

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Abdullah K. (2018). *Berbagai Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan Manajemen*. <https://openlibrary.org/books/OL40985632M/>
- Adyatmaka, I. (2021). Persepsi Kinerja dan Tantangan yang dihadapi Dokter Gigi dalam Praktik. *SONDE (Sound of Dentistry)*, 6(2), 8–26. <https://doi.org/10.28932/sod.v6i2.3976>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Akbar, F. H., & Pratiwi, R. (2016). Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 1(3), 177. <https://doi.org/10.15562/jdmfs.v1i3.313>
- Al Hikami, M. U. A., Marianah, M., & Haksama, S. (2022). Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), 7–19. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.1.2022.7-19>
- Ali, D. A. (2016). Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *European Journal of Dentistry*, 10(03), 309–314. <https://doi.org/10.4103/1305-7456.184147>
- Alphinus R. Kambodji. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Kembali dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *JUBIS*, 3(2), 16–28. <http://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jubis/article/view/1519/355>
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Deepublish, 2019. https://books.google.co.id/books/about/Mutu_Pelayanan_Kefarmasian_Di_Puskesmas.html?id=nG_IDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Arifah, N., Rivai, F., & Delima, A. Z. P. (2018). Patient Experiences In Internal And Surgical Ward at State Hospital Labuang Baji Makassar. *Proceedings of the 8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP 2017)*. <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.55>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Armin, Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., Soedirham, O., & Rizki, F. (2020). Service experience by the bugis ethnic on health services provided in public hospitals in

south sulawesi. *Journal of Health and Translational Medicine*, 23(1), 78–83.

Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (III). Binarupa Aksara.

Bastos, L. F., Hugo, F. N., Hilgert, J. B., Cardozo, D. D., Bulgarelli, A. F., & Santos, C. M. dos. (2019). Access to dental services and oral health-related quality of life in the context of primary health care. *Brazilian Oral Research*, 33. <https://doi.org/10.1590/1807-3107bor-2019.vol33.0018>

Bendapudi, N and Leone, R. (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co-Production. *Journal of Marketing*, 67(1), 14–28. https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1509/jmkg.67.1.14.18592?casa_token=HVlovGJT7rkAAAAA:A:YJ9qxEGBCfm5ZH6lF3lnsdHgJ5gqH13oVvrGXXxYJ1cQ8GCuQmd3mhroAS7acDfghP7B3Gv7nP9ml_ioSA

Berkowitz, B. (2016). The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No01Man01>

Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). *Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience : Lessons from Marketing Three Types of Clues*.

Catalyst, N. (2018). *Patient Satisfaction Surveys*. <https://doi.org/https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0288>

Chapko, Miller, R. . (1985). *Management of-Geriatric Dental Management Patient*. CV Mosby Company. Departemen Kesehatabn RI. (2004). Kebijakan Dasar Puskesmas. In *Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat*. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128/MENKES/SK/II/2004.

Departemen Kesehatan RI. (n.d.). *Pola ketenagaan, Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Gigi Puskesmas* (D. RI (ed.)). Direktorat Kesehatan Gigi, Dirjen Pelayanan Medik.

Departemen Kesehatan RI. (2002). *ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas*. Kesehatan Keluarga dan Gizi.

Departemen Kesehatan RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Puskesmas., Nomor.128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar*. Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.

Desia, T., Rejeki, P., Giri, P. R. K., & Agung, A. A. G. D. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 5(02), 73–83. <https://doi.org/10.33096/smj.v5i02.121>

Dewi, A. U. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Djoko Wijono. (2009). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University
- Edgman, & L. (2013). What Is Patient Experience. *Journal AHRQ Quality Indicators*, 2. <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>
- Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(7), 692–705. <https://doi.org/10.1108/09526860810910168>
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v3i1.24747>
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(2), 1–19. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Forbes. (2021). *Healthcare Report Card: Companies That Failed To Meet Expectations In 2020*. <https://www.forbes.com/sites/robertpearl/2021/01/04/healthcare-report-card%02companies-that-failed-to-meet-expectations-in-2020/?sh=1822bac96163>.
- Haeckel, S.H., Carbone, L. . & B. L. (2003). *How to Lead the Customer Experience. Marketing Management*. <http://ezp1.harvard.edu/login?url=http://proquest.umi.com/pqdweb?did%0A=75506754&Fmt=7&clie ntId=11201&RQT=309&VName=PQD>
- Hanum, N. A., Wijaya, D., & Indrawati, L. (2019). Level of Patient Satisfaction in the Dental Polyclinic of Puskesmas Merdeka Palembang. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 6(2), 104–108. <https://doi.org/10.31983/jkg.v6i2.5485>
- Harapan, I. K., Tahulending, A. A., Imbar, H. S., Soenjono, S. J., Pagau, R. R., & Dajoh, I. N. (2022). Pelatihan Kader Kesehatan Gigi Bagi Guru Tk Dalam Program Imunisasi Gigi Pada Anak Pra Sekolah Taman Kanak-Kanak Di Wilayah Kecamatan Malalayang Tahun 2021. *GEMAKES Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 24–30. <https://doi.org/10.36082/gemakes.v2i1.537>
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Merry, J. S., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2015). *The missing evidence : a systematic review of patients experiences of adverse events in health care*, *International Journal for Quality in Health Care*. 424–442.
- Helkkula, A. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367–389. <https://doi.org/10.1108/09564231111136872>
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Merry, J. S., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2015). 'The missing evidence : a systematic review of patients experiences

of adverse events in health care', *International Journal for Quality in Health Care*, 27 (September), 424-442

- Hewitson, P., Skew, A., Graham, C., Jenkinson, C., & Coulter, A. (2014). People with limiting long-term conditions report poorer experiences and more problems with hospital care. *BMC Health Services Research*, 14(33), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-33>
- Hidayah, N., Muhandi, M., & Suwarsih, S. (2022). Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 115–122. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i1.1245>
- Holdiana, R. Y. W. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia di UPTD Puskesmas Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat *Relationship of Service Quality With Elderly Patient Satisfaction at UPTD Public Health Center Pagar Dewa , West Tulang Bawang. Jurnal Profesi (Profesional Islam)*, 20(1), 72–81. journals.itspku.ac.id
- Husain Akbar, F., Bramantoro, T., drg Anon Wijayanti, Mk., & Ristya Widi Endah Yani, Mk. (2022). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat di Puskesmas*. UPT Penerbitan UniversitasJember.
- Imaninda & Azwar. (2016). Modifikasi *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)* ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal Of Psychology*, 1(1), 8–21.
- Irine. (2009). *Manfaat Kepuasan Pasien*. Salemba Med.
- Jenkinson, C. (2002). *Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. Quality and Safety in Health Care*, 11(4), 335–339. <https://doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
- Jha, D., Frye, A. K., & Schlimgen, J. (2017). Evaluating variables of patient experience and the correlation with design. *Patient Experience Journal*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.35680/2372-0247.1176>
- Kaura, V. (2012). A link for perceived price, price fairness and customer satisfaction. *Pacific Bussiness Review International*.
- Kotler Phillip. (1995). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. (Salemba 4 (ed.)). Erlangga. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20131940>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Kumah, E. (2019). Patient experience and satisfaction with a healthcare system: connecting the dots. *International Journal of Healthcare Management*,

12(3). 173–179. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353776>

- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Health and Community Medicine*, 1(2), 1–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.35801/ijphcm.1.2.2020.28660>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563–569. <https://doi.org/https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Lasimpala, F., Nuraisyah, N., & Tinggogoy, F. L. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas Bulili Kota Palu. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 28–42. <https://doi.org/10.55100/paradigma.v1i1.37>
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *Journal Bussiness and Management*, 14(2), 41–48.
- Luthfiyyah Ulfa Sari Azikin, A. Muh. Multazam, & Yusriani. (2020). Analisis Faktor Predisposing Terhadap Kualitas Kesehatan Gigi dan Mulut Melalui Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Window of Public Health Journal*, 302–309. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i4.74>
- Maghfiroh, L. (2017). Customer-perceived Value and Customer Experience to Increase Patient Satisfaction at Dr . Soedono Hospital Madiun. *International Journal of Preventive and Public Health Sciences*, 3(3), 3–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.17354/ijpphs/2016/75>
- Mahzalina, Amperawati, M., & Sari, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi COVID-19 di Poli Gigi Puskesmas Guntung Banjarbaru. *Jurnal-Terapisgigimulut.Com*, 1(1), 1-5. <https://www.jurnalterapisgigimulut.com/index.php/kepgibjm/article/view/27>
- Mark A. Rudolph, MD, S. (2016). Defining Patient Experience: 'Everything We Say and Do'. *Society of Hospital Medicine*.
- Marlin Himawati, K. R., Adawiyah, R., Dhiya Fasya, Rosida, U., & Fitriyana, N. (2021). Overview of Patient Satisfaction Level at Dental Clinic Cimahi Tengah, Health Center Indonesia. *Journal of Health and Dental Sciences.*, 1(2), 197–208. <https://doi.org/10.xxxx/jite>
- Marmeam, U. T. N. S. A. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jumantik*, 3(2).
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience Customer Experience*. Harvard Business Review.

- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, I. (2017). Journal of Retailing and Consumer Services Understanding quality and satisfaction in public hospital services : A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(January 2016), 270– 275. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
- Murdiatama, D., Rifai, A., & Anggraeni, I. (2021). The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center. *Journal La Medihealtico*, 2(1), 32–46. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v2i1.290>
- Nadeem Karimbux, Mike T John, Amy Stern, Morgan T Mazanec, Andrew D'Amour, Jim CourteManche. B. R. (2023). Measuring Patient Experience Of Oral Health Care : A Call To Action. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 23(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jebdp.2022.101788>
- Napitupulu, R. L. Y., Adhani, R., & Erlita, I. (2019). Hubungan Perilaku Menyikat Gigi, Keasaman Air, Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Karies Di Man 2 Batola. *Dentin Jurnal Kedokteran Gigi*, III(1), 17–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/dentin.v3i1.886>
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Newsome, P.R.H., & Wright, G. H. (1999). A Review of Patient Satisfication: Dental Patient Satisfication and Appraisal of Recent Literature. *British Dental Journal*, 186, 166–170. <https://www.nature.com/articles/4800053>
- Ninda Yulia. (2022). *Panduan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut*. <https://id.scribd.com/document/603501269/Panduan-Pelayanan-Kesehatan-Gigi-Dan-Mulut>
- Notoatmodjo, S. (2006). *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta.
- Novia Jelita Gomoi, Johny R. E. Tampi, A. Y. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507–510. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/3636>.
- Nurhaeni, Abdullah, N., & Muilt, A. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. *Media Kesehatan Gigi*, 21(1), 18–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.32382/mkg.v21i1.2594>
- Octavianus Maranggi, Adang Bacthiar, P. O. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(6), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i6.304>
- Pohan, Imbalo, S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Puskesmas (I)*. Buku

- Kedokteran EGC. <https://www.semanticscholar.org/paper/jaminan-mutu-layanan-kesehatan-%3A-Dasar-Pohan/7de9a691c91e8caef2bdfa0a91a46023fb910553> Dasar-dan-
- Prasasti, S. D., Sirait, T., Koesoemah, H. A., & Laela, D. S. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi. *Jurnal Keperawatan Gigi*, 2(2), 625. <https://doi.org/https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v13i1.1839>
- Prastyaningsih, A. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei pada Konsumen KFC Di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan. *Jurnal Administrasi Bisnis S1*, 16(1), 84951.
- Puspa, J. (2022). Modul Pengantar Pelayanan Kesehatan Masyarakat. In *Universitas Kristen Indonesia*. <http://repository.uki.ac.id/9065/1/ModulPengantarKesehatanMasyarakat.pdf>
- Putri, P. A. R. J., Handoko, S. A., Nopiyani, N. M. S., Utami, N. W. A., & Pertiwi, N. K. F. R. (2019). Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal*, 3(2), 103–113. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.33>
- Rathert, C., May, D. R., & Williams, E. S. (2011). Beyond service quality: The mediating role of patient safety perceptions in the patient experience-satisfaction relationship. *Health Care Management Review*, 36(4), 359–368. <https://doi.org/10.1097/HMR.0b013e318219cda1>
- Ratminto, A. S. W. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka belajar.
- Refliza Yanti, & Andi Supriatna. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 49–60. <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.277>
- Rena Setiana, W. A. (2022). Gambaran pengetahuan kesehatan gigi dan mulut serta minat kunjungan pasien di balai pengobatan gigi. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 1(4), 647–659. <https://rcipublisher.org/ijohm/index.php/ijohm/article/view/202>
- Rumate, D. E. A., Wicaksono, D. A., & Yuliana, Y. (2023). Kepatuhan Pasien Menjalani Perawatan Saluran Akar Multi Kunjungan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sam Ratulangi. *E-GiGi*, 11(2), 176–182. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45987>
- Scottish Government. (2014). Inpatient Patient Experience Survey. *National Results, Scotland*, 1. Sebastian Gurtner, K. S. (2015). *Challenges and Opportunities in Health Care Management*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-12178-9>
- Sitti Jai Fitri Dewi Jalias, Arman, F. P. I. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan

- Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar
2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2) 37–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v1i2.243>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). *Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat*. 1(2), 93–110. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797.g444>
- Sri Handayani, Inge Angelia, Eliza Trisnadewi, O. D. (2023). Simulasi Sikat Gigi Sehat demi Menciptakan Gerasi Sehat Anak Sekolah Dasar Sri. *Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 101–108. <https://doi.org/http://doi.org/10.36709/amalilmiah.v4i2.103>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukatin, Nurkhalipah, Kurnia, A., Ramadani, D., & Fatimah. (2022). Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–1285. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/ht.v2i2.1345>
- Supomo, I. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. BPFE.
- Suratri, M. A. L., Agus, T. P., & Jovina, T. A. (2021). Gambaran Status Kesehatan Gigi dan Mulut pada Masyarakat di Provinsi DI Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 5(May), 1–10. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v5i2.5676>
- Susilawati, W. D., Syamsuriansyah, S., & Putra, R. P. A. (2023). Sosialisasi Faktor Yang Mempengaruhi Kerusakan Rekam Medis Di Loker Pendaftaran Puskesmas Madapangga Bima, NTB. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sehati*, 2(2), 99–105. <https://doi.org/10.33651/jpms.v2i2.569>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality. Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ulung Utari, Fridawaty Rivai, N. S. A. S. (2018). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2), 194–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8714>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Veronika Komalawati. (1989). *Hukum Dan Etika Dalam Praktek Dokter*. Sinar harapan. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=269441>
- Virvilaite, R., Saladiene, V., & Skindaras, D. (2009). *The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry*. 3, 96–104.

- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3–4), 247–263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
- Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Literature Review: Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823–828. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i4.229>
- Zeithaml. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition* (Sixth Edit). Mc Graw Hill.

Lampiran 1

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI KEBIJAKAN DAN
KESEHATAN UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR TAHUN 2024**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di —

Puskesmas Mangasa Makassar

Dengan hormat,

ditengah kesibukan Bapak/Ibu saat ini, perkenankanlah saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pertanyaan ini secara jujur dengan keadaan sebenarnya dan saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu.

Tujuan pengisian kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis. Kesediaan Bapak/Ibu mengisi daftar pertanyaan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi peneliti.

Atas perkenan bantuan dan Kerjasama Bapak/Ibu saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,



drg. Eva Afriyani, S.KG

Lampiran 2

INFORMED CONSENT
(PERNYATAAN PERSETUJUAN)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden dan mengikuti proses penelitian hingga selesai. Peneliti telah memberikan penjelasan tentang tujuan dan proses penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Pasien Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar”** yang dilakukan oleh Eva Afriyani NIM K052221004 sehingga saya dengan sukarela menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat persetujuan menjadi responden ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, serta tanpa paksaan dan pihak manapun.

Makassar, 2024

Responden

(.....)

Lampiran 3

No :

(Diisi oleh peneliti)

KUESIONER PENELITIAN



**PENGARUH PENGALAMAN PASIEN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS
MANGASA MAKASSAR**

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan tepat dan benar, kemudian pilih jawaban menurut anda benar.
2. Jawaban yang menurut anda benar berikan tanda **check list** (✓) pada kotak yang disediakan.
3. Mohon dijawab dengan jujur dan benar .
4. Jika ingin mengganti jawaban ~~coret~~ yang tidak perlu dan beri tanda pada jawaban yang saudara ganti.
5. Setiap jawaban akan kami jaga kerahasiaannya.

KARAKTERISTIK RESPONDEN	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Umur	☐ 17-25 Tahun ☐ 26-45 Tahun ☐ 46-55 Tahun ☐ > 55 Tahun
Tingkat Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/SMK ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐ Lainnya
Status	☐ Menikah ☐ Belum Menikah ☐ Lainnya
Pekerjaan	☐ Pelajar ☐ Mahasiswa ☐ Pegawai Negri ☐ Karyawan Swasta ☐ Wirausaha ☐ Tidak Bekerja ☐ Lainnya
Penghasilan	☐ Tidak punya penghasilan ☐ < Rp 1.000.000 ☐ Rp 1.000.000 – 2.000.000 ☐ Rp 2.000.000 – 2.500.000 ☐ Rp 2.500.000 – 5.000.000 ☐ > Rp 5.000.000
Lokasi Tempat Tinggal	☐ Dalam Kota Makassar ☐ Luar Kota Makassar
Sumber Biaya Pemeriksaan Kesehatan	☐ Umum ☐ BPJS ☐ Jaminan Perusahaan Asuransi
Jarak dari rumah Anda Ke Puskesmas	☐ $\pm < 5$ KM ☐ $\pm > 5$ KM
Sampai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Puskesmas	☐ Pertama kali ☐ Lebih dari satu kali

KETERANGAN KUESIONER

<i>Check list :</i> STS , bila Sangat Tidak Setuju STP , bila Sangat Tidak Puas	Pernyataan tersebut <u>sangat tidak sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 1)
<i>Check list :</i> TS , bila Tidak Setuju TP , bila Tidak Puas	Pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 2)
<i>Check list :</i> KS , bila Kurang Setuju KP , bila Kurang Puas	Pernyataan tersebut <u>sesuai namun belum optimal</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 3)
<i>Check list :</i> S , bila Setuju P , bila Puas	Pernyataan tersebut <u>sangat sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 4)

A. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN PENGALAMAN PASIEN

No	PERTANYAAN	S	KS	TS	STS
A1	KOMUNIKASI YANG EFEKTIF				
1)	Petugas kesehatan senantiasa senyum, salam dan sapa sebelum memeriksa pasien.				
2)	Petugas kesehatan selalu bersedia merespon pertanyaan-pertanyaan pasien.				
3)	Dokter Gigi memahami kebutuhan spesifik pasien.				
4)	Dokter Gigi berkomunikasi dengan rileks & santai, untuk mengurangi rasa cemas dan meningkatkan kepercayaan diri pasien.				
5)	Dokter Gigi selalu memberikan motivasi bahwa penyakit / masalah gigi dan mulut yang diderita oleh pasien dapat sembuh.				
A2	RASA HORMAT & MARTABAT				
6)	Ada jaminan privasi selama pemeriksaan atau konsultasi.				
7)	Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai jam kerja yang telah ditetapkan.				
8)	Petugas kesehatan memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas.				
9)	Dokter Gigi memberikan informasi secara jelas, terbuka dan jujur.				
10)	Dokter Gigi memberikan perhatian khusus kepada pasien seputar masalah gigi dan mulut yang dikeluhkan.				
A3	DUKUNGAN EMOSIONAL				
11)	Petugas kesehatan menunjukkan Empati dan dorongan dalam melakukan perawatan gigi.				
12)	Petugas kesehatan sangat berhati-hati dalam menyampaikan saran kepada pasien, agar tidak terjadi kesalahan persepsi yang dapat membuat ketersinggungan.				
13)	Dokter Gigi memberikan solusi alternatif jika pasien menolak tindakan perawatan.				
14)	Dokter Gigi tidak memaksakan kehendaknya, tanpa meminta persetujuan dari pasien. Anda dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.				
15)	Dokter Gigi menunjukkan rasa peduli tanpa membedakan status sosial pasien.				

A4	PENDAFTARAN			
16)	Ketika tiba di Puskesmas, waktu tunggu hingga Anda dilayani oleh Dokter Gigi tidak lebih dari 60 menit.			
17)	Selama berada di puskesmas, perawat melakukan penggalian data mengenai identitas pasien, seperti: nama, umur, alamat rumah, tujuan pasien datang, nomor telepon yang bisa dihubungi, dan lain-lain. Untuk keperluan kelengkapan rekam medis Anda.			
18)	Dokter Gigi menjelaskan kondisi kesehatan gigi Anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.			
19)	Perawat melakukan pengecekan Tekanan Darah sebelum dilakukan tindakan perawatan, untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.			
20)	Secara keseluruhan, pengalaman Anda selama tiba di puskesmas, dari proses melengkapi administrasi hingga berada di ruangan perawatan Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar adalah baik.			
A5	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
21)	Area Puskesmas Asri, nyaman & bersih.			
22)	Ketenangan area Poliklinik Gigi, tidak ada kebisingan yang ditimbulkan oleh pihak lain.			
23)	WC Umum yang berada di area puskesmas, cukup bersih.			
24)	Kondisi bangunan puskesmas yang dinilai aman (pasien tidak khawatir kehilangan barang-barang pribadi) karena puskesmas dilengkapi dengan kamera CCTV.			
25)	Tersedia Wastafel (tempat mencuci tangan) dan <i>Hand-Sanitizer</i> untuk pasien di ruangan Poliklinik Gigi.			
26)	Secara keseluruhan, pengalaman Anda menilai lingkungan Puskesmas Mangasa Makassar adalah baik.			
A6	PERAWATAN & PENGOBATAN			
27)	Dokter Gigi memiliki pengetahuan yang baik tentang masalah gigi dan mulut.			

28)	Dokter gigi mampu menegakkan diagnosa dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada pasien melalui gejala yang dirasakan maupun riwayat penyakit sebelumnya, hingga pasien merasa tidak was-was terhadap tindakan perawatan yang akan diterima.				
29)	Dokter Gigi sangat kompeten dalam melakukan prosedur perawatan gigi, seperti : penambalan gigi, perawatan saluran akar, pembersihan karang gigi (<i>scaling</i>), pemasangan gigi palsu (<i>prothesa</i>), dan pencabutan gigi.				
30)	Sebelum meresepkan obat, Dokter Gigi terlebih dahulu menjelaskan kegunaan dari obat tersebut, dosis pemakaian obat, dan juga jadwal penggunaan obat.				
31)	Secara keseluruhan, pengalaman Anda menilai perawatan dan pengobatan selama Anda dirawat adalah baik.				
A7	PROSEDUR (Tindakan Medik)				
32)	Dokter Gigi menjelaskan risiko dan manfaat dari jenis pelaksanaan tindakan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dimengerti.				
33)	Dokter Gigi mampu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan Anda tentang prosedur tindakan perawatan yang akan dilakukan.				
34)	Dokter gigi memberikan dukungan dan rasa tenang kepada Anda.				
35)	Dokter Gigi bekerja sesuai dengan standar prosedur operasional, yaitu memakai Masker, <i>Handscoon</i> (sarung tangan), Baju <i>Scrub</i> / APD, dan penutup kepala.				
36)	Secara keseluruhan, pengalaman Anda menilai prosedur pelaksanaan tindakan adalah baik.				
A8	STAF/PETUGAS KESEHATAN				
37)	Dokter Gigi berbicara kepada Anda dengan sopan.				

38)	Perawat berbicara kepada Anda dengan sopan.				
39)	Dokter Gigi mendengarkan Anda ketika Anda memiliki pertanyaan yang penting.				
40)	Perawat mendengarkan Anda ketika Anda memiliki pertanyaan yang penting.				
41)	Dokter gigi sangat mengedukasi atas keluhan-keluhan yang Anda sampaikan.				
42)	Perawat sangat terampil dalam membantu Dokter Gigi, mulai dari menyiapkan alat, menginstruksikan pasien untuk berkumur, memakaikan alat pelindung diri pada pasien, dan membantu mengatur posisi <i>Dental-Chair</i> (kursi dental) agar pasien merasa nyaman.				
43)	Secara keseluruhan, pengalaman Anda menilai pegawai puskesmas yang menangani perawatan dan pengobatan Anda adalah baik.				
A9 DISCHARGE INFORMATION (Informasi Ketika Pasien Pulang)					
44)	Sebelum pulang, Dokter Gigi memberikan penjelasan hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan pada saat pulang kerumah.				
45)	Sebelum pulang, perawat memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan juga efek sampingnya.				
46)	Dokter Gigi segera merujuk Anda ke Dokter spesialis yang lebih kompeten, jika terjadi infeksi yang menyebar secara cepat dan progresif, atau pada kondisi tertentu.				
47)	Ketika Anda pulang, kondisi gigi dan mulut yang Anda rasakan membaik setelah mendapatkan perawatan gigi di puskesmas.				
48)	Secara keseluruhan, mulai Anda dirawat hingga Anda pulang, pengalaman Anda menilai pelayanan Puskesmas adalah baik.				

B. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

No	PERTANYAAN	P	TP	KP	STP
B1	PERILAKU INTERPERSONAL				
1)	Saya merasa Dokter Gigi dan Perawat, memperlakukan pasien dengan setara dan tidak membedakan.				
2)	Dokter Gigi sangat telaten dalam memeriksa dan merawat gigi saya.				
3)	Saya merasa Dokter Gigi mendengarkan keluhan saya dengan sabar.				
4)	Perawat yang membantu saya selama mendapatkan perawatan gigi, memperlihatkan raut wajah yang menyenangkan.				
5)	Saya merasa Dokter Gigi dan Perawat di puskesmas ini, melayani saya dengan sangat sopan				
B2	KUALITAS TEKNIS / PERILAKU PROFESIONALISME				
6)	Dokter Gigi menjelaskan tujuan dari rencana perawatan yang akan saya jalani dengan sangat baik.				
7)	Penjelasan dari resepsionis dilakukan dengan sangat jelas.				
8)	Ketika mengukur tensi (Tekanan Darah), perawat menjelaskan kepada saya bahwa kondisi kesehatan saya baik-baik saja, membuat saya tenang.				
9)	Perawat cekatan ketika saya membutuhkan bantuan.				
B3	AKSES / KENYAMANAN				
10)	Lokasi Puskesmas sangat dekat dengan daerah tempat tinggal saya.				
11)	Saya dapat membuat janji atau konsultasi melalui kontak Dokter Gigi yang diberikan kepada saya.				
12)	Saya dengan leluasa dapat menjelaskan kondisi gigi saya dan penyakit yang saya keluhkan kepada Dokter Gigi yang menangani saya.				
13)	Saya mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu.				

14)	Lokasi puskesmas ini mudah diakses, dan dilewati jalur transportasi umum.				
B4	LINGKUNGAN FISIK				
15)	Kebersihan di ruangan poliklinik gigi membuat saya merasa nyaman.				
16)	Antrian di loket pendaftaran tertib dan nyaman.				
17)	Fasilitas Umum seperti Toilet dan Musholla cukup bersih dan nyaman.				
18)	Kebersihan lingkungan puskesmas cukup terawat dan bersih.				
19)	Kursi di ruang tunggu jumlahnya tercukupi.				

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

L

A

M

P

I

R

A

N

UJI VALID KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.836**	.776**	.582**	.381*	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.836**	1	.409*	.448*	.367*	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.025	.013	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.776**	.409*	1	.720**	.506**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025		.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.582**	.448*	.720**	1	.653**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

X5	Pearson Correlation	.381*	.367*	.506**	.653**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.038	.046	.004	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.859**	.731**	.837**	.857**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

UJI VALID RASA HORMAT DAN BERMARTABAT

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.049	.738**	.416*	.062	.620**
	Sig. (2-tailed)		.799	.000	.022	.745	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.049	1	.042	.067	.820**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.799		.827	.726	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.738**	.042	1	.662**	.221	.794**

	Sig. (2-tailed)	.000	.827		.000	.241	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.416*	.067	.662**	1	.271	.744**
	Sig. (2-tailed)	.022	.726	.000		.148	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.062	.820**	.221	.271	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.745	.000	.241	.148		.000
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.620**	.553**	.794**	.744**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	5

UJI VALID DUKUNGAN EMOSIONAL

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.747**	.428*	.725**	.364*	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.000	.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.747**	1	.182	.465**	.084	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000		.336	.010	.660	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.428*	.182	1	.189	.683**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.018	.336		.318	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.725**	.465**	.189	1	.336	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.318		.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.364*	.084	.683**	.336	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.048	.660	.000	.069		.000

N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL Pearson Correlation	.901**	.697**	.658**	.749**	.655**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

UJI VALID PENDAFTARAN

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.808**	.343	.397*	.575**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.064	.030	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.808**	1	.471**	.453*	.731**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.343	.471**	1	.445*	.483**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.064	.009		.014	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30

X4	Pearson Correlation	.397*	.453*	.445*	1	.640**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.030	.012	.014		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.575**	.731**	.483**	.640**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.785**	.876**	.714**	.722**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

UJI VALID KENYAMANAN LINGKUNGAN

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	Pearson Correlation	1	.516**	.534**	.235	.491**	.282
	Sig. (2-tailed)		.004	.002	.211	.006	.131
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.516**	1	.054	-.176	.338	.390*
	Sig. (2-tailed)	.004		.778	.352	.068	.033
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.534**	.054	1	.555**	.368*	.139
	Sig. (2-tailed)	.002	.778		.001	.045	.463
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.235	-.176	.555**	1	.421*	.306
	Sig. (2-tailed)	.211	.352	.001		.021	.100
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.491**	.338	.368*	.421*	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.006	.068	.045	.021		.000
	N	30	30	30	30	30	30

X6	Pearson Correlation	.282	.390*	.139	.306	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.131	.033	.463	.100	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.738**	.512**	.654**	.579**	.841**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.001	.000	.000
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

UJI VALID PERAWATAN & PENGobatan

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.302	.249	.106	.184	.532**
	Sig. (2-tailed)		.105	.185	.576	.329	.002
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.302	1	.266	.276	.322	.652**
	Sig. (2-tailed)	.105		.156	.141	.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.249	.266	1	.439*	.507**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.185	.156		.015	.004	.000

	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.106	.276	.439*	1	.640**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.576	.141	.015		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.184	.322	.507**	.640**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.329	.082	.004	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.532**	.652**	.738**	.703**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5

UJI VALID PROSEDUR TINDAKAN

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.622**	.270	.008	.067	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.149	.967	.725	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.622**	1	.517**	.351	.311	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.057	.095	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.270	.517**	1	.378*	.387*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.149	.003		.039	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.008	.351	.378*	1	.460*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.967	.057	.039		.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.067	.311	.387*	.460*	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.725	.095	.035	.011		.000

N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL Pearson Correlation	.561**	.803**	.755**	.644**	.662**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

UJI VALID STAF / PETUGAS KESEHATAN

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	Pearson Correlation	1	.641**	.529**	.368*	.169	.051
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.045	.371	.788
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.641**	1	.784**	.276	.127	.070
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.139	.505	.714
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.529**	.784**	1	.390*	.160	.214
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.033	.398	.255
	N	30	30	30	30	30	30

X4	Pearson Correlation	.368*	.276	.390*	1	.782**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.045	.139	.033		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.169	.127	.160	.782**	1	.535**
	Sig. (2-tailed)	.371	.505	.398	.000		.002
	N	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.051	.070	.214	.588**	.535**	1
	Sig. (2-tailed)	.788	.714	.255	.001	.002	
	N	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.058	.128	.065	.253	.502**	.133
	Sig. (2-tailed)	.759	.501	.732	.178	.005	.485
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.657**	.711**	.730**	.796**	.695**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	7

UJI VALID INFORMASI KETIKA PASIEN PULANG

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.755**	.511**	-.112	.480**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.555	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.755**	1	.395*	.190	.558**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.031	.315	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.511**	.395*	1	-.063	.401*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.004	.031		.739	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	-.112	.190	-.063	1	.290	.396*
	Sig. (2-tailed)	.555	.315	.739		.121	.030
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.480**	.558**	.401*	.290	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.028	.121		.000

	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.772**	.867**	.593**	.396*	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.030	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

UJI VALID PERILAKU INTERPERSONAL

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.292	.132	.384*	.288	.581**
	Sig. (2-tailed)		.118	.488	.036	.123	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.292	1	.539**	.190	.361*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.118		.002	.314	.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.132	.539**	1	.647**	.728**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.488	.002		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.384*	.190	.647**	1	.738**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.036	.314	.000		.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.288	.361*	.728**	.738**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.123	.050	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.581**	.656**	.817**	.795**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	5

UJI VALID KUALITAS TEKNIS / PERILAKU PROFESIONALISME

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.586**	.005	.357*	.323	.624**
	Sig. (2-tailed)		.001	.977	.049	.082	.000
	N	31	31	31	31	30	30
X2	Pearson Correlation	.586**	1	.249	.672**	.561**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.001		.177	.000	.001	.000
	N	31	31	31	31	30	30
X3	Pearson Correlation	.005	.249	1	.554**	.298	.552**
	Sig. (2-tailed)	.977	.177		.001	.110	.002
	N	31	31	31	31	30	30
X4	Pearson Correlation	.357*	.672**	.554**	1	.531**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.001		.003	.000
	N	31	31	31	31	30	30
X5	Pearson Correlation	.323	.561**	.298	.531**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.082	.001	.110	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30

XTOTAL	Pearson Correlation	.624**	.859**	.552**	.861**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

UJI VALID AKSES

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.068	.104	.256	.529**
	Sig. (2-tailed)		.717	.577	.164	.003
	N	31	31	31	31	30
X2	Pearson Correlation	.068	1	.808**	.342	.759**
	Sig. (2-tailed)	.717		.000	.059	.000
	N	31	31	31	31	30
X3	Pearson Correlation	.104	.808**	1	.470**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.577	.000		.008	.000
	N	31	31	31	31	30

X4	Pearson Correlation	.256	.342	.470**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.164	.059	.008		.000
	N	31	31	31	31	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.529**	.759**	.823**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	4

UJI VALID LINGKUNGAN FISIK

Correlations

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	XTOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.363*	.536**	.170	.073	.606**
	Sig. (2-tailed)		.049	.002	.370	.703	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.363*	1	.524**	.407*	.122	.720**
	Sig. (2-tailed)	.049		.003	.026	.522	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.536**	.524**	1	.551**	.212	.826**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.002	.261	.000

	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.170	.407*	.551**	1	.390*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.370	.026	.002		.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.073	.122	.212	.390*	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.703	.522	.261	.033		.003
	N	30	30	30	30	30	30
XTOTAL	Pearson Correlation	.606**	.720**	.826**	.746**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	40	13.6	13.6	13.6
26-35 Tahun	79	26.9	26.9	40.5
36-45 Tahun	65	22.1	22.1	62.6
46-55 Tahun	63	21.4	21.4	84.0
>55 Tahun	47	16.0	16.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	143	48.6	48.6	48.6
Perempuan	151	51.4	51.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	Pelajar	21	7.1	7.1	7.1
	Mahasiswa	38	12.9	12.9	20.1
	Pegawai Negeri	56	19.0	19.0	39.1
	Karyawan Swasta	62	21.1	21.1	60.2
Valid	TNI/Polri	11	3.7	3.7	63.9
	Wirausaha	48	16.3	16.3	80.3
	Tidak Bekerja	30	10.2	10.2	90.5
	Lainnya	28	9.5	9.5	100.0
	Total	294	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SD	15	5.1	5.1
	SMP	20	6.8	11.9
	SMA	149	50.7	62.6
Valid	Diploma	59	20.1	82.7
	S1	37	12.6	95.2
	S2	13	4.4	99.7
	Lainnya	1	.3	100.0

Total	294	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Menikah	164	55.8	55.8	55.8
Valid Belum Menikah	130	44.2	44.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Sumber Biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Umum	101	34.4	34.4	34.4
Valid BPJS	193	65.6	65.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Kunjungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pertama	110	37.4	37.4	37.4
Valid Lebih dari sekali	184	62.6	62.6	100.0

Total	294	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Jarak dari Rumah ke Puskesmas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid +-<5 km	103	35.0	35.0	35.0
+-> 5 km	191	65.0	65.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Punya Penghasilan	26	8.8	8.8	8.8
<Rp.1.000.000	46	15.6	15.6	24.5
Rp.1.000.000-2.000.000	80	27.2	27.2	51.7
Valid Rp.2.000.000-2.500.000	89	30.3	30.3	82.0
Rp.2.500.000-5.000.000	32	10.9	10.9	92.9
>Rp.5.000.000	21	7.1	7.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Lokasi Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dalam Kota Makassar	197	67.0	67.0	67.0
Valid Luar Kota Makassar	97	33.0	33.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Komunikasi yang Efektif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	176	59.9	59.9	59.9
Valid Kurang Baik	118	40.1	40.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Rasa Hormat dan Bermartabat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	178	60.5	60.5	60.5
Valid Kurang Baik	116	39.5	39.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Dukungan Emosional

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	141	48.0	48.0	48.0
Valid Kurang Baik	153	52.0	52.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Pendaftaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	139	47.3	47.3	47.3
Valid Kurang Baik	155	52.7	52.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Kenyamanan Lingkungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	145	49.3	49.3	49.3
Valid Kurang Baik	149	50.7	50.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Perawatan dan Pengobatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	170	57.8	57.8	57.8
Valid Kurang Baik	124	42.2	42.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Prosedur/Tindakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	152	51.7	51.7	51.7
Valid KurangBaik	142	48.3	48.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Sta//Petugas Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	172	58.5	58.5	58.5
Valid Kurang Baik	122	41.5	41.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Informasi Ketika Pasien Pulang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	169	57.5	57.5	57.5
Valid Kurang Baik	125	42.5	42.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	186	63.3	63.3	63.3
Valid Tidak Puas	108	36.7	36.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Crosstabs

Komunikasi Yang Efektif * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Komunikasi Yang Efektif	Baik	Count	145	31	176
		% within Komunikasi yang Efektif	82.4%	17.6%	100.0%
	Kurang Baik	Count	41	77	118
		% within Komunikasi yang Efektif	34.7%	65.3%	100.0%
Total	Count		186	108	294
	% within Komunikasi yang Efektif		63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	68.986 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	66.951	1	.000		

Likelihood Ratio	70.354	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	68.751	1	.000		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 43.35.

b. Computed only for a 2x2 table

Rasa Hormat dan Bermartabat * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Rasa Hormat	Baik	Count	123	55	178
		% within Rasa Hormat	69.1%	30.9%	100.0%
	Kurang Baik	Count	63	53	116
		% within Rasa Hormat	54.3%	45.7%	100.0%
Total		Count	186	108	294
		% within Rasa Hormat	63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.611 ^a	1	.010	.013	.007
Continuity Correction ^b	5.990	1	.014		
Likelihood Ratio	6.569	1	.010		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	6.589	1	.010		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 42.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Dukungan Emosional * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Dukungan Emosional	Baik	Count	107	34	141
		% within Dukungan Emosional	75.9%	24.1%	100.0%
	Kurang Baik	Count	79	74	153

Total	% within Dukungan	51.6%	48.4%	100.0%
	Emosional			
	Count	186	108	294
	% within Dukungan	63.3%	36.7%	100.0%
	Emosional			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	18.571 ^a	1	.000	.000	.000
Continuity Correction ^b	17.542	1	.000		
Likelihood Ratio	18.915	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	18.508	1	.000		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 51.80.

b. Computed only for a 2x2 table

Pendaftaran * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendaftaran	Baik	Count	94	45	139
		% within Pendaftaran	67.6%	32.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	92	63	155
		% within Pendaftaran	59.4%	40.6%	100.0%
Total		Count	186	108	294
		% within Pendaftaran	63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.157 ^a	1	.142		
Continuity Correction ^b	1.816	1	.178		
Likelihood Ratio	2.164	1	.141		
Fisher's Exact Test				.148	.089

Linear-by-Linear Association	2.150	1	.143		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 51.06.

b. Computed only for a 2x2 table

Kenyamanan Lingkungan * Kepuasan Pasien

Crosstab					
			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kenyamanan Lingkungan	Baik	Count	108	37	145
		% within Lingkungan Puskesmas	74.5%	25.5%	100.0%
	Kurang Baik	Count	78	71	149
		% within Lingkungan Puskesmas	52.3%	47.7%	100.0%
Total	Count		186	108	294
	% within Lingkungan Puskesmas		63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15.491 ^a	1	.000	.000	.000
Continuity Correction ^b	14.553	1	.000		
Likelihood Ratio	15.693	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	15.438	1	.000		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 53.27.

b. Computed only for a 2x2 table

Perawatan dan Pengobatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Perawatan dan Pengobatan	Baik	Count	109	61	170
		% within Perawatan dan Pengobatan	64.1%	35.9%	100.0%
	Kurang Baik	Count	77	47	124
		% within Perawatan dan Pengobatan			

Total	% within Perawatan dan Pengobatan	62.1%	37.9%	100.0%
	Count	186	108	294
	% within Perawatan dan Pengobatan	63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.126 ^a	1	.723	.807	.407
Continuity Correction ^b	.054	1	.816		
Likelihood Ratio	.126	1	.723		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.126	1	.723		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 45.55.

b. Computed only for a 2x2 table

Prosedur Tindakan * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Prosedur Tindakan	Baik	Count	100	52	152
		% within Prosedur Tindakan	65.8%	34.2%	100.0%
	KurangBaik	Count	86	56	142
		% within Prosedur Tindakan	60.6%	39.4%	100.0%
Total	Count		186	108	294
	% within Prosedur Tindakan		63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.863 ^a	1	.353	.397	.210
Continuity Correction ^b	.653	1	.419		
Likelihood Ratio	.863	1	.353		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.860	1	.354		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 52.16.

b. Computed only for a 2x2 table

Staf/Petugas Kesehatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Staf/Petugas Kesehatan	Baik	Count	114	58	172
		% within Pegawai Puskesmas	66.3%	33.7%	100.0%
	Kurang Baik	Count	72	50	122
		% within Pegawai Puskesmas	59.0%	41.0%	100.0%
Total	Count		186	108	294
	% within Pegawai Puskesmas		63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.620 ^a	1	.203		
Continuity Correction ^b	1.322	1	.250		
Likelihood Ratio	1.614	1	.204		
Fisher's Exact Test				.221	.125

Linear-by-Linear Association	1.614	1	.204		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 44.82.

b. Computed only for a 2x2 table

Informasi Ketika Pasien Pulang * Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Informasi Ketika Pasien Pulang	Baik	Count	117	52	169
		% within Informasi Ketika Pasien Pulang	69.2%	30.8%	100.0%
	Kurang Baik	Count	69	56	125
		% within Informasi Ketika Pasien Pulang	55.2%	44.8%	100.0%
Total	Count		186	108	294
	% within Informasi Ketika Pasien Pulang		63.3%	36.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.087 ^a	1	.014	.015	.010
Continuity Correction ^b	5.498	1	.019		
Likelihood Ratio	6.067	1	.014		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	6.066	1	.014		
N of Valid Cases	294				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 45.92.

b. Computed only for a 2x2 table

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	294	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	294	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		294	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Puas	0
Tidak Puas	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

	Observed	Predicted		
		Kepuasan Pasien		Percentage
		Puas	Tidak Puas	Correct
Step 0	Puas	186	0	100.0
	Tidak Puas	108	0	.0
	Overall Percentage			63.3

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.544	.121	20.192	1	.000	.581

Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.
Step 0	Komunikasi	68.986	1	.000
	Rasahormat	6.611	1	.010
	dukunganemosional	18.571	1	.000
	lingkunganpuskesmas	15.491	1	.000
	informasi	6.087	1	.014
	Overall Statistics	94.754	5	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	105.582	5	.000
	Block	105.582	5	.000
	Model	105.582	5	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	281.045 ^a	.302	.412

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

	Observed	Predicted			
		Kepuasan Pasien		Percentage Correct	
		Puas	Tidak Puas		
Step 1	Kepuasan Pasien	Puas	160	26	86.0
		Tidak Puas	41	67	62.0

Overall Percentage			77.2
--------------------	--	--	------

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Komunikasi	2.514	.330	57.941	1	.000	12.356
	Rasahormat	1.073	.332	10.412	1	.001	2.923
	dukunganemosional	.754	.336	5.024	1	.025	2.125
	kenyamananlingkungan	.908	.320	8.037	1	.005	2.480
	Informasipasienpulang	-.133	.339	.154	1	.695	.876
	Constant	-8.109	1.044	60.305	1	.000	.000

a. Variable(s) entered on step 1: komunikasi, rasahormat, dukunganemosional, lingkunganpuskesmas, informasi.

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	26	8.8	8.8	8.8
TS	111	37.8	37.8	46.6
Valid KS	99	33.7	33.7	80.3
S	58	19.7	19.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	87	29.6	29.6	29.6
TS	126	42.9	42.9	72.4
Valid KS	31	10.5	10.5	83.0
S	50	17.0	17.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	8	2.7	2.7	2.7
TS	103	35.0	35.0	37.8
Valid KS	137	46.6	46.6	84.4
S	46	15.6	15.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	17	5.8	5.8	5.8
TS	62	21.1	21.1	26.9
Valid KS	155	52.7	52.7	79.6
S	60	20.4	20.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	-----------------------

	STS	26	8.8	8.8	8.8
	TS	63	21.4	21.4	30.3
Valid	KS	100	34.0	34.0	64.3
	S	105	35.7	35.7	100.0
	Total	294	100.0	100.0	

RASA HORMAT DAN BERMARTABAT

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	13	4.4	4.4	4.4
TS	49	16.7	16.7	21.1
Valid KS	162	55.1	55.1	76.2
S	70	23.8	23.8	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	33	11.2	11.2	11.2

TS	72	24.5	24.5	35.7
KS	133	45.2	45.2	81.0
S	56	19.0	19.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	22	7.5	7.5	7.5
TS	105	35.7	35.7	43.2
Valid KS	124	42.2	42.2	85.4
S	43	14.6	14.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	19	6.5	6.5	6.5
TS	113	38.4	38.4	44.9

KS	141	48.0	48.0	92.9
S	21	7.1	7.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	26	8.8	8.8	8.8
TS	119	40.5	40.5	49.3
Valid KS	94	32.0	32.0	81.3
S	55	18.7	18.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

DUKUNGAN EMOSIONAL

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	37	12.6	12.6	12.6
Valid TS	45	15.3	15.3	27.9
KS	140	47.6	47.6	75.5

S	72	24.5	24.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	57	19.4	19.4	19.4
TS	63	21.4	21.4	40.8
Valid KS	112	38.1	38.1	78.9
S	62	21.1	21.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	64	21.8	21.8	21.8
TS	134	45.6	45.6	67.3
Valid KS	74	25.2	25.2	92.5
S	22	7.5	7.5	100.0

Total	294	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	48	16.3	16.3	16.3
TS	65	22.1	22.1	38.4
Valid KS	139	47.3	47.3	85.7
S	42	14.3	14.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	58	19.7	19.7	19.7
TS	75	25.5	25.5	45.2
Valid KS	122	41.5	41.5	86.7
S	39	13.3	13.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

PENDAFTARAN

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	32	10.9	10.9	10.9
TS	127	43.2	43.2	54.1
Valid KS	72	24.5	24.5	78.6
S	63	21.4	21.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	95	32.3	32.3	32.3
TS	97	33.0	33.0	65.3
Valid KS	18	6.1	6.1	71.4
S	84	28.6	28.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	39	13.3	13.3	13.3
TS	96	32.7	32.7	45.9
Valid KS	111	37.8	37.8	83.7
S	48	16.3	16.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	49	16.7	16.7	16.7
TS	54	18.4	18.4	35.0
Valid KS	143	48.6	48.6	83.7
S	48	16.3	16.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	58	19.7	19.7	19.7
TS	55	18.7	18.7	38.4
Valid KS	94	32.0	32.0	70.4
S	87	29.6	29.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

KENYAMANAN LINGKUNGAN

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	26	8.8	8.8	8.8
TS	65	22.1	22.1	31.0
Valid KS	131	44.6	44.6	75.5
S	72	24.5	24.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	37	12.6	12.6	12.6
TS	94	32.0	32.0	44.6
Valid KS	79	26.9	26.9	71.4
S	84	28.6	28.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	30	10.2	10.2	10.2
TS	90	30.6	30.6	40.8
Valid KS	91	31.0	31.0	71.8
S	83	28.2	28.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	43	14.6	14.6	14.6
TS	78	26.5	26.5	41.2
Valid KS	102	34.7	34.7	75.9
S	71	24.1	24.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	32	10.9	10.9	10.9

TS	84	28.6	28.6	39.5
KS	120	40.8	40.8	80.3
S	58	19.7	19.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	20	6.8	6.8	6.8
TS	106	36.1	36.1	42.9
Valid KS	111	37.8	37.8	80.6
S	57	19.4	19.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

PERAWATAN & PENGOBATAN

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	61	20.7	20.7	20.7
TS	93	31.6	31.6	52.4
Valid KS	98	33.3	33.3	85.7
S	42	14.3	14.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	15	5.1	5.1	5.1
TS	90	30.6	30.6	35.7
Valid KS	108	36.7	36.7	72.4
S	81	27.6	27.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	10	3.4	3.4	3.4
TS	130	44.2	44.2	47.6
Valid KS	101	34.4	34.4	82.0
S	53	18.0	18.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	22	7.5	7.5	7.5
TS	128	43.5	43.5	51.0
Valid KS	100	34.0	34.0	85.0
S	44	15.0	15.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	19	6.5	6.5	6.5
TS	86	29.3	29.3	35.7
Valid KS	122	41.5	41.5	77.2
S	67	22.8	22.8	100.0
Total	294	100.0	100.0	

PROSEDUR / TINDAKAN

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	30	10.2	10.2	10.2
TS	51	17.3	17.3	27.6
Valid KS	146	49.7	49.7	77.2
S	67	22.8	22.8	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	39	13.3	13.3	13.3
TS	74	25.2	25.2	38.4
Valid KS	104	35.4	35.4	73.8
S	77	26.2	26.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	38	12.9	12.9	12.9
TS	85	28.9	28.9	41.8
Valid KS	88	29.9	29.9	71.8
S	83	28.2	28.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	48	16.3	16.3	16.3
TS	74	25.2	25.2	41.5
Valid KS	102	34.7	34.7	76.2
S	70	23.8	23.8	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	29	9.9	9.9	9.9
TS	80	27.2	27.2	37.1
Valid KS	117	39.8	39.8	76.9
S	68	23.1	23.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

STAF / PETUGAS KESEHATAN

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	15	5.1	5.1	5.1
TS	40	13.6	13.6	18.7
Valid KS	173	58.8	58.8	77.6
S	66	22.4	22.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	26	8.8	8.8	8.8
TS	62	21.1	21.1	29.9
Valid KS	138	46.9	46.9	76.9
S	68	23.1	23.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	29	9.9	9.9	9.9
TS	76	25.9	25.9	35.7
Valid KS	135	45.9	45.9	81.6
S	54	18.4	18.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	33	11.2	11.2	11.2
TS	102	34.7	34.7	45.9
Valid KS	127	43.2	43.2	89.1
S	32	10.9	10.9	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	34	11.6	11.6	11.6
TS	117	39.8	39.8	51.4
Valid KS	95	32.3	32.3	83.7
S	48	16.3	16.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	14	4.8	4.8	4.8
TS	59	20.1	20.1	24.8
Valid KS	154	52.4	52.4	77.2
S	67	22.8	22.8	100.0
Total	294	100.0	100.0	

7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	32	10.9	10.9	10.9
TS	90	30.6	30.6	41.5
Valid KS	123	41.8	41.8	83.3
S	49	16.7	16.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

INFORMASI KETIKA PASIEN PULANG

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	28	9.5	9.5	9.5
TS	32	10.9	10.9	20.4
Valid KS	175	59.5	59.5	79.9
S	59	20.1	20.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	32	10.9	10.9	10.9
TS	54	18.4	18.4	29.3
Valid KS	150	51.0	51.0	80.3
S	58	19.7	19.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	50	17.0	17.0	17.0
TS	115	39.1	39.1	56.1
Valid KS	102	34.7	34.7	90.8
S	27	9.2	9.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	-----------------------

	STS	34	11.6	11.6	11.6
	TS	76	25.9	25.9	37.4
Valid	KS	148	50.3	50.3	87.8
	S	36	12.2	12.2	100.0
	Total	294	100.0	100.0	

5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	STS	50	17.0	17.0	17.0
	TS	72	24.5	24.5	41.5
Valid	KS	130	44.2	44.2	85.7
	S	42	14.3	14.3	100.0
	Total	294	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN

PERILAKU INTERPERSONAL

1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	25	8.5	8.5	8.5
TP	105	35.7	35.7	44.2
Valid KP	99	33.7	33.7	77.9
P	65	22.1	22.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	90	30.6	30.6	30.6
Valid TP	132	44.9	44.9	75.5
KP	31	10.5	10.5	86.1

P	41	13.9	13.9	100.0
Total	294	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	9	3.1	3.1	3.1
TP	106	36.1	36.1	39.1
Valid KP	135	45.9	45.9	85.0
P	44	15.0	15.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	17	5.8	5.8	5.8
TP	63	21.4	21.4	27.2
Valid KP	157	53.4	53.4	80.6
P	57	19.4	19.4	100.0
Total	294	100.0	100.0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	23	7.8	7.8	7.8
TP	67	22.8	22.8	30.6
Valid KP	104	35.4	35.4	66.0
P	100	34.0	34.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

KUALITAS TEKNIK / PERILAKU PROFESIONALISME

6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	24	8.2	8.2	8.2
TP	88	29.9	29.9	38.1
Valid KP	64	21.8	21.8	59.9
P	118	40.1	40.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	22	7.5	7.5	7.5
TP	76	25.9	25.9	33.3
Valid KP	107	36.4	36.4	69.7
P	89	30.3	30.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	18	6.1	6.1	6.1
TP	57	19.4	19.4	25.5
Valid KP	124	42.2	42.2	67.7
P	95	32.3	32.3	100.0
Total	294	100.0	100.0	

9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STP	13	4.4	4.4	4.4

TP	43	14.6	14.6	19.0
KP	166	56.5	56.5	75.5
P	72	24.5	24.5	100.0
Total	294	100.0	100.0	

AKSES

10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	30	10.2	10.2	10.2
TP	57	19.4	19.4	29.6
Valid KP	145	49.3	49.3	78.9
P	62	21.1	21.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STP	18	6.1	6.1	6.1

TP	75	25.5	25.5	31.6
KP	145	49.3	49.3	81.0
P	56	19.0	19.0	100.0
Total	294	100.0	100.0	

12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	16	5.4	5.4	5.4
TP	103	35.0	35.0	40.5
Valid KP	146	49.7	49.7	90.1
P	29	9.9	9.9	100.0
Total	294	100.0	100.0	

13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	28	9.5	9.5	9.5
TP	115	39.1	39.1	48.6
Valid KP	89	30.3	30.3	78.9
P	62	21.1	21.1	100.0

Total	294	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	18	6.1	6.1	6.1
TP	81	27.6	27.6	33.7
Valid KP	121	41.2	41.2	74.8
P	74	25.2	25.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	18	6.1	6.1	6.1
TP	68	23.1	23.1	29.3
Valid KP	125	42.5	42.5	71.8
P	83	28.2	28.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

LINGKUNGAN FISIK

16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	11	3.7	3.7	3.7
TP	72	24.5	24.5	28.2
Valid KP	134	45.6	45.6	73.8
P	77	26.2	26.2	100.0
Total	294	100.0	100.0	

17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	39	13.3	13.3	13.3
TP	50	17.0	17.0	30.3
Valid KP	137	46.6	46.6	76.9
P	68	23.1	23.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	54	18.4	18.4	18.4
TP	75	25.5	25.5	43.9
Valid KP	110	37.4	37.4	81.3
P	55	18.7	18.7	100.0
Total	294	100.0	100.0	

19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STP	67	22.8	22.8	22.8
TP	143	48.6	48.6	71.4
Valid KP	69	23.5	23.5	94.9
P	15	5.1	5.1	100.0
Total	294	100.0	100.0	

20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STP	47	16.0	16.0	16.0

TP	60	20.4	20.4	36.4
KP	144	49.0	49.0	85.4
P	43	14.6	14.6	100.0
Total	294	100.0	100.0	

Lampiran 6



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 22426/UN4.14.1/PT.01.04/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data Awal

9 Juni 2023

Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar
di-
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan Pengambilan Data Awal dalam rangka penyusunan Tesis. Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin kepada:

Nama : Eva Afriyani Lauddin
Nomor Pokok : K052221004
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Penelitian : Pengaruh Pengalaman Pasien Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar.

Mahasiswa tersebut di atas mohon diberikan arahan dalam pengumpulan data awal terkait guna penyusunan Tesis. Adapun data yang dibutuhkan berkaitan dengan :

1. Profil Puskesmas Mangasa
2. Data Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Mangasa
3. Data Jumlah Kunjungan & Rujukan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa
4. Data Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi data yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes.
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Peringgal

Lampiran 7



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar

Nomor : 440/2/PSDK/VIII/2023
Lamp :
Perihal : Izin Data Awal

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Mangasa

Di :
Tempat

Sehubungan dengan surat dari Program Studi Magister Administrasi dan kebijakan Kesehatan Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar No Surat 22426/UN4.14.1/PT.01.04/2023, maka disampaikan kepada saudara :

Nama : **Eva Afriyani Lauddin**
NIM : K052221004
Judul : Pengaruh Pengalaman Pasien Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar

Data Yang Dibutuhkan :

1. Profil Puskesmas Mangasa
2. Data pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Kota Makassar

Bermaksud Untuk melakukan kegiatan Pengambilan data di wilayah kerja yang saudara pimpin. Demikianlah disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 28 Juli 2023
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar

Dr. Nurhidayah Sirajuddin, M.Kes
Pangkat : Pembina TK I / IV B
NIP : 19730112 2006042012

Lampiran 8



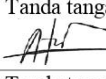
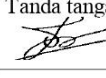
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln.Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 1607/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 10 Juni 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	3724012199	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Eva Afriyani	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengaruh Pengalaman Pasien Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	03 Juni 2024
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	03 Juni 2024
Tempat Penelitian	Wilayah kerja Puskesmas Mangasa Kota Makassar		
Judul Review	☐ Exempted ☒ Expedited ☐ Fullboard	Masa Berlaku 10 Juni 2024 Sampai 10 Juli 2025	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 10 Juni 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Waliduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 10 Juni 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 9



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

SURAT PERSETUJUAN ATASAN YANG BERWENANG
No: 05415/UN4.14.8/PT.01.04/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM., MPH
NIP : 197407101993031001
Jabatan : Ketua Program Studi S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa:

Nama : Eva Afriyani
NIM : K052221004
Judul Penelitian : **PENGARUH PENGALAMAN PASIEN GIGI DAN MULUT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI MANGASA MAKASSAR**

Disetujui untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut di atas.
Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

9 Juni 2024
Ketua Program Studi
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM., MPH
NIP. 195311101986011001

Lampiran 10



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

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

Nomor : **18563/S.01/PTSP/2024**
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
 Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 06591/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 12 Juni 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **EVA AFRIYANI LAUDDIN**
 Nomor Pokok : **K052221004**
 Program Studi : **Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S2)**
 Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km,. 10 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

" PENGARUH PENGALAMAN PASIEN GIGI DAN MULUT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS MANGASA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Juni s/d 17 Juli 2024**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 15 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 11



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmptsp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/2974/SKP/SB/DPMPTSP/7/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 18563/S.01/PTSP/2024, Tanggal 15 Juli 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2976/SKP/SB/BKBP/VII/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: EVA AFRIYANI LAUDDIN
NIM / Jurusan	: K052221004 / Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Pekerjaan	: Mahasiswa (S2) / Universitas Hasanuddin
Alamat	: P. Kemerdekaan Km.10,Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir,-
Waktu Penelitian	: 17 Juni 2024 – 17 Juli 2024
Tujuan	: Tesis
Judul Penelitian	: PENGARUH PENGALAMAN PASIEN GIGI DAN MULUT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PUSKESMAS MANGASA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangekososbudkesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 17 Juni 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Peringgal,-

Lampiran 12

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**
DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Telp. (0411) 881549 Fax (0411) 887710 Makassar 90221
email: disduksehat@makassar.go.id home page: disduksehat.makassar.go.id

Makassar, 31 Juli 2024

Nomor : 440/ 137 /PSDK/DKK/VII/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepada
Kepala Puskesmas Mangasa

Di
Tempat

Sehubungan dengan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan No Surat : 070/2999/SKP/SB/DPMPSTP/7/2024 Tanggal : 22 Juli 2024 dengan perihal diatas, maka disampaikan kepada saudara/(i) :

Nama : Eva Afriyani Alauddin
Nomor Pokok : K052221004
Pekerjaan : Mahasiswa S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Waktu Penelitian : 17 Juni 2024 s/d 17 Agustus 2024
Judul : Pengaruh Pengalaman Pasien gigi dan mulut terhadap kepuasan Pasien di poliklinik Puskesmas Mangasa Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di wilayah Puskesmas yang saudara/(i) pimpin,
Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar
Sekretaris


dr. H. Ahmad Asy'arie
Pangkat : Pembina / IV.a
NIPKAS 19810731 200901 1 007

Lampiran 13



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MANGASA

Jl. Talasalapang II Kompleks P&K Makassar
 Telp. (0411) 8987961, Email puskesmas_mangasa86@gmail.com



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 444.5/159.2/PKM-MGS/VIII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Puskesmas Mangasa :

Nama : drg. Dewi Ariyani, M.Adm.Kes
 NIP : 19761228 200411 2 001
 Pangkat/Gol : Pembina / IV.a
 Jabatan : Kepala Puskesmas Mangasa

Menerangkan bahwa :

Nama : Eva Afriyani Alauddin
 NIM : K052221004
 Jurusan : S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
 Institusi : Universitas Hasanuddin

Benar telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Mangasa Tanggal 17 Juni s/d 7 Agustus 2024 dengan judul :

“ Pengaruh Pengalaman Pasien Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Puskesmas Mangasa Makassar ”

Demikian Surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 7 Agustus 2024
Pt. Kepala Puskesmas Mangasa

drg. Dewi Ariyani, M.Adm.Kes
NIP. 19761228 200411 2 001

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 14

LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1. Foto bersama dengan Kepala Puskesmas & Dokter Gigi yang bertugas dalam rangka ijin penelitian sekaligus uji validitas di Poliklinik Gigi Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 2. Akses Masuk Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 3. Pengisian Kuesioner untuk sampel Uji Valid dan Uji Realibilitas



Gambar 4. Loker Pendaftaran & Ruang Rekam Medik



Gambar 5. Situasi di Loker Pendaftaran di Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 6. Pelayanan di Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 7. Suasana di Ruang Tunggu Unit Poli Gigi Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 8. Pasien Duduk Dengan Tertib Menunggu Antrian



Gambar 9. Responden Menjawab Pertanyaan di Lembar Kuesioner Setelah Menerima Pelayanan di Unit Poli Gigi Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 10. Responden dibantu oleh peneliti dalam Proses Pengisian Kuesioner



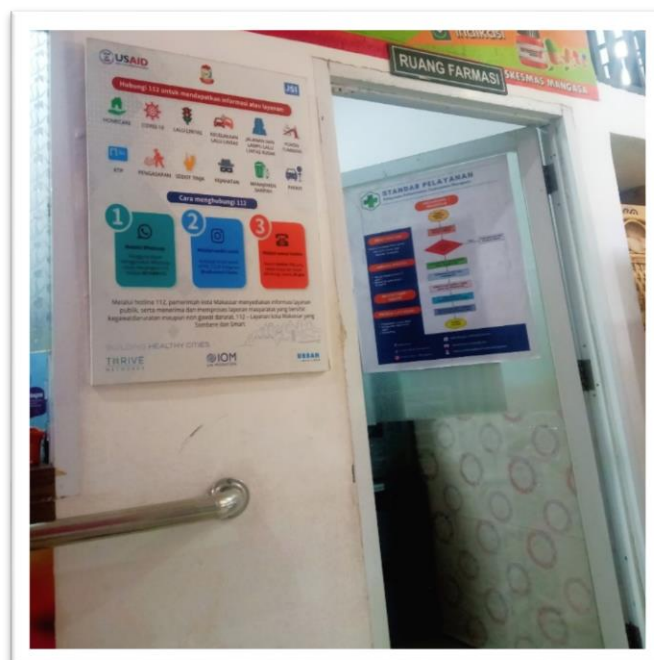
Gambar 11. Pengisian Kuesioner untuk Pasien Lanjut Usia didampingi oleh Keluarga yang menemani ke Puskesmas



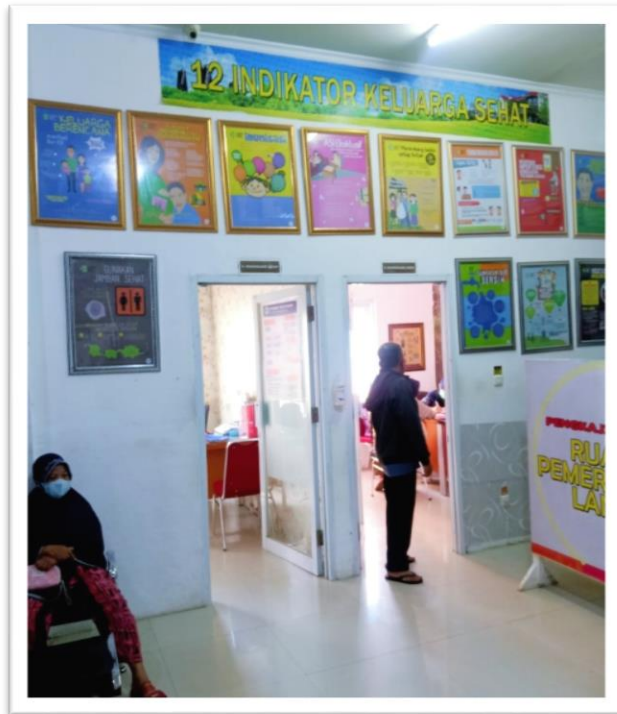
Gambar 12. Responden Mengisi Kuesioner Sesuai Pengalamannya Selama Mendapatkan Pelayanan di Unit Poli Gigi Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 13. Loket Pengambilan Obat



Gambar 14. Ruang Farmasi



Gambar 15. Ruang Pemeriksaan Umum & Ruang Pemeriksaan Lansia



Gambar 16. Ruang Tunggu Pemeriksaan Umum, Lansia & Balita



Gambar 17. Manajemen Terpadu Balita Sakit



Gambar 18. Ruang Ramah Anak



Gambar 19. Musholla Puskesmas Mangasa Makassar



Gambar 20. Toilet Puskesmas Mangasa Makassar

Lampiran 15**RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

Nama : drg. Eva Afriyani, S.KG

Tempat / Tanggal lahir : Ujung Pandang, 27 April 1985

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Racing Centre Komp Perdosa UMI.
Makassar.

Alamat E-mail : evafriyani27@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Islam Baiturrahman, Makassar (1991)
2. SD Negeri Inpres Panaikang I/2 Makassar. Tamat Tahun 1997
3. SMP Negeri 6 Makassar. Tamat Tahun 2000
4. SMA Negeri 1 Makassar. Tamat Tahun 2003
5. S1 Fakultas Kedokteran Gigi. Universitas Hasanuddin Makassar (2004)
6. Pendidikan Profesi Dokter Gigi. Universitas Hasanuddin Makassar (2009)
7. S2 Prodi AKK Universitas Hasanuddin Makassar (2022)

C. Riwayat Organisasi

- | | | |
|-------------|---|--|
| 2006 – 2007 | : | Wakil Bendahara Umum. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FKG UNHAS |
| 2006 – 2008 | : | Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat FKG UNHAS |
| 2006 – 2008 | : | Anggota KOHATI (PB-HMI) Komisariat FKG UNHAS |
| 2008 – 2009 | : | Anggota Persatuan Senat Mahasiswa, Kedokteran Gigi Indonesia (PSMKGI) |
| Sekarang | : | Anggota Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) Cabang Makassar |