

## DAFTAR PUSTAKA

- Akzha, Nizwardi dan Deni Elnovriza. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006*. Online. <http://www.jurnalkesmas.com/index.php/kesmas/article/download/54/43>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Astuti dan Budijianto. 2010. *Analisis Harapan Dan Kepuasan Penderita Pengguna Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Sidoarjo*. Online. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/article/view/2238/2714>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Bappenas. 2009. *Bab 28: Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Online. <http://www.bappenas.go.id/files/8713/5228/3295/bab-28-peningkatan-akses-masyarakat-terhadap-kesehatan-yang-berkualitas.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bitner, Mary Jo. 2001. *Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Jurnal of Marketing* Vol. 56 hal:57-71. Online. <http://www.ida.liu.se/~steho/und/htdd01/9208310667.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2013.
- Cahyono. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Camacho dkk. 2006. *The Relationship between Patient's Perceived Waiting Time and Office-Based Practice Satisfaction*. Online. <http://www.ncmedicaljournal.com/wp-content/uploads/NCMJ/nov-dec-06/Camacho.pdf>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2013.
- Fadli dkk. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Delima Asih Sisma Medika Karawang*. *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 3 hal: 1178-1192. Online. <http://jurnal.feunsika.ac.id/wp-content/uploads/2013/06/Analisis-Kepuasan-Pasien-Rawat-Inap-Pada-RS.-Delima-Asih-Sisma-Medika-Karawang1.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2013.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/Menkes/SK/I/2004. *Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit*. Online. [http://kars.or.id/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=17&Itemid=75](http://kars.or.id/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=17&Itemid=75). Diakses pada tanggal 6 Februari 2013.
- Mote, Frederik. 2008. *Tesis Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mullin, Gary W. and Betsy L. Schultz Spetich. *Importance Performance Analysis*. [http://informal.science.org/researches/VSA-a0a2k0-a\\_5730.pdf](http://informal.science.org/researches/VSA-a0a2k0-a_5730.pdf). Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Muninjaya, Gde. 1999. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nurba, Erlyn. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan*. Jurnal EKSIS Vol. 8 No. 2 hal: 2298-2308. Online. Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Pai dan Chary. 2013. *Assessing Healthscapes: A Comparison Among Inpatients And Outpatients*. Integrative Business & Economics Research Vol.2 No.1. Diakses pada tanggal 11 Maret 2013.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pramono, Eryan. 2012. *Pengaruh Faktor-Faktor Bentuk Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri*. Online. <http://publikasi.uniska-kediri.ac.id/data/uniska/revitalisasi/revitalisasi%20vol1no3des2012/Revitalisasi-Vol1no3Des2012-09.%20Eryan%20Pramono.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Agustus 2013.
- Preston, Laura Rygielski. *Environment & Patient Outcomes*. Online. <http://www.trane.com/Architect/Files/PDF/Linking%20the%20Physical%20Environment%20of%20the%20Hospital%20to%20Patient%20Outcomes.pdf>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2013.
- Profil Puskesmas Bara Permai 2011.
- Rahmani, Velma Fidelia. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : RSUD Bhakti Asih Tangerang)*. Skripsi IPB Bogor. Online. <http://repository.ipb.ac.id/>

[bitstream/handle/123456789/15455/H09vfr.pdf?sequence=2](http://bitstream/handle/123456789/15455/H09vfr.pdf?sequence=2). Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.

Sari, Irine Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Sekandi dkk. 2011. *Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda*. Online. <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/23/5/516.full.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Agustus 2013.

Soegiman, Ragil. 2000. *Tesis Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Telogorejo Kotamadya Semarang)*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Strasser, Stephen dan Rose Marie Davis. 1991. *Measuring Patient Satisfaction For Improved Patient Services*. USA: Health Administration Press.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Syarif, Akbar. 2010. *Skripsi Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Pare-Pare Tahun 2010*. Makassar: FKM Unhas.

Tang, Liyang. 2012. *The influences of patient's satisfaction with medical service delivery, assessment of medical service, and trust in health delivery system on patient's life satisfaction in China*. Online. <http://www.hqlo.com/content/pdf/1477-7525-10-111.pdf>. Diakses pada tanggal 6 Februari 2013.

The Leadership Factor. 2006. *The Guide To Customer Satisfaction Measurement*. [http://www.service1.ru/img/pages/File/Customer\\_Satisfaction\\_Measurement.pdf](http://www.service1.ru/img/pages/File/Customer_Satisfaction_Measurement.pdf). Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

\_\_\_\_\_. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Trihono. 2005. *ARRISMES: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Online. <http://www.dikti.go.id/files/atur/sehat/UU-36-2009Kesehatan.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2013.
- Ulrich dkk. 2004. *The Role of the Physical Environment in the Hospital of the 21st Century: A Once-in-a-Lifetime Opportunity*. Online. [http://www.healthdesign.org/sites/default/files/Role%20Physical%20Environ%20in%20the%2021st%20Century%20Hospital 0.pdf](http://www.healthdesign.org/sites/default/files/Role%20Physical%20Environ%20in%20the%2021st%20Century%20Hospital%200.pdf). Diakses pada tanggal 18 Agustus 2013.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.

LAMP IRAN

Lampiran 1

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS BARA PERMAI**  
**KOTA PALOPO**

<b>Identitas Responden</b>		
No. Responden	....	
Nama Responden	....	
Umur Responden	..... tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tidak/Belum Tamat SD 2. Tamat SD 3. Tamat SMP 4. Tamat SMA 5. Tamat Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Responden	1. Tidak kerja 2. IRT 3. PNS/TNI/POLRI 4. Buruh/Petani/Nelayan 5. Wiraswasta/Pedagang 6. Pelajar 7. Pegawai BUMN 8. Pegawai Swasta 9. Lainnya	<input type="checkbox"/>
Status Pernikahan	1. Kawin 2. Belum Kawin	<input type="checkbox"/>
Alamat Responden	.....	

Petunjuk

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom pilihan yang telah disediakan berdasarkan pendapat Anda dan sesuai dengan yang Anda rasakan terhadap pelayanan di puskesmas.

Alternatif Jawaban

SP : Sangat Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak Setuju

1. FAKTOR AMBIENCE

NO	PERNYATAAN	LAYANAN YANG DITERIMA				HARAPAN			
		SS	S	TS	STS	SP	P	TP	STP
1	Puskesmas bersih, nyaman dan teratur								
2	Halaman parkir luas								
3	Pertamanan puskesmas terawat, indah, dan menarik								
4	Kerapian ruang kerja puskesmas								
5	Kemudahan menemukan tempat pelayanan puskesmas (loket/ruang pemeriksaan/ruang obat)								
6	Ukuran fasilitas ruang pemeriksaan puskesmas luas								
7	Sistem ventilasi puskesmas baik								
8	Penerangan ruang pemeriksaan puskesmas baik								

2. FAKTOR SISTEM

NO	PERNYATAAN	LAYANAN YANG DITERIMA				HARAPAN			
		SS	S	TS	STS	SP	P	TP	STP
1	Proses pendaftaran tidak berbelit								
2	Pelayanan rujukan tidak berbelit								
3	Pelayanan pasien puskesmas dilaksanakan sesuai nomor urut /antrian								
4	Dokter menggunakan waktu yang cukup dalam memeriksa pasien								
5	Petugas ruang obat memberikan obat dengan cepat dan tepat								
6	Pelayanan pasien sesuai dengan prosedur								









24	IDR	27	2	2	3	2		1	Plangiran	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
25	YSP	25	2	2	5	2		2	BTN Pepabri	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
26	ATR	27	2	2	4	2		1	Pondok Bahagia	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
27	SMJ	67	7	2	3	2		1	Kompleks Pepabri	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	FRD	30	2	2	3	2		1	Kompleks Pepabri	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
29	SHN	22	1	2	4	6		1	Kompleks Pepabri	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	FTY	20	1	2	4	2		1	Buntu Datu	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
31	IST	36	3	2	2	2		1	Homebase Batu	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
32	ILY	68	7	1	3	1		1	Kompleks Pepabri	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	NYD	38	3	2	4	2		1	To' Bulung	1	3	2	2	1	4	1	2	1	1	2	2	2	2
34	MTL	69	7	1	2	9	Pensiunan	1	Pepabri D7 No.2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	KMT	27	2	2	2	2		1	BTN Pepabri	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
36	TMW	26	2	2	4	2		1	BTN Dea Permai	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
37	ADD	57	6	1	4	1		1	BTN Pepabri C2 No.10	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
38	EST	64	6	2	4	2		1	Kompleks Pepabri	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
39	HSN	40	3	2	2	2		1	Rampoang	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	MMN	42	4	2	3	2		1	Plangiran Kec. Telluwanua	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
41	NS	27	2	2	4	9	Honorar	1	Kompleks Pepabri	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1
42	MTN	42	4	2	4	2		1	Homebase Batu	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	LKW	23	1	2	2	2		1	Buntu Datu	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	R	17	1	1	4	6		2	Jl. Dr. Ratulangi KM 8	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
45	MD	60	6	2	1	2		1	Buntu Datu	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	RLR	41	4	2	5	3		1	To' Bulung	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
47	RSN	29	2	2	4	6		1	Kompleks Pepabri	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
48	ADR	32	2	2	2	2		1	Kompleks Pepabri	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2
49	MTH	40	3	2	1	2		1	Rampoang	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1

50	SNT	30	2	2	4	9	Honorar	1	Rampoang	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2
51	ER	41	4	1	4	8		1	Homebase Batu	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
52	SLT	18	1	2	3	6		2	Rampoang	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2
53	MT	43	4	2	5	9	Honorar	1	Mancani	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2
54	NN	50	5	2	2	2		1	Kompleks Pepabri	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	ETR	42	4	2	3	2		1	Rampoang	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2
56	MRTH	30	2	2	2	2		1	To' Bulung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	ELS	26	2	2	3	2		1	To' Bulung	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2
58	YNT	27	2	2	4	2		1	To' Bulung	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2
59	SLW	25	2	2	4	2		1	Dea Permai	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2
60	MTF	68	7	1	3	8		1	Plangiran	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	AFL	23	1	1	4	5		2	Batu	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1
62	AMD	22	1	1	4	5		2	Batu	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
63	NG	21	1	2	4	2		1	Jl.Dr. Ratulangi KM 8	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
64	MRN	40	3	2	3	2		1	Tirosomba, Buntu Datu	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2
65	RBK	34	3	2	4	2		1	BTN Pepabri	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2
66	YTL	77	8	1	3	9	Pensiunan	1	BTN Pepabri	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1
67	YPS	59	6	1	4	5		1	BTN Pepabri	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1
68	HMD	41	4	2	4	2		1	BTN Pepabri Blok A3 No.10	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2
69	MRH	40	3	1	4	4		1	Mancani	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2
70	RN	22	1	2	4	2		1	Tirosomba, Buntu Datu	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
71	GD	40	3	2	1	4		1	Kompleks Pepabri	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2
72	SS	34	3	2	4	2		1	Buntu Datu	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
73	NB	36	3	1	3	4		1	BTN Pepabri	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2
74	MK	38	3	2	4	2		1	Jl. Cendana, Dea Permai	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
75	NDL	39	3	2	3	2		1	Homebase Batu	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2

76	ASL	23	1	2	4	2		1	BTN Pepabri	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2
77	FB	35	3	2	4	2		1	To' Bulung	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	2
78	ID	37	3	2	2	2		1	BTN pepabri	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
79	YKB	31	2	2	3	2		1	Rampoang	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1
80	JWT	32	2	2	4	2		1	BTN Pepabri	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2
81	HTT	37	3	2	4	2		1	BTN Pepabri	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
82	HSH	53	5	2	2	2		1	BTN Pepabri	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
83	RNT	29	2	2	3	2		1	Pondok Bahagia	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
84	NRM	31	2	2	5	9	Honorer	1	BTN Pepabri	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
85	HMT	73	8	1	5	9	Pensiunan	1	BTN Pepabri Blok A	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
86	RSM	20	1	2	4	2		1	Mancani	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
87	NM	24	1	2	4	1		2	Mancani	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2
88	SR	46	4	2	4	2		1	BTN Pepabri	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
89	HZ	37	3	1	4	5		1	To' Bulung	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2
90	IC	27	2	2	3	2		1	To' Bulung	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	2
91	RSD	26	2	2	3	2		1	To' Bulung	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2
92	RL	38	3	2	4	9	Honorer	1	BTN Pepabri	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2
93	YCL	62	6	2	2	2		1	BTN Pepabri	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
94	YSB	26	2	1	5	1		2	Rampoang	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
95	PTD	58	6	1	4	3		1	Rampoang	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	EM	51	5	2	5	3		1	Rampoang	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
97	ADF	49	5	2	5	3		1	BTN Dea Permai A17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
98	AD	22	1	1	5	8		2	Dea Permai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	TG	58	6	1	5	3		1	Dea Permai	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	MUL	40	3	2	3	2		1	Rampoang	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

a8h	a8k	b1h	b1k	b2h	b2k	b3h	b3k	b4h	b4k	b5h	b5k	b6h	b6k	c1h	c1k	c2h	c2k	c3h	c3k	c4h	c4k	c5h	c5k	c6h	c6k	c7h	c7k	c8h	c8k	c9h
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1







c9k	c10h	c10k	d1h	d1k	d2h	d2k	d3h	d3k	d4h	d4k	e1h	e1k	e2h	e2k	e3h	e3k	e4h	e4k	e5h	e5k	e6h	e6k
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2



1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1
1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3
1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2



*Lampiran 3*

**KETERANGAN MASTER TABEL**

- No.** : nomor responden
- Nama** : nama responden
- Umur** : umur responden
- Klpumur** : kelompok umur, kategori:
1. Umur 17-24 tahun
  2. Umur 25-32 tahun
  3. Umur 33-40 tahun
  4. Umur 41-48 tahun
  5. Umur 49-56 tahun
  6. Umur 57-64 tahun
  7. Umur 65-72 tahun
  8. Umur 73-80 tahun
- JK** : jenis kelamin responden, kategorinya:
1. Laki-laki
  2. Perempuan
- Pendidik** : tingkat pendidikan responden, kategorinya:
1. Tidak/belum tamat SD
  2. Tamat SD
  3. Tamat SMP
  4. Tamat SMA
  5. Tamat Perguruan Tinggi
- Peker** : jenis pekerjaan responden, kategorinya:
1. Tidak kerja
  2. Ibu Rumah Tangga (IRT)
  3. PNS/TNI/Polri
  4. Buruh/Petani/Nelayan
  5. Wiraswasta/Pedagang
  6. Pelajar
  7. Pegawai BUMN
  8. Pegawai Swasta
  9. Pekerjaan Lainnya

**Status** : status pernikahan responden, kategorinya:

1. Kawin
2. Belum kawin

**a1h sampai a8h** : jawaban responden mengenai harapan mereka terhadap faktor *ambience* puskesmas, kategorinya:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat Penting

**a1k sampai a8k** : tanggapan responden mengenai kinerja puskesmas terhadap faktor *ambience* yang diterima, kategorinya:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

**b1h sampai b6h** : jawaban responden mengenai harapan mereka terhadap faktor sistem puskesmas, kategorinya:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat Penting

**b1k sampai b6k** : tanggapan responden mengenai kinerja puskesmas terhadap faktor sistem yang diterima, kategorinya:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

**c1h sampai c10h** : jawaban responden mengenai harapan mereka terhadap hubungan antarmanusia di puskesmas, kategorinya:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat Penting

- c1k sampai c10k** : tanggapan responden mengenai layanan hubungan antarmanusia yang diterima, kategorinya:
1. Sangat Tidak Setuju
  2. Tidak Setuju
  3. Setuju
  4. Sangat Setuju
- d1h sampai d6h** : jawaban responden mengenai harapan mereka terhadap waktu pelayanan puskesmas, kategorinya:
1. Sangat Tidak Penting
  2. Tidak Penting
  3. Penting
  4. Sangat Penting
- d1k sampai d6k** : tanggapan responden mengenai kinerja puskesmas terkait waktu pelayanan, kategorinya:
1. Sangat Tidak Setuju
  2. Tidak Setuju
  3. Setuju
  4. Sangat Setuju
- e1h sampai e6h** : jawaban responden mengenai harapan mereka terhadap kenyamanan puskesmas, kategorinya:
1. Sangat Tidak Penting
  2. Tidak Penting
  3. Penting
  4. Sangat Penting
- e1k sampai e6k** : tanggapan responden mengenai kenyamanan yang diterima, kategorinya:
1. Sangat Tidak Setuju
  2. Tidak Setuju
  3. Setuju
  4. Sangat Setuju



Lampiran 4

**OUTPUT HASIL PENELITIAN**  
**Karakteristik Responden**

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

**Kelompok Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24 tahun	16	16.0	16.0	16.0
	25-32 tahun	27	27.0	27.0	43.0
	33-40 tahun	22	22.0	22.0	65.0
	41-48 tahun	11	11.0	11.0	76.0
	49-56 tahun	10	10.0	10.0	86.0
	57-64 tahun	7	7.0	7.0	93.0
	65-72 tahun	4	4.0	4.0	97.0
	73-80 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	22	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

**Status Pernikahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	92	92.0	92.0	92.0
	Belum Kawin	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak/Belum Tamat SD	6	6.0	6.0	6.0
	Tamat SD	15	15.0	15.0	21.0
	Tamat SMP	23	23.0	23.0	44.0
	Tamat SMA	42	42.0	42.0	86.0
	Tamat Perguruan Tinggi	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Pekerjaan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kerja	5	5.0	5.0	5.0
	IRT	61	61.0	61.0	66.0
	PNS/TNI/POLRI	8	8.0	8.0	74.0
	Buruh/Petani/Nelayan	6	6.0	6.0	80.0
	Wiraswasta/Pedagang	4	4.0	4.0	84.0
	Pelajar	4	4.0	4.0	88.0
	Pegawai BUMN	0	0.0	0.0	0.0
	Pegawai Swasta	3	3.0	3.0	91.0
	Lainnya	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5

**RUMUS STURGES**

**Menentukan Jumlah Kelas Dan Interval Kelas**

Untuk menentukan banyaknya kelompok/jumlah kelas, terdapat suatu pegangan yang dikemukakan oleh Sturges (1926) yang dikenal dengan rumus *Sturges*, yaitu:

$$m = 1 + 3,3 \log n$$

Ket:  $m$  = jumlah kelas

$n$  = jumlah sampel

Untuk menghitung besarnya interval kelas digunakan rumus berikut:

$$i = \frac{R}{m}$$

Ket:  $i$  = interval kelas

$m$  = jumlah kelas

$R$  = range



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245,  
Telp. (0411) 585658, 516005 Fax: 586013  
e-mail : dekanfkmuh@gmail.com , Website : www.unhas.ac.id/fkm

Nomor : 958 /UN4.15.1/PL.02/2013  
Perihal : Permohonan Izin  
Pengambilan Data Awal

5 Februari 2013

Yang Terhormat :  
**Kepala Dinas Kesehatan Kota Palopo**

di  
Palopo

Dengan hormat, kami ajukan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang bermaksud untuk melakukan pengambilan data awal dalam rangka penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Lohafri Tanan  
NIM : K11109260  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Bagian : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Mahasiswa tersebut di atas, mohon diberikan izin untuk mendapatkan arahan dalam rangka pengumpulan data awal di Instansi Bapak. Adapun data yang dibutuhkan berkaitan dengan:

**Profil puskesmas dan kinerja pelayanan puskesmas; Data kunjungan pasien (rekam medik); Persentase sasaran bidang pelayanan kesehatan yang dicapai; Absensi karyawan puskesmas; dan Persentase program yang diselesaikan pada Puskesmas Wara Utara; Puskesmas Bara Permai dan Puskesmas Wara Selatan.**

Atas bantuan dan kerjasama Bapak, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I

  
Dr. drg. Andi Zulkifli Abdulrahman, M.Kes  
NIP. 19630105 199003 1 002

Tembusan :

1. Dekan sebagai laporan
2. Ketua Prodi/Bagian Mahasiswa Ybs.
3. Dosen Pembimbing Skripsi
4. Mahasiswa Ybs.



# PEMERINTAH KOTA PALOPO

BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

(KESBANGPOL & LINMAS)

Jalan K.H.M Hasyim No. 07 Palopo Telp. (0471) 3307432 Fax. 21081

Palopo, 07 Februari 2013

Nomor : 503/53/BKBP & PM/II/2013  
Lamp : -  
Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada  
Yth. 1. Ka. PKM Wara Utara Kota Palopo  
2. Ka. PKM Wara Selatan Kota Palopo  
3. Ka. PKM Bara Permai Kota Palopo

Di,-

Palopo

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, Nomor : 558/UN.4.15.1/PL.02/2013, Tanggal, 05 Februari 2013, perihal tersebut di atas,

maka dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa yang tersebut dibawah ini :

**N a m a** : LOHAFRI TANAN  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Palopo, 18 April 1991  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Pekerjaan** : Mahasiswa UNHAS Makassar  
**Alamat** : Jl. Bangau No. 40 Kota Palopo

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi saudara dalam rangka Pengambilan Data Awal dengan Judul: " PROFIL PUSKESMAS DAN KINERJA PELAYANAN PUSKESMAS; DATA KUNJUNGAN PASIEN (REKAM MEDIK); PERSENTASE SASARAN BIDANG PELAYANAN KESEHATAN YANG DICAPAI; ABSENSI KARYAWAN PUSKESMAS; DAN PERSENTASE PROGRAM YANG DISELESAIKAN PADA PUSKESMAS WARU UTARA; PUSKESMAS BARA PERMAI DAN PUSKESMAS WARU SELATAN. "

Selama : 1 (Satu) Minggu, tmt 07 s/d 13 Feb 2013.  
Pengikut/Peserta : Tidak Ada.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan di maksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor Kepada Kepala Badan Kesbangpol & Linmas.
2. Izin Penelitian ini tidak menyimpang dari Izin yang diberikan .
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan mengikat adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian Kepada Kepala Badan Kesbangpol & Linmas.
5. Surat Izin akan di cabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-katentuan tersebut di atas.

Demikian di sampaikan kepada Saudara (i) untuk di ketahui dan seperlunya.

A.n. KEPALA BADAN KESBANGPOL & LINMAS  
KABID. HUB. ANTAR LEMBAGA,

  
H. KARYAWAN, SH

Pangkat: Penata Tk. 1

N I P : 19620423 198603 1 019

Tembusan, Kepada Yth :

1. Ka. Badan Kesbang Prop. Sul-Sel di Makassar;
2. Walikota Palopo (sbg Laporan) di Palopo;
3. Dan Dim 1403 SWG di Palopo;
4. Kapolresta Palopo di Palopo;
5. Dekan FKM UNHAS Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245,  
Telp.(0411) 585658, 516005 Fax 586013  
e-mail : [dekanikmuh@gmail.com](mailto:dekanikmuh@gmail.com), Website : [www.unhas.ac.id/fkm](http://www.unhas.ac.id/fkm)

Nomor : 2156 /UN4.15.1/PL.02/2013  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

26 April 2013

Kepada Yth : **Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan**  
**Cq. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah**  
**Provinsi Sulawesi Selatan**

di  
Makassar

Dengan hormat, kami ajukan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Saudara kiranya dapat memberikan izin kepada :

Nama : Lohafri Tanan  
Stambuk : K 111 09 260  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Bagian : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Tahun 2013.**  
Lokasi Penelitian : Puskesmas Bara Permai Kota Palopo  
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Hj. Indar, SH., MPH  
2. Dr. Darmawansyah, SE., MS

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

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

  
**Dr. drg. Andi Zulkifli, M. Kes**  
Nip. 19630105 199003 1 002

Tembusan Yth :  
1. Dekan (sebagai laporan)  
2. Ketua Bagian Mahasiswa Ybs.  
3. Para Pembimbing Skripsi



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**  
Jalan Urip Sumohardjo No. 269 Telp. 436936-436937 FAX. 436934  
**Makassar (90321)**

Makassar, 30 April 2013

Nomor : 0/0.5.1/ 6085/Balitbangda  
Lampiran : -  
Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada  
Yth. Walikota Palopo  
di-  
Palopo

Berdasarkan surat Wakil Dekan I FKM UNHAS Makassar Nomor : 2156/UN4.15.1/PL.021/2013 tanggal 26 April 2013 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini :

Nama : Lohafri Tanan  
Nomor Pokok : K 111 09 260  
Program Studi : Kesmas  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar

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

**"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARA PERMAI KOTA PALOPO TAHUN 2013"**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 01 s/d 30 Mei 2013

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Bappeda/Balitbangda, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab./Kota;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Menjalani semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperluanya.

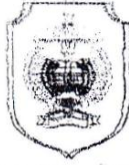


a.n. KEPALA BADAN  
Sekretaris

Drs. H. M. Pangurisang Parawansa M.Si  
Pengasah : Pembina Tk I  
NIP. : 19620414 198812 1 001

**TEMBUSAN :** Kepada Yth :

1. Gubernur Sulawesi Selatan di Makassar (sebagai laporan);
2. Wakil Dekan I FKM UNHAS Makassar di Makassar;
3. Kepala Badan Lintas Kabupaten dan Kota Prov. Sulsel;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Perihal



# PEMERINTAH KOTA PALOPO

BADAN KESBANGPOL & LINMAS, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

(KESBANGPOL & LINMAS)

Jalan K. BLN/Biasim No. 077 Palopo Telp. (0471) 3347432 Fax. 210891

Palopo, 01 Mei 2013

Nomor : 070/131/BKBP & PM/V/2013  
Lamp : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. 1. Kadis Kesehatan Palopo  
2. Ka. PKM Bara Permai Kota Palopo

Di-  
Palopo

Berdasarkan Surat Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Nomor : 070.5.1/6085/Balitbangda, Tanggal 30 April 2013, perihal tersebut di atas,

maka dengan ini disampaikan kepada Saudari bahwa yang tersebut dibawah ini :

**N a m a** : LOHAFRI TANAN  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Palopo, 18 April 1991  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Pekerjaan** : Mahasiswa  
**Jurusan** : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
**Alamat** : Jl. Bangau No. 40 Kota Palopo

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi saudara dalam rangka penyusunan *Skripsi* dengan judul : " ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARA PERMAI KOTA PALOPO TAHUN 2013 "

**Selama** : 1 (Satu) Bulan tmt Tgl. 01 s/d 30 Mei 2013.  
**Pengikut/Peserta** : Tidak Ada.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* kegiatan di maksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor Kepada Kepala Badan Kesbangpol & Linmas.
2. Izin Penelitian ini tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan mengikat adat istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan ujian menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian (KTI, *Skripsi*, Thesis dan Disertasi), ke Badan KesbangPol & Linmas Palopo.
5. Surat Izin akan di cabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak *mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas*.

Demikian di sampaikan kepada Saudara (i) untuk di ketahui dan di pergunakan seperlunya.

A.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL & LINMAS  
KASUBID ORGANISASI DAN PROFESI**

**BUNGA, SE**  
Pangkat : Penata Tk. 1  
NIP : 19621231 198503 2 136





**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS KESEHATAN**

Jln. KHM. Hasjim No. 12, Tlp. 0471-24016 Fax. 0471-21332  
Palopo 91921

Palopo, 01 Mei 2013

Nomor : 947/1.1/Dinkes/PLP/IV /2013

Kepada

Lampiran : -

Yth. Kepala Puskesmas Bara Permai

Perihal : Izin Penelitian

Di -

palopo

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Kepala Badan Kesbangpol & Linmas Kota Palopo Nomor : 070/131/BKBP & PM/IV/2013, 30 April 2013 perihal dalam rangka Penyusunan **Skripsi**, maka bersama ini kami perhadapkan kepada Saudara/i Mahasiswa atas nama :

Nama : LOHAFRI TANAN  
Tempat/Tgl Lahir : Palopo, 18 April 1991  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi UNHAS Makassar  
Jurusan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Alamat : Jl. Bangau No.40 kota Palopo  
Selama : 1 (Satu) Bulan tmt, 01 Mei s/d 30 Mei 2013

Untuk dibantu dalam rangka Penyusunan **Skripsi** dengan judul:

" ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARA PERMAI KOTA PALOPO TAHUN 2013".

Demikian disampaikan atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palopo

Sekretaris

Kasubag Umum dan Kepegawaian



**DARSANG SKM**

Pangkat : Penata Muda Tk.I

NIP : 19821007 200804 1 002



**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS BARA PERMAI**

*Alamat : Jl.HM.Yusuf Kompleks Perumahan PEPABRI Kota Palopo Telp. 3312092*

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**No : 171 / PKM - BP / BR - V / 2013**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hj.HERAWATI,SKM  
Nip : 19671128 198802 2 001  
Pangkat/Gol : Penata , III/c  
Jabatan : Kepala Puskesmas Bara Permai

Menyatakan bahwa mahasiswi yang tercantum namanya dibawah ini :

Nama : LOHAFRI TANAN  
T.T.Lahir : Palopo,18 April 1991  
Pendidikan : Mahasiswi FKM UNHAS  
Jurusan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Alamat : Jl.Bangau No.40 kota Palopo

Berdasarkan surat Izin Penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) No : 070/131/BKBP & PM/V/2013 Tgl 30 April 2013, maka dengan ini kami memberikan keterangan bahwa yang tersebut diatas telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian terhitung tanggal pembuatan surat keterangan ini.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bara Permai, 11 Mei 2013  
Kepala Puskesmas Bara Permai  
  
**Hj.HERAWATI,SKM**  
**Nip: 19671128 198802 2 001**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### IDENTITAS

Nama Lengkap : Lohafri Tanan  
Alamat : BTP Blok L  
Tempat,Tanggal Lahir : Palopo, 18 April 1991  
Email : [\*afri.tanan@yahoo.com\*](mailto:afri.tanan@yahoo.com)  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Toraja  
Bangsa : Indonesia  
Ayah : Simon S. Tanan  
Pekerjaan : Guru  
Ibu : Alberthina B.  
Pekerjaan : Guru  
Alamat Orang Tua : Jl. Bangau No.40 Kota Palopo

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 234 Temmalebba Palopo Tamat Tahun 2003
2. SMPN 1 Palopo Tamat Tahun 2006
3. SMAN 2 Palopo Tamat Tahun 2009
4. Diterima di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Tahun 2009