuridis Penyelenggaraan Fasilitas Kesehatan Nasional Kepada Pekerja Oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. *SUPREMASI: Jurnal Hukum*, 2(2), 212–234. <https://doi.org/10.36441/SUPREMASI.V3I1.126>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR”

A. Karakteristik Responden

Nomor Kuesioner :	
Tanggal Pengisian :	
Identitas Responden	
1	Nama :
2	Alamat :
3	Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4	Umur :
5	No. HP :
6	Pendidikan : 1. Tamat SD 2. Tamat SMP 3. Tamat SMA 4. Tamat Perguruan Tinggi 5. Tidak Tamat SD/Tidak Pernah Sekolah
7	Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswata 5. Pensiunan 6. Petani 7. Ibu Rumah Tangga 8. Tidak Bekerja

B. Kuesioner Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner !
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling tepat, sesuai dengan pengalaman yang pernah anda rasakan dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak jawaban yang tersedia disebelah kanan kotak pernyataan dibawah ini!
3. Jika ada pernyataan yang kurang dipahami silahkan bertanya kepada peneliti !
4. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar.

No	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
Akses/Keterjangkauan Terhadap Pelayanan Kesehatan					
1.	Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas dan harga obat				
2.	Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien (lokasi mudah dijangkau dan tidak terhalang geografis)				
3.	Kelengkapan petunjuk arah ruangan				
4.	Bahasa dan istilah yang digunakan petugas pasien mudah dimengerti oleh pasien.				

Efisiensi					
5.	Ketersediaan obat pada apotek puskesmas				
6.	Antrian loket pendaftaran				
7.	Waktu tunggu pengambilan obat				
8.	Disiplin kerja petugas layanan kesehatan puskesmas				
Hubungan Antar Manusia					
9.	Petugas kesehatan tanggap terhadap keluhan dan memperhatikan kebutuhan pasien				
10.	Dokter dan perawat bersikap sopan terhadap pasien				
11.	Dokter dan perawat bersikap ramah dan peduli				
12.	Dokter menjelaskan dengan baik tentang penyakit yang diderita pasien dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
Kenyamanan					
13.	Tersedianya kursi dan ruang tunggu untuk pasien yang nyaman dan bersih				
14.	Keadaan kamar pemeriksaan bersih, tidak pengap dan tidak berdesakan				
15.	Tersedianya tempat sampah dan toilet yang bersih untuk pasien				
16.	Lingkungan puskesmas bersih, nyaman dan teratur				

Ketepatan Waktu					
17.	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan kesehatan				
18.	Ketepatan waktu petugas kesehatan datang dan pulang				
19.	Ketepatan waktu dalam pemberian layanan				
20.	Ketepatan waktu pemeriksaan dokter				

C. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Cukup Puas (2)	Kurang Puas (1)
Kepuasan Pasien					
1.	Bagaimana pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat di puskesmas ?				
2.	Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan kesehatan yang diberikan ?				
3.	Bagaimana dengan ketepatan waktu pelayanan selama berobat di puskesmas ?				
4.	Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?				
5.	Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di puskesmas ?				

Lampiran 3. Hasil Analisis Data

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	18	19.1	19.1	19.1
	Perempuan	76	80.9	80.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	10	10.6	10.6	10.6
	20-30 tahun	17	18.1	18.1	28.7
	31-40 tahun	18	19.1	19.1	47.9
	41-50 tahun	10	10.6	10.6	58.5
	>50 tahun	39	41.5	41.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	40	42.6	42.6	42.6
	Pegawai Swasta	9	9.6	9.6	52.1
	Pensiunan	6	6.4	6.4	58.5
	PNS	4	4.3	4.3	62.8
	Tidak Bekerja	24	25.5	25.5	88.3
	Wiraswasta	11	11.7	11.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

b. Variabel Penelitian

Kategori Dimensi Akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	76	80.9	80.9	80.9
	Kurang baik	18	19.1	19.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kategori Efisiensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	41	43.6	43.6	43.6
	Kurang baik	53	56.4	56.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kategori Hubungan Antarmanusia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	73	77.7	77.7	77.7
	Kurang Baik	21	22.3	22.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kategori Kenyamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	41	43.6	43.6	43.6
	Kurang Baik	53	56.4	56.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kategori Tepat Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	27	28.7	28.7	28.7
	Kurang Baik	67	71.3	71.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

2. Analisis Bivariat

Variabel Akses/Keterjangkauan Terhadap Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Dimensi Akses * Kategori Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kategori Dimensi Akses * Kategori Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kategori Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kategori Dimensi Akses	Cukup baik	Count	35	41	76
		% within Kategori Dimensi Akses	46.1%	53.9%	100.0%
	Kurang baik	Count	6	12	18
		% within Kategori Dimensi Akses	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Count	41	53	94
		% within Kategori Dimensi Akses	43.6%	56.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.957 ^a	1	.328	.431	.239	
Continuity Correction ^b	.510	1	.475			
Likelihood Ratio	.977	1	.323	.431	.239	
Fisher's Exact Test				.431	.239	
Linear-by-Linear Association	.947 ^c	1	.330	.431	.239	.133
N of Valid Cases	94					

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.85.

b. Computed only for a 2x2 table

Variabel Efisiensi Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Efisiensi * Kategori Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kategori Efisiensi * Kategori Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kategori Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kategori Efisiensi	Cukup baik	Count	26	15	41
		% within Kategori Efisiensi	63.4%	36.6%	100.0%
	Kurang baik	Count	15	38	53
		% within Kategori Efisiensi	28.3%	71.7%	100.0%
Total		Count	41	53	94
		% within Kategori Efisiensi	43.6%	56.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11.589 ^a	1	.001	.001	.001	
Continuity Correction ^b	10.206	1	.001			
Likelihood Ratio	11.772	1	.001	.001	.001	
Fisher's Exact Test				.001	.001	
Linear-by-Linear Association	11.466 ^c	1	.001	.001	.001	.001
N of Valid Cases	94					

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.88.

b. Computed only for a 2x2 table

Variabel Hubungan Antarmanusia Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Hubungan * Kategori Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kategori Hubunga Antarmanusia * Kategori Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kategori Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kategori Hubungan	Cukup Baik	Count	40	33	73
		% within Kategori Hubungan	54.8%	45.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	1	20	21
		% within Kategori Hubungan	4.8%	95.2%	100.0%
Total		Count	41	53	94
		% within Kategori Hubungan	43.6%	56.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	16.600 ^a	1	.000	.000	.000	
Continuity Correction ^b	14.628	1	.000			
Likelihood Ratio	20.208	1	.000	.000	.000	
Fisher's Exact Test				.000	.000	
Linear-by-Linear Association	16.424 ^c	1	.000	.000	.000	.000
N of Valid Cases	94					

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.16.

b. Computed only for a 2x2 table

Variabel Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Kenyamanan * Kategori Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kategori Kenyamanan * Kategori Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kategori Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kategori Kenyamanan	Cukup Baik	Count	20	21	41
		% within Kategori Kenyamanan	48.8%	51.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	21	32	53
		% within Kategori Kenyamanan	39.6%	60.4%	100.0%
Total		Count	41	53	94
		% within Kategori Kenyamanan	43.6%	56.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.788 ^a	1	.375	.408	.249	
Continuity Correction ^b	.460	1	.498			
Likelihood Ratio	.788	1	.375	.408	.249	
Fisher's Exact Test				.408	.249	
Linear-by-Linear Association	.780 ^c	1	.377	.408	.249	.113
N of Valid Cases	94					

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.88.

b. Computed only for a 2x2 table

Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Tepat Waktu * Kategori Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kategori Tepat Waktu * Kategori Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kategori Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kategori Tepat Waktu	Cukup Baik	Count	18	9	27
		% within Kategori Tepat Waktu	66.7%	33.3%	100.0%
	Kurang Baik	Count	23	44	67
		% within Kategori Tepat Waktu	34.3%	65.7%	100.0%
Total		Count	41	53	94
		% within Kategori Tepat Waktu	43.6%	56.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8.184 ^a	1	.004	.006	.004	
Continuity Correction ^b	6.921	1	.009			
Likelihood Ratio	8.216	1	.004	.006	.004	
Fisher's Exact Test				.006	.004	
Linear-by-Linear Association	8.096 ^c	1	.004	.006	.004	.003
N of Valid Cases	94					

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.78.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 4. Persuratan



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710

M A K A S S A R

Nomor : 440 /50 /PSDK /VI/2021
Lamp :
Perihal : Data

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Batua

Di -

Tempat

Sehubungan Surat dari program studi AKK, Fakultas Kesehatan masyarakat UNHAS Makassar ,maka bersama ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : Tri junianti Rimba Marampa
NIM : KO11181345
Judul : Administrasi dan kebijakan kesehatan faktor yang berhubungan dengan kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar
Adapun data yang dibutuhkan antara lain :
1. Profil Dinas Kesehatan Kota
2. Profil Puskesmas Batua Kota Makassar
3. SOP Puskesmas
4. Data Kunjungan Pasien rawat jalan

Akan melaksanakan kegiatan Pengambilan data di wilayah puskesmas yang anda pimpin.

Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 13 Desember 2021
Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar

Dr. Nursaidah Siraiuddin
Pangkat : Pembina
NIP : 19730112 200604 2 012



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jalan Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658
E-mail : fkmu@unhas@gmail.com, website: www.https/fkm.unhas.ac.ad

Nomor : 2501 /UN4.14.8/PT.01.04/2022
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

10 Maret 2022

Yang Terhormat


**Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
di- 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 bantuan Bapak kiranya dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Tri Junianti Rimba Marampa
Stambuk : K011181345
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Penelitian : **Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar**
Lokasi Penelitian : Puskesmas Batua Kota Makassar
Pembimbing Skripsi : 1. Ir. Nurhayani. M.Kes
2. Dian Saputra Marzuki, SKM, M.Kes

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

a.n.Dekan,
Ketua Prodi Kesehatan Masyarakat,

Dr. Suriah, S.K.M., M.Kes
NIP. 197405202002122001

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 : 27879/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2501/UN4.14.8/PT.01.04/2022 tanggal 10 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : TRI JUNIANTI RIMBA MARAMPA"
Nomor Pokok : K011181345
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 :

" FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl 15 Maret s/d 15 April 2022

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 : 11 Maret 2022

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

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth:
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar
2. Peringkat

SIMAP #125# 11-03-2022



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





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 14 Maret 2022

K e p a d a

Yth. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/450 -I/BKBP/III/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
 3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan :
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor **27879/S.01/PTSP/2022**, Tanggal 11 Maret 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **TRI JUNIANTI RIMBA MARAMPA'**
NIM / Jurusan : **K011181345 / Kesehatan Masyarakat**
Pekerjaan : **Mahasiswa (S1) UNHAS**
Tanggal pelaksanaan: **15 Maret s/d 15 April 2022**
Jenis Penelitian : **Skripsi**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar**
Judul : **"FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAYAT JALAN DI PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui *Email* Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL.

u.b.
SEKERTARIS,



DR. HARI, S.I.P., S.H., M.H., M.Si

Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b

NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (*sebagai laporan*);
4. Kepala Unit Pembinaan Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN**

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710
MAKASSAR

Nomor : 440/ 112/PSDK /III/2022
Lamp :
Perihal : Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Batua

Di-

Tempat

Sehubungan Surat dari Badan kesatuan bangsa dan Kesatuan Politik No : 070//
II-BKBP/2022,tanggal 16 Maret 2022 ,maka bersama ini disampaikan kepada saudara
bahwa :

Nama : Tri Junianti Rimba Marampa'
NIM : K011181345
Jurusan : S1 kesehatan Masyarakat
Institusi : UNHAS Makassar
Judul : Faktor yang berhubungan dengan kualitas
pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien
rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar

Akan melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah puskesmas yang saudara
pimpin pada tanggal 15 Maret 2022 s/d 15 April 2022

Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih



17 Maret 2022
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar
Dr. Nutsaidah Sirajuddin
Pangkat : Pembina
NIP : 19730112 2006042012



DINAS KESEHATAN KOTA MAKASSAR
PUSKESMAS BATUA

Jl. Abdullah Dg. Sirua No. 338 Makassar Telp. 0411-493808



SURAT KETERANGAN

No : 445. 279 /S.Ket /PKM-BT/ IV /2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Puskesmas Batua Kota Makassar dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : TRI JUNIANTI RIMBA MARAMPA'

Fakultas/Jurusan-Prodi : S1 KESEHATAN MASYARAKAT

Institusi : UNHAS MAKASSAR

Telah melakukan penelitian di Puskesmas Batua Kota Makassar, dengan judul tugas akhir :

" FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIPUSKESMAS KOTA MAKASSAR"

Tanggal 15 Maret 2022 s/d 15 April 2022

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Makassar, 17 Maret 2022

Plt-Kepala Puskesmas Batua
Kota Makassar



Arg. NURWAHIDAH

Pangkat : Pembina Tingkat I

Nip. 19711007200642016

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup



Nama : Tri Junianti Rimba Marampa'

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Minanga, 12 Juni 2001

Agama : Katolik

Suku : Toraja

Alamat : Jalan Sermani No. 47, Tello Baru

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 6 Nanggala (2006-2012)
2. SMP Katolik Renya Rosari Lilikira' (2012-2015)
3. SMA Negeri 1 Toraja Utara (2015-2018)
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan
Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (2018-2022)