

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Al-Jabi, S. W., Zyoud, S. H., Sweileh, W. M., Wildali, A. H., Saleem, H. M., Aysa, H. A., ... Awang, R. (2015). Relationship of treatment satisfaction to health-related quality of life: Findings from a cross-sectional survey among hypertensive patients in Palestine. *Health Expectations*, 18(6), 3336–3348. <https://doi.org/10.1111/hex.12324>
- Al Fraihi, K. J., & Latif, S. A. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia: Patient's expectations and perceptions. *Saudi Medical Journal*, 37(4), 420–428. <https://doi.org/10.15537/smj.2016.4.14835>
- Algudairi, G., Al-Eisa, E. S., Alghadir, A. H., & Iqbal, Z. A. (2018). Patient satisfaction with outpatient physical therapy in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3646-0>
- Bailey, D. L., Holden, M. A., Foster, N. E., Quicke, J. G., Haywood, K. L., & Bishop, A. (2020). Defining adherence to therapeutic exercise for musculoskeletal pain: A systematic review. *British Journal of Sports Medicine*, 54(6), 326–331. <https://doi.org/10.1136/bjsports-2017-098742>
- Barbosa, C. D., Balp, M. M., Kulich, K., Germain, N., & Rofail, D. (2012). A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence. *Patient Preference and Adherence*, 6, 39–48. <https://doi.org/10.2147/PPA.S24752>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(3–4), 301–319. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302796>
- Bjertnaes, O. A., Sjetne, I. S., & Iversen, H. H. (2012). Overall patient satisfaction with hospitals: Effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Quality and Safety*, 21(1), 39–46. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2011-000137>
- Brady, M.K., Voorheed, C.M., Cronin, J. Jr and Bourdeau, B. L. (2006). The good guys do not always win: the effect of valence on service perceptions and consequences. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 83–91.
- Chahal, H. and Kumari, N. (2010). Development of multidimensional scale for health care service quality (HCSQ) in Indian context. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–255.
- Chakravarty, A. (2011). Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India*, 67(3), 221–224. [https://doi.org/10.1016/S0377-1237\(11\)60045-2](https://doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2)
- Chapman, K. R., Walker, L., Cluley, S., & Fabbri, L. (2000). Improving patient compliance with asthma therapy. *Respiratory Medicine*, 94(1), 2–9. <https://doi.org/10.1053/rmed.1999.0667>
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Deming, W. (1988). *Out of the crisis*. Cambridge: MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Fawcett, J. (2020). Thoughts About Meanings of Compliance, Adherence, and

- Concordance. *Nursing Science Quarterly*, 33(4), 358–360.
<https://doi.org/10.1177/0894318420943136>
- Fenton, J. J., Jerant, A. F., Bertakis, K. D., & Franks, P. (2012). The cost of satisfaction: A national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Archives of Internal Medicine*, 172(5), 405–411.
<https://doi.org/10.1001/archinternmed.2011.1662>
- George, A., & Sahadevan, J. (2019). A Conceptual Framework of Antecedents of Service Loyalty in Health Care: Patients' Perspective. *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 8(1), 50–59. <https://doi.org/10.1177/2277975218812952>
- Georgiadou, V. A., & Maditinos, D. (2017). Measuring the quality of health services provided at a Greek Public Hospital through patient satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 10(2), 60–72.
<https://doi.org/10.25103/ijbesar.102.06>
- Goddard, K., Roberts, C. M., Byron-Daniel, J., & Woodford, L. (2021). Psychological factors involved in adherence to sport injury rehabilitation: a systematic review. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 14(1), 51–73.
<https://doi.org/10.1080/1750984X.2020.1744179>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=VvXZnQEACAAJ>
- Hercos, B. V. S., & Berezovsky, A. (2017). Quality of the ophthalmological service to outpatients of the public and private healthcare systems. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 80(6), 350–354. <https://doi.org/10.5935/0004-2749.20170086>
- Holt, C. J., McKay, C. D., Truong, L. K., Le, C. Y., Gross, D. P., & Whittaker, J. L. (2020). Sticking to it: A scoping review of adherence to exercise therapy interventions in children and adolescents with musculoskeletal conditions. *Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy*, 50(9), 503–515.
<https://doi.org/10.2519/jospt.2020.9715>
- Hush, J. M., Cameron, K., & Mackey, M. (2011). Care: A Systematic Review.

Physical Therapy, 91(1), 25–36.

- Jack, K., McLean, S. M., Moffett, J. K., & Gardiner, E. (2010a). Barriers to treatment adherence in physiotherapy outpatient clinics: A systematic review. *Manual Therapy*, 15(3), 220–228. <https://doi.org/10.1016/j.math.2009.12.004>
- Jack, K., McLean, S. M., Moffett, J. K., & Gardiner, E. (2010b). Barriers to treatment adherence in physiotherapy outpatient clinics: A systematic review. *Manual Therapy*, 15(3), 220–228. <https://doi.org/10.1016/j.math.2009.12.004>
- Kardas, P., Lewek, P., & Matyjaszczyk, M. (2013). Determinants of patient adherence: A review of systematic reviews. *Frontiers in Pharmacology*. <https://doi.org/10.3389/fphar.2013.00091>
- KARS. (2021). Daftar Rumah Sakit Terakreditasi. Retrieved from http://akreditasi.kars.or.id/application/report/report_accredited.php
- Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M. K. (2013). Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: An empirical study using structural equation modeling. *Management Science Letters*, 3(7), 2125–2136. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.06.005>
- Khoshbakht Pishkhani, M., Dalvandi, A., Ebadi, A., & Hosseini, M. (2019). Factors affecting adherence to rehabilitation in Iranian stroke patients: A qualitative study. *Journal of Vascular Nursing*, 37(4), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.jvn.2019.07.001>
- Kim, Y. K., Cho, C. H., Ahn, S. K., Goh, I. H., & Kim, H. J. (2008). A study on medical services quality and its influence upon value of care and patient satisfaction - Focusing upon outpatients in a large-sized hospital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 19(11), 1155–1171. <https://doi.org/10.1080/14783360802323594>
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(5), 452–467.
- Lee, W., Chen, C., Chen, T., & Chen, C. (2010). The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction:

- The case of a medical center in Southern Taiwan. *African Journal of Business Management*, 4(4), 448–458.
- Lehmann, A., Aslani, P., Ahmed, R., Celio, J., Gauchet, A., Bedouch, P., ... Schneider, M. P. (2014). Assessing medication adherence: Options to consider. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 36(1), 55–69. <https://doi.org/10.1007/s11096-013-9865-x>
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., Zhu, Y. C., Wu, X. H., ... Lu, H. Z. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497–504. <https://doi.org/10.1016/j.apjtb.2015.02.003>
- Lucadamo, A., Camminatiello, I., & D'Ambra, A. (2021). A statistical model for evaluating the patient satisfaction. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73(January), 100797. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100797>
- Mahanani, N. R. D., Tasnim, Jayadipraja, E. A., & Baeda, A. G. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Kunjungan Pasien Anak Bekebutuhan Khusus Di Poli Okupasi Terapi. *Jurnal Kesmas Indonesia*, 13, 182–202. Retrieved from <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/kesmasindo/article/view/3239/2547>
- Manulik, S., Rosińczuk, J., & Karniej, P. (2016). Evaluation of health care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Preference and Adherence*, 10, 1435–1442. <https://doi.org/10.2147/PPA.S108252>
- Marwa, T., Mitonga, K. H., & Hofnie-//Hoebes, K. (2017). Customers' satisfaction of the occupational therapy services in Namibia. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 4(10), 3542. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20174217>
- Mekoth, N., & Dalvi, V. (2015). Does Quality of Healthcare Service Determine Patient Adherence? Evidence from the Primary Healthcare Sector in India. *Hospital Topics*, 93(3), 60–68. <https://doi.org/10.1080/00185868.2015.1108141>
- Monica, E., Dharmmesta, B. S., & Syahlani, S. P. (2017). Correlation Analysis

Between The Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty Of Viva Generik Pharmacy In Semarang Analisis. *JURNAL Farmasi Sains Dan Komunitas*, 14(2), 86–92.

Nezenega, Z. S., Perimal-lewis, L., & Maeder, A. J. (2020). Factors influencing patient adherence to tuberculosis treatment in ethiopia: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155626>

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Odumodu, I. J., Olufunlayo, T. F., Ogunnowo, B. E., & Kalu, M. E. (2020). Satisfaction With Services Among Attendees of Physiotherapy Outpatient Clinics in Tertiary Hospitals in Lagos State. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 468–478. <https://doi.org/10.1177/2374373519847370>

Ogwumike, O. O., Badaru, U. M., & Adeniyi, A. F. (2015). Barriers to treatment adherence among Stroke Survivors attending outpatient physiotherapy clinics in North-western Nigeria. *Clinical Health Promotion - Research and Best Practice for Patients, Staff and Community*, 5(1), 4–10. <https://doi.org/10.29102/clinhp.15002>

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioural Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988a). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988b). Servqual.pdf. *Journal of Retailing*.

Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Mater Sociomed*, 28(1), 21–25. <https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.21-25>

Prilansari, W., Hasanmihardja, M., & Setiawan, D. (2010). Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Jamkesmas Di Bangsal Non Bedah Rsud Prof. Dr. Margono Soekardjo Purwokerto Dalam Menggunakan Obat Per

- Oral Pada Tahun 2009. *PHARMACY*, 07, 47–57.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30595/pji.v7i1.556>
- Pritha, B. (2020). Designing and analyzing Likert scales. Retrieved from
<https://www.scribbr.com/methodology/likert-scale/>
- Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Indonesia. <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Rezaie, L., & Kendi, S. (2020). Exploration of the influential factors on adherence to occupational therapy in parents of children with cerebral palsy: A qualitative study. *Patient Preference and Adherence*, 14(January), 63–72.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S229535>
- Sandford, F., Barlow, N., & Lewis, J. (2008). A Study to Examine Patient Adherence to Wearing 24-Hour Forearm Thermoplastic Splints after Tendon Repairs. *Journal of Hand Therapy*, 21(1), 44–53. <https://doi.org/10.1197/j.jht.2007.07.004>
- Shakya, N. R., & Shakya, B. (2019). Patient satisfaction with outpatient physiotherapy services in dhulikhel hospital, kathmandu university hospital, Nepal. *Kathmandu University Medical Journal*, 17(65), 46–50.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Health Advocacy: Pohon Cahaya.
- Suresh, S., & Dcunha, S. (2015). The Measurement of Service Quality in Healthcare: A Study in a Selected Hospital. -. *International Journal of Health Sciences and Research (IJHSR)*, 5(7), 333–345. Retrieved from <http://www.scopemed.org/?mno=195728>
- Svingen, J., Arner, M., & Turesson, C. (2022). Patients' experiences of flexor tendon rehabilitation in relation to adherence: a qualitative study. *Disability and Rehabilitation*. <https://doi.org/10.1080/09638288.2022.2051081>
- Tabah, F. T. D., Sham, F., Zakaria, F. N., Hashim, N. K., & Dasiman, R. (2020). Factors influencing stroke patient adherence to physical activity: A systematic

review. *Journal of Gerontology and Geriatrics*, 68(3), 174–179. <https://doi.org/10.36150/2499-6564-389>

Undang - Undang RI NO 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009. (2009). Reb.

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>

Usman, M. Y., Abdulmanaf, A., Abba, M. A., & Kani, M. Z. (2017). Factors affecting adherence to physiotherapy appointments for caregivers of children with cerebral palsy in Kano metropolis. *Archives of Physiotherapy & Global Researches*, 21(2), 13–19. Retrieved from <https://ukzn.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=124876223&site=ehost-live&scope=site>

Verusia, C., Tanuja, D., Simira, M., Sarisha, M., Varuna, S., Ursula, K., & Thalente, N. (2015). Satisfaction and adherence of patients with amputations to physiotherapy service at public hospitals in Kwazulu-Natal, South Africa. *African Health Sciences*, 15(2), 450–456. <https://doi.org/10.4314/ahs.v15i2.19>

Wahyuningtyastutik, R. (2020). Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1486–1499. Retrieved from <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>

Zainaro, M. A., & Gunawan, A. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepatuhan minum obat penderita tuberkulosis paru. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381–388. <https://doi.org/10.33024/hjk.v13i4.1658>

Lampiran 1 SK Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS HASANUDDIN
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
 Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp (0411) 585658, 516-005, FAX: (0411) 586013
 E-mail : dekan_fmuh@yahoo.com, website : http://fkm.unhas.ac.id/

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS HASANUDDIN
 Nomor: 11062/UN4.14/TD.06/2019

tentang
PENGANGKATAN PANITIA PENILAI SEMINAR USUL, HASIL, DAN UJIAN AKHIR MAGISTER
PROGRAM MAGISTER PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / ADMINISTRASI KEBIJAKAN
KESEHATAN

A.N. ESTER SYEFTTY PASARIBU NOMOR POKOK: K012191092
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS HASANUDDIN

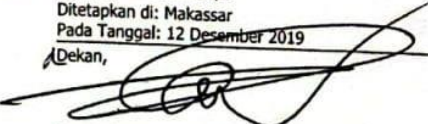
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS HASANUDDIN

- Membaca : Surat Usulan Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat / Administrasi Kebijakan Kesehatan Nomor: 737/UN4.14.8/TD.06/2019 tanggal 12 Desember 2019 tentang Usulan Panitia Penilai Seminar Usul, Hasil dan Ujian Akhir Magister bagi Sdr. **ESTER SYEFTTY PASARIBU** Nomor Pokok: **K012191092**.
- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Seminar Usul, Hasil dan Ujian Akhir Magister bagi Sdr. **ESTER SYEFTTY PASARIBU** Nomor Pokok: **K012191092**, mahasiswa Program Magister Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat / Administrasi Kebijakan Kesehatan pada Program Pascasarjana Unhas, dipandang perlu mengangkat Panitia Penilai.
 b. Bahwa untuk memenuhi maksud butir (a) di atas maka perlu menerbitkan Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional; (Lembaran Negara Tahun 2003 No.78)
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 No. 158)
 3. Peraturan Pemerintah RI No. 23 Tahun 1956, tentang Pendirian Universitas Hasanuddin (LN 1956 No. 39)
 4. Peraturan Pemerintah RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi, Perubahan dari Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010, tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2015 Tanggal 22 Juli 2015 tentang Statuta Unhas PTN-BH 2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Hasanuddin Periode 2014-2018
 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 98/MPK.A4/KP/2014 Tanggal 26 Maret 2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Hasanuddin Periode 2014-2018
 7. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor: 5441/UN4/OT.04/2016 Tanggal 1 Februari 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Hasanuddin
 8. Peraturan Rektor Unhas No. 2784/UNH4.1/KEP/2018 Tanggal 16 Juli 2018 tentang Penyelenggaraan Program Magister (S2) Universitas Hasanuddin.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
PERTAMA : Mengangkat Panitia Penilai Seminar Usul, Hasil, dan Ujian Akhir Magister bagi Sdr. **ESTER SYEFTTY PASARIBU** Nomor Pokok: **K012191092**, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat / Administrasi Kebijakan Kesehatan pada Program Pascasarjana Unhas dengan susunan sebagai berikut:
 1. **Prof. Dr. H. Indar, SH., MPH.** Ketua
 2. **Prof. Dr. dr. M. Alimin Maidin, MPH.** Sekertaris
 3. **Dr. Darmawansyah, SE., M.Si.** Anggota
 4. **Prof. Sukri, SKM., M.Kes., M.Sc. PH, Ph.D.** Anggota
 5. **Dr. Ridwan Mochtar Thaha, M.Sc.** Anggota
- KEDUA** : Segala biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan keputusan ini dibebankan pada dana yang tersedia di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini bertaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya masa studi yang bersangkutan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dan kesalahan di dalamnya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Makassar
 Pada Tanggal: 12 Desember 2019
 Dekan,


Dr. Aminuddin Syam, SKM, M.Kes., M.Med.Ed.
 NIP. 19670617 199903 1 001

- Tembusan Kepada Yth.:
1. Para Wakil Dekan FKM-UNHAS
 2. Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM-UNHAS
 3. Sdr. **ESTER SYEFTTY PASARIBU**
 4. Pertinggal

Lampiran 2. Surat Pengambilan Data Awal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

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

No : 441/UN4.14/PT.01.04/2021

20 Januari 2021

Lamp : -

Hal : **Permohonan Pengambilan Data Awal**

Yth.

Direktur Utama RSUP Fatmawati

Di -

Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : **Ester Syeftty Pasaribu**
Nomor Pokok : **K012191092**
Program Studi : **Kesehatan Masyarakat**

Bermaksud melakukan Pengambilan data awal untuk penyusunan proposal tesis.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dr. Aminuddin Syam, SKM, M.Kes., M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Pertinggal

Lampiran 3. Perijinan Fatmawati



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/>

No : 914/UN4.14/PT.01.04/2022

21 Januari 2022

Lamp : Proposal

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.

Direktur Rumah Sakit Fatmawati Jakarta

Di –

Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : **Ester Syeffty Pasaribu**

Nomor Pokok : **K012191092**

Program Studi : **Kesehatan Masyarakat**

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan Di Instalansi Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati, Jakarta**".

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Indar, SH.,MPH

(Ketua)

2. Prof. Dr. dr. H.M. Alimin Maidin, MPH

(Anggota)

Waktu Penelitian : Januari – Maret 2022

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan

Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed

NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Peringgal



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI



Jl. RS. Fatmawati, Cilandak - Jakarta Selatan 12430 Telp. 021-750152, 7660552 (Hunting)
 Fax. 021-7690123, E-mail: rsupf@fatmawatihospital.com Website: www.fatmawatihospital.com

Nomor : DM 01.01/VIII.2/1572/2021
 Lampiran : 1(satu) lembar
 Perihal : **Ijin Penelitian**

9 Februari 2021

Yth :
 Dekan
 Fakultas Kesehatan Masyarakat
 Universitas Hasanuddin
 Makasar

Sehubungan dengan surat permohonan Saudara perihal Permohonan Ijin Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberikan ijin kepada :

Nama : **Ester Syeftty Pasaribu**
 No. Pokok : **K012191092**
 Program Studi : **Kesehatan Masyarakat**
 Judul Penelitian : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Jakarta**

untuk melaksanakan kegiatan penelitiannya di lingkungan RSUP Fatmawati dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melunasi biaya penelitian sebesar Rp. 800.000,- (Delapan ratus ribu rupiah).
 2. Menghubungi Bagian Pendidikan dan Penelitian untuk proses registrasi dengan membawa pas photo ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.
 3. Mempresentasikan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar buku Skripsi/Hasil Penelitian ke Bagian Diklit sebagai referensi penelitian berikutnya.
 4. Menyerahkan soft copy resume/abstrak penelitian yang terdiri dari : a. Latar belakang, b. Metodologi, c. Hasil penelitian, d. Kesimpulan disusun tidak melebihi 1000 kata.
- Untuk informasi lebih lanjut agar menghubungi Bagian Pendidikan dan Penelitian (Bagian DIKLIT) , telp. 021-7501524, 7660552 pswt 1443 atau telp/fax. 021-7697432.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian,

drg. Tri Fajari Agustini, Sp.KGA, MARS
 NIP. 196808221994032007

Tembusan :

1. Direktur Utama RSUP Fatmawati (sebagai laporan);
2. Kepala Instalasi Rehab Medik RSUP Fatmawati;
3. Kepala IRJ RSUP Fatmawati;
4. Kepala IPSSRS RSUP Fatmawati;
5. Yang Bersangkutan.





KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI

Jl. RS. Fatmawati, Cilandak - Jakarta Selatan 12430 Telp. 021-750152, 7660552 (Hunting)
 Fax. 021-7690123, E-mail: rsupf@fatmawatihospital.com Website: www.fatmawatihospital.com



SURAT KETERANGAN IJIN PENELITIAN
 DM 01.01/VIII.21.15.03.12021

Yang bertandatangan di bawah ini Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian Jakarta, menerangkan bahwa usulan penelitian:

Nama : Ester Syeffty Pasaribu
 No. Pokok : K012191092
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Jakarta

dijijinkan untuk dilaksanakan di RSUP Fatmawati Jakarta. Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Februari 2021
 Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian,



drg. Tri Fajar Agustini, Sp.KGA, MARS
 NIP. 196808221994032007



Lampiran 4. Etik Fatmawati dan Unhas



**KOMISI ETIK PENELITIAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI**

Surat Lolos Kaji Etik (Ethical Clearance)

Nomor : 05/KEP/1/2021

Dengan ini Komisi Etik Penelitian Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati dalam upaya melindungi hak asasi manusia dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan/penelitian medik, setelah melakukan pembahasan, penilaian serta mengkaji secara teliti terhadap proposal penelitian, yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Jakarta”

Peneliti : Ester Syeftty Pasaribu

Nomor Pokok : K012191092

Memutuskan bahwa penelitian disetujui pelaksanaannya. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai batas waktu penelitian yang tertera dalam proposal dengan masa berlaku maksimal 1 (satu) tahun. Sehubungan dengan penelitian ini, peneliti berkewajiban untuk:

1. Menjaga kerahasiaan subyek penelitian.
2. Memberitahu status penelitian apabila:
 - i. Setelah sampai batas waktu berlakunya persetujuan etik penelitian masih belum selesai, dalam hal ini persetujuan etik harus diperpanjang.
 - ii. Penelitian berhenti ditengah jalan/ peneliti mengundurkan diri.
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*) kepada Komisi Etik Penelitian.
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.
5. Melaporkan hasil penelitian jika pelaksanaan penelitian telah selesai kepada Komisi Etik Penelitian RSUP Fatmawati.

Demikian surat persetujuan etik penelitian ini dikeluarkan agar dapat dipergunakan dengan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 9 Februari 2021
Ketua Komisi Etik Penelitian

dr. Zainal Adhim, Sp.THT-KL(K), Ph.D
NIP. 197009192005011006



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 : 1464/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 7 Februari 2022

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

No. Protokol	31122072013	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Ester Syeftty Pasaribu	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan Di Instalansi Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati, Jakarta		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	31 Januari 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	31 Januari 2022
Tempat Penelitian	Di Instalansi Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 7 Februari 2022 Sampai 7 Februari 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof. dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 7 Februari 2022
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 7 Februari 2022

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. Melaporakn penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 5. *Informed Consent*

INFORMED CONSENT (PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN)

Salam Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa *Double Degree* Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar yang akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan Di Unit Rehabilitasi Medik RSUP FATMAWATI, Jakarta**”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi Bapak/Ibu sebagai responden. Pada penelitian ini, identitas anda akan disamarkan. Data penelitian ini akan dikumpulkan dan disimpan tanpa menyebutkan nama anda dalam arsip tertulis atau elektronik (komputer), yang tidak bisa dilihat oleh orang lain selain peneliti. Kerahasiaan data anda sepenuhnya akan dijamin. Bila data akan dipublikasikan, kerahasiaan tetap akan dijaga.

Apabila Bapak/Ibu menyetujui, maka dimohon kesediaannya menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya lampirkan pada surat ini. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Januari 2022

Peneliti

Ester Syeftty Pasaribu

Lampiran 6. Fomulir informed Concent

**FORMULIR PERSETUJUAN MENGIKUTI
PENELITIAN SETELAH PENJELASAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Alamat :

Setelah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan dengan tujuan, manfaat apa yang akan diperoleh pada penelitian ini serta risiko yang mungkin terjadi, saya menyatakan setuju untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini secara sukarela dan tanpa paksaan. Saya berhak bertanya atau meminta penjelasan bila masih ada hal yang belum jelas atau masih ada hal yang ingin saya ketahui tentang penelitian ini.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, namun karena keinginan saya sendiri, dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh peneliti.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data penelitian akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua data saya yang dihasilkan pada penelitian ini untuk dipublikasikan sebagai hasil dari penelitian dan akan diseminarkan pada ujian hasil dengan tidak akan mencantumkan nama kecuali nomor responden.

Nama

Tgl/Bln/Thn

Tanda Tangan

Responden :

PENANGGUNGJAWAB PENELITIAN

Nama : Ester Syeftty Pasaribu

Umur : 34 Tahun

Alamat : Jl. Swadaya no 63. RT 001/014 Jatibening, Bekasi 17142

Telepon : 081297054300

Email : esterpasaribu@gmail.com

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

No. Responden: _____ (diisi oleh peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan Di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati, Jakarta

Tanggal	:
Nama Responden	:
Alamat Rumah	:
No Telpon Responden	:
Interviewer	:

PERKENALAN: Selamat pagi/siang/sore. Nama saya _____, saya mewakili mahasiswa S2 Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat yang sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab beberapa pertanyaan secara apa adanya. Jawaban ini bersifat rahasia dan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian. Jawaban yang diberikan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kesesuaian pelayanan rumah sakit dengan kebutuhan pasien. Kami ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu.

1. Karakteristik Responden

1.	Hubungan dengan pasien	:	1. Ayah
			2. Ibu
			3. Anak
			4. Lainnya....
2.	Jenis Kelamin responden	:	1. Laki – laki
			2. Perempuan
3.	Usia responden	:	1. 16 - 25 Tahun

			2. 26 - 45 Tahun
			3. 46 - 60 Tahun
			4. > 60 Tahun
4.	Jenis Kelamin Pasien	:	1. Laki – laki
			2. Perempuan
5.	Usia pasien	:	1. 0 – 1 tahun
			2. 2 -10 tahun
			3. 11 – 19 tahun
			4. 20 – 60 tahun
			5. > 60 tahun
6.	Diagnosa dokter	:	
7.	Lama mengalami kondisi penyakit ini		1. < 1 tahun
			2. 1- 5 tahun
			3. > 5 tahun
8.	Jenis Pelayanan yang diambil	:	1. Dokter Rehabilitasi Medik
			2. Fisioterapi
			3. Okupasi Terapi
			4. Speech Therapy
			5. Ortotik Prostetik
			6. Lainnya,
9.	Pendidikan	:	1. Tidak Sekolah
			2. SD/ Sederajat
			3. SMP/Sederajat
			4. SMA/Sederajat
			5. Diploma
			6.Sarjana
			7.Magister
10.	Pekerjaan	:	1. Pelajar/ Mahasiswa
			2. PNS/TNI/Polri/BUMN/Pensiunan
			3. Pegawai Swasta/ Wiraswasta
			4. IRT/Tidak Bekerja/Lainnya
11.	Jenis Kebersertaan	:	1. PBI
			2. Non - PBI
			3. PPU

			4. Mandiri/ Asuransi/ Lainnya
12.	Berapakah rata – rata pengeluaran Bapak/Ibu untuk keperluan rumah tangga per bulan?	:	<ul style="list-style-type: none"> • < Rp 1.500.000, - • Rp. 1.500.000 - 3.000.000, - • > Rp 3.000.000, -
13.	Berapa kali dalam 1 bulan anda telah berkunjung ke Instalasi Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati dalam 1 bulan?	:	<ul style="list-style-type: none"> • 1- 4 kali • 5 - 8 Kali • > 8Kali
14.	Apakah anda pernah menggunakan jasa atau membeli produk dari penyedia lain (Rumah Sakit, Puskesmas, dll)	:	<ul style="list-style-type: none"> • Ya • Tidak
15.	Jika iya, dimana ada mendapatkan layanan tersebut?	:	<ul style="list-style-type: none"> • Rumah sakit lain, pemerintah/ swasta • Klinik Mandiri / Swasta/ Puskesmas • Tenaga kesehatan Individu, contoh <i>Homecare</i>
16.	Pasien tidak hadir sesuai dengan jadwal yang telah diberikan dalam 1 bulan terakhir	:	<ul style="list-style-type: none"> • Ya, berapa kali tidak hadir... Alasan..... • Tidak
17.	Pasien tidak hadir sesuai dengan jadwal yang telah diberikan dalam kurun 6 bulan terakhir	:	<ul style="list-style-type: none"> • Ya, berapa kali tidak hadir... Alasan..... • Tidak
18.	Transportasi yang digunakan untuk ke IRM RSUP Fatmawati dan pulang ke rumah	:	<ul style="list-style-type: none"> • Bis/ Angkutan umum / Berjalan • Mobil • Motor
19.	Berapa lama dibutuhkan perjalanan menuju ke IRM RSUP Fatmawati?	:	
20.	Apakah anda membawa kartu kontrol setiap anda datang ke instalasi rehabilitasi medik?	:	

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap, dan jujur

Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban Bapak/Ibu/Sdr(i) benar-benar tepat dengan situasi yang dirasakan.

Beri tanda cek (v) pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i), alasan saya mempertimbangkan untuk mengunjungi kembali rumah sakit tersebut karena.....

Bagian 1

1. Jika Bapak/Ibu merasa sangat tidak setuju (STS)
2. Jika Bapak/Ibu merasa tidak setuju (TS)
3. Jika Bapak/Ibu merasa cukup setuju (CS)
3. Jika Bapak/Ibu merasa setuju (S)
4. Jika Bapak/Ibu merasa sangat setuju (SS)

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan		SS	S	CS	TS	STS
1	Kualitas Pelayanan	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Proses administrasi yang mudah dan cepat	1	Proses administrasi dan pendaftaran di rumah sakit mudah dan cepat.					
			Waktu pelayanan yang cukup	2	Saya merasa dokter dan tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>) memberikan waktu yang cukup dalam memberikan layanan kepada saya.					
			Waktu tunggu yang masih wajar	3	Saya merasa waktu tunggu saya pada saat menunggu layanan dokter dan tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>) masih sangat wajar.					
			Pelayanan yang akurat	4	Pada saat memberikan pelayanan <i>dokter</i> dan tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>) menjelaskan penanganan medis yang diberikan dan saya mendapatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
			Mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan	5	Saya mendapatkan pelayanan medis dari <i>dokter</i> dan tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>) sesuai dengan yang saya butuhkan.					
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Perilaku/sikap yang dapat dipercaya	6	Saya mempercayai tindakan medis yang diberikan <i>dokter dan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> .					
			Pengetahuan yang cukup	7	Dokter, tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>), dan staff lainnya mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien					
			Perasaan aman	8	Saya merasa aman selama berada dalam penanganan di rumah sakit					
			Sopan dan hormat	9	Semua pegawai (<i>dokter/terapis/staff</i> lainnya) bertindak sopan dan hormat terhadap pasien					
			Jaminan rumah sakit	10	Rumah sakit menjamin tidak ada yang membahayakan pasien (kebersihan, sterilisasi, kondisi fasilitas yang baik)					
		Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Fasilitas	11	Fasilitas ruang tunggu, ruang periksa, ruang terapi cukup aman, nyaman dan bersih.					
				12	Fasilitas toilet cukup aman, nyaman dan bersih					
				13	Area parkir yang luas dan jarak yang tidak terlalu jauh dengan gedung rehabilitasi medik.					
				14	Peralatan yang terawat baik (kursi tunggu, peralatan terapi, dll)					
				15	Infrastruktur fisik rumah sakit dalam keadaan baik (lantai, tembok, meja, kursi, jendela, kolam renang)					
				16	Tersedia informasi alur / prosedur penerimaan pasien (Pendaftaran – Mendapatkan pelayanan medis)					
				17	Dokter, Tenaga kesehatan (<i>FT/OT/TW/OP</i>), Staff lainnya berpakaian rapih, bersih, dan sopan					

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan		SS	S	CS	TS	STS
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Memperhatikan kebutuhan tanpa diskriminasi	18	<i>Dokter, Tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP), Staff lainnya</i> memperhatikan kebutuhan pasien tanpa memandang status sosial					
			Bersedia membantu	19	<i>Dokter, Tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP), Staff lainnya</i> selalu bersedia untuk membantu.					
			Mendapatkan pelayanan yang tulus dan sungguh - sungguh	20	Saya merasa <i>dokter dan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP), dan staff lainnya</i> memberikan pelayanan kepada saya dengan tulus dan sungguh – sungguh.					
			Diperlakukan dengan hormat dan bermartabat	21	Saya diperlakukan dengan hormat dan bermartabat oleh <i>Dokter, Tenaga Kesehatan (FT/OT/TW/OP), dan staff lainnya</i>					
		Daya Tanggap (<i>Responsivess</i>)	Ketanggapan dan kecepatan	22	<i>Dokter, Tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP), Staff lainnya</i> tanggap dan cepat dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi keperluan saya.					
2	Kepuasan Pasien	Karakteristik dokter dan tenaga kesehatan terhadap Proses Pengobatan	Komunikasi yang efektif	1	Dalam berkomunikasi <i>dokter dan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> memberikan informasi yang jelas dan informatif mengenai pengobatan saya					
			Sikap dan Tindakan	2	Dalam memberikan konsultasi dan pengobatan <i>dokter dan pengobatan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> bersikap bersahabat, sopan dan profesional					
			Ahli dalam bidangnya	3	Saya percaya <i>dokter dan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> ahli dalam bidangnya					
			Berempati terhadap kondisi pasien	4	Dalam memberikan konsultasi dan pengobatan <i>dokter dan tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> mendengar semua keluhan saya dengan seksama dan berempati dengan kondisi yang saya alami					
			Adanya <i>follow - up</i> kondisi kesehatan berkala	5	<i>Dokter dan Tenaga kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> secara berkala memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan saya (ada peningkatan/penurunan kondisi)					
			Terlibat memberikan keputusan dalam proses pengobatan	6	<i>Dokter dan Tenaga Kesehatan (FT/OT/TW/OP)</i> melibatkan saya dalam proses pengobatan (terapi dan pengobatan yang akan diambil, Latihan dirumah, durasi, dll)					
		Organization of care / Environmental satisfaction	Lokasi yang mudah dijangkau	1	Akses dan lokasi dari Instalansi Rehabilitasi Medik mudah untuk dikunjungi					
			Tempat parkir yang dapat terjangkau	2	Lokasi tempat parkir strategis dan dekat dengan instalansi Rehabilitasi Medik sehingga tidak halangan untuk menuju kesana dengan kondisi saya.					
			Fasilitas bangunan dengan kualitas yang tinggi	3	Fasilitas bangunan yang ada di instalansi Rehabilitasi Medik dibangun dengan kualitas yang baik.					

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan		SS	S	CS	TS	STS
3	Kepatuhan pasien	Keluarga	Ketergantungan pada Keluarga	1	Saya tidak datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan rehabilitasi medik karena tidak ada keluarga yang mengantar.					
			Tanggung jawab di keluarga	2	Saya mempunyai tanggung jawab dirumah seperti mengasuh anak atau keluarga sehingga saya tidak dapat mengikuti pengobatan.					
			Dukungan dari Keluarga	3	Saya selalu datang untuk melakukan pengobatan karena mendapatkan dukungan dan semangat dari keluarga.					
		Dokter dan Tenaga Kesehatan Durasi Pengobatan	Memahami kebutuhan pasien	4	Saya selalu hadir dalam setiap pertemuan karena saya merasa <i>dokter dan tenaga kesehatan ((FT/OT/TW/OP)</i> memahami kebutuhan dan kondisi saya.					
			Kemampuan berkomunikasi	5	Saya mengerti setiap penjelasan dari <i>dokter dan tenaga kesehatan ((FT/OT/TW/OP)</i> mengenai kondisi penyakit saya dan pengobatan yang diberikan.					
				6	Saya tetap semangat mengikuti pengobatan yang saya jalani karena <i>dokter dan tenaga kesehatan ((FT/OT/TW/OP)</i> selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya.					
			Jadwal	7	Saya sering tidak hadir pada pertemuan dengan <i>dokter dan tenaga kesehatan ((FT/OT/TW/OP)</i> karena jadwalnya tidak sesuai dengan waktu saya.					
		Personal	Persepsi dan Tindakan pasien terhadap kondisi dan pengobatan	8	Saya merasa tidak perlu hadir untuk mendapatkan pengobatan karena saya merasa tidak ada perubahan pada kondisi saya.					
				9	Meskipun membutuhkan waktu yang lama, saya tetap percaya bahwa proses rehabilitasi dapat merubah kondisi yang menjadi lebih baik.					
				10	Saya mampu memotivasi diri saya sendiri untuk tetap mengikuti konsultasi dan terapi yang diberikan.					
				11	Saya percaya pentingnya mengikuti rehabilitasi yang diberikan kepada saya.					
			Memori	12	Saya sering tidak hadir karena saya lupa dengan jadwal kunjungan					
				13	Kartu jadwal yang diberikan sangat berguna sebagai pengingat saya untuk hadir mengikuti jadwal yang diberikan.					
				14	Saya membutuhkan orang lain untuk mengingatkan saya untuk hadir mengikuti jadwal yang diberikan.					

Lampiran 8. Tabulasi data karakteristik

Tabel 21. Tabel Tabulasi dan Karakteristik Pasien di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Tahun 2022

ID	Relasi_responden	Usia_responden	Usia_pasien	Sex_responden	Sex_pasien	Diagnosa_Dokter	Lama Penyakit	Jenis_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	BPJS	Ekonomi
1	1	4	5	1	1	1	3	1	2	4	1	1
2	1	4	5	1	1	2	2	1	2	4	1	1
3	1	3	4	0	0	1	1	1	3	2	3	3
4	1	3	4	1	1	1	2	1	3	4	1	1
5	1	3	4	1	1	1	2	1	2	4	2	2
6	2	2	2	1	1	3	2	1	2	4	2	2
7	2	2	2	1	1	3	2	1	1	4	2	2
8	1	3	4	0	0	2	1	1	3	3	2	2
9	1	2	4	1	1	1	2	1	2	3	2	3
10	1	3	4	1	1	1	1	1	3	2	2	3
11	1	3	4	1	1	1	2	1	1	4	1	3
12	1	2	3	1	1	1	1	2	2	4	1	2
13	1	3	4	1	1	1	2	2	2	2	3	3
14	2	2	1	0	0	3	1	2	2	3	2	3
15	1	3	4	1	1	1	2	1	3	4	1	2
16	2	2	3	1	0	3	3	1	3	2	3	3
17	1	2	4	1	1	3	3	1	2	3	2	2
18	1	4	5	1	1	2	1	2	3	2	3	2
19	1	4	5	0	0	3	1	1	2	2	2	2
20	1	1	3	1	1	3	1	3	3	4	2	2
21	2	2	2	0	0	3	2	2	1	3	1	3
22	1	2	4	1	1	3	1	1	2	4	1	2
23	2	2	2	1	1	3	3	2	2	4	1	3
24	1	2	4	1	1	2	1	2	2	3	1	3
25	2	2	2	1	1	3	2	2	2	4	1	2
26	2	2	2	1	1	3	2	2	3	4	3	2
27	1	2	4	1	1	2	1	1	3	4	2	3
28	2	2	2	1	0	3	2	1	2	4	2	3
29	2	2	2	0	1	3	3	3	2	3	1	3
30	1	3	4	0	0	2	1	2	2	3	2	3
31	2	2	2	1	0	3	2	3	2	3	2	2
32	1	4	5	1	1	2	2	1	3	2	3	3
33	2	2	2	1	0	3	2	1	2	4	1	2
34	1	3	4	1	1	2	2	1	2	4	1	2
35	1	3	4	1	1	1	2	1	1	4	1	2
36	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	1

ID	Relasi_responden	Usia_responden	Usia_pasien	Sex_responden	Sex_pasien	Diagnosa_Dokter	Lama Penyakit	Jenis_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	BPJS	Ekonomi
37	2	2	2	0	0	3	3	1	2	3	1	3
38	2	2	2	1	1	3	2	2	2	4	1	3
39	1	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	2
40	2	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	3
41	1	3	4	0	0	2	2	1	2	1	1	2
42	1	3	4	1	1	2	1	1	3	2	3	2
43	2	2	1	0	1	3	1	1	2	3	2	2
44	2	2	2	1	1	3	2	1	2	4	2	3
45	1	2	4	1	1	1	1	1	3	4	2	3
46	1	2	4	1	1	2	1	1	2	3	2	1
47	2	2	2	1	0	3	3	2	2	3	2	2
48	2	2	2	1	1	3	1	3	2	4	2	3
49	2	2	2	1	0	3	1	2	2	4	2	3
50	2	2	2	1	0	3	1	2	2	4	1	2
51	3	3	4	0	0	2	1	1	3	3	3	2
52	2	2	2	1	0	3	2	3	2	4	2	2
53	2	2	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2
54	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1
55	1	3	4	1	1	2	2	2	2	4	2	3
56	1	3	4	1	1	1	2	1	3	1	3	3
57	2	2	4	1	1	2	1	1	2	3	3	1
58	2	1	5	0	0	1	1	1	3	2	4	3
59	3	3	4	1	1	2	3	1	3	2	3	3
60	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	2	2
61	2	2	4	0	1	1	1	2	3	3	1	3
62	1	4	5	1	1	1	1	1	3	3	1	2
63	1	3	4	0	0	1	2	1	3	3	1	3
64	3	4	5	0	1	1	1	2	2	3	1	2
65	2	2	4	1	1	2	1	1	3	3	1	3
66	2	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	3
67	3	4	5	1	1	2	1	1	3	2	3	3
68	3	2	4	1	1	3	2	2	2	4	2	3
69	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3
70	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2
71	2	2	2	1	1	3	2	2	2	4	2	3
72	3	4	4	0	1	2	2	2	3	4	2	3
73	3	4	4	0	1	2	1	1	3	2	1	3
74	2	1	1	1	0	1	1	1	2	4	1	2
75	2	2	3	1	0	2	2	1	2	4	2	3
76	2	3	2	1	1	2	3	1	2	4	1	3
77	2	2	2	1	0	3	2	2	3	3	3	3

ID	Relasi_responden	Usia_responden	Usia_pasien	Sex_responden	Sex_pasien	Diagnosa_Dokter	Lama Penyakit	Jenis_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	BPJS	Ekonomi
78	2	1	2	1	0	3	2	2	2	3	2	3
79	2	2	2	1	0	3	2	2	2	4	2	3
80	2	2	2	1	0	3	2	2	2	3	2	2
81	2	3	2	1	0	3	1	2	3	4	1	2
82	3	4	5	1	0	3	2	2	2	4	1	2
83	2	2	2	1	0	3	3	2	3	4	2	3
84	3	3	4	1	0	1	2	1	2	3	2	3
85	2	1	1	0	0	2	2	1	2	1	1	2
86	3	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2	3
87	3	3	4	1	1	2	1	1	1	4	1	3
88	3	4	5	0	0	2	1	1	3	2	3	3
89	3	4	5	0	0	1	3	1	3	2	3	3
90	3	3	4	0	1	1	1	1	3	2	2	3
91	3	3	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3
92	2	2	2	1	1	3	1	1	2	4	1	1
93	2	4	5	1	1	2	1	1	3	2	1	3
94	2	2	2	1	0	1	2	1	1	4	2	3
95	2	4	2	1	1	1	1	1	1	4	1	3
96	2	2	2	1	0	3	3	1	2	4	2	3
97	1	3	4	1	1	1	2	1	3	4	2	2
98	4	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1
99	2	1	1	1	0	3	1	1	2	4	2	2
100	2	2	2	1	1	3	1	1	3	4	1	2
101	3	4	4	1	0	3	1	1	1	4	1	1
102	1	3	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3
103	2	2	1	1	0	3	2	2	3	4	1	2
104	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	3
105	2	2	5	1	1	1	2	1	3	4	2	3
106	4	4	5	1	1	2	1	1	3	2	3	3
107	3	1	4	1	0	1	1	1	2	4	1	1
108	3	4	5	1	1	2	1	2	3	2	3	3
109	2	2	5	0	1	1	1	1	3	4	1	1
110	1	3	4	1	1	1	1	1	2	2	3	3
111	2	3	4	1	0	1	1	2	2	4	1	2
112	1	4	5	0	0	1	1	1	2	4	1	2
113	2	3	3	1	1	1	2	1	2	4	4	3
114	2	4	3	1	1	1	1	1	3	3	2	3
115	1	4	5	1	1	2	3	1	2	2	3	3
116	1	4	5	1	1	1	1	2	1	4	2	2
117	3	2	3	0	1	1	1	1	2	3	1	2
118	1	1	4	1	1	2	1	1	3	1	3	3

ID	Relasi_responden	Usia_responden	Usia_pasien	Sex_responden	Sex_pasien	Diagnosa_Dokter	Lama Penyakit	Jenis_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	BPJS	Ekonomi
119	1	3	4	1	1	2	1	1	1	4	1	3
120	1	3	4	1	1	2	2	1	2	4	1	3
121	2	2	2	1	0	3	1	1	2	3	2	2
122	2	2	2	0	0	2	1	1	2	3	2	2
123	1	4	5	1	1	2	1	1	2	4	1	3
124	1	3	4	1	1	2	1	1	2	4	1	3
125	1	4	5	0	0	2	2	1	3	2	3	3
126	3	1	4	0	1	1	1	1	2	3	1	2
127	3	2	4	1	1	1	1	1	2	4	1	3
128	3	1	4	1	0	2	1	1	2	1	1	1
129	3	4	5	1	1	1	2	2	2	4	2	3
130	4	4	5	1	1	1	1	1	2	3	2	3
131	1	4	5	1	1	1	2	1	1	3	1	2
132	1	4	5	1	1	1	1	3	1	3	1	3
133	1	4	5	1	1	1	3	1	1	4	1	3
134	3	4	5	1	0	1	3	1	2	2	3	3
135	1	4	5	0	0	1	1	1	3	3	2	3
136	1	4	5	1	1	2	1	1	3	4	4	3
137	2	3	3	0	1	1	3	1	2	3	1	1
138	4	3	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1
139	1	4	5	1	1	1	1	1	3	2	3	1
140	2	1	2	1	1	1	3	2	2	4	1	3
141	2	2	2	1	1	1	3	1	3	4	1	1
142	2	2	4	1	0	3	3	2	2	4	2	3
143	2	2	3	0	1	1	1	1	3	3	1	3
144	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	1	3
145	2	1	2	1	1	3	2	2	2	4	2	3
146	1	4	5	1	1	1	3	1	3	2	3	3
147	1	4	5	0	0	1	1	1	3	4	2	3
148	1	3	4	1	1	1	3	1	2	4	3	3
149	2	2	2	1	1	3	1	2	2	4	2	2
150	2	2	1	1	1	3	1	1	2	4	2	2
151	2	3	5	1	1	1	2	1	2	3	2	1
152	2	2	2	1	1	3	3	1	2	4	2	2
153	2	2	2	1	0	3	2	1	3	3	2	3
154	1	4	5	1	1	2	3	1	3	2	3	2
155	1	1	3	1	1	2	2	1	3	4	2	3
156	2	1	5	1	1	3	1	1	2	1	3	1
157	3	2	4	1	0	1	2	3	3	3	1	3
158	3	4	5	1	1	1	3	1	3	2	2	3
159	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	3	1

ID	Relasi_responden	Usia_responden	Usia_pasien	Sex_responden	Sex_pasien	Diagnosa_Dokter	Lama Penyakit	Jenis_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	BPJS	Ekonomi
160	1	2	4	0	0	2	1	1	2	4	1	1
161	1	3	4	1	1	1	1	1	2	4	1	3
162	3	3	4	0	1	2	1	1	1	3	1	3
163	3	4	5	0	1	1	2	1	2	2	3	3
164	2	3	4	0	1	1	1	2	2	3	3	3
165	2	2	2	0	1	3	3	1	2	3	4	1
166	3	4	5	1	0	2	3	1	2	4	2	1
167	2	2	4	0	0	1	2	1	3	4	4	3
168	3	3	4	0	1	2	1	1	3	2	3	3
169	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	3
170	2	2	2	1	0	3	1	2	2	4	1	3
171	3	1	4	1	1	1	1	2	2	4	2	1
172	3	2	4	1	0	1	2	1	2	4	2	2
173	4	2	4	1	0	1	2	1	3	2	3	3
174	3	2	4	0	1	1	1	1	3	3	2	2
175	1	3	4	0	0	2	1	1	3	2	3	3
176	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3
177	2	2	4	1	1	1	2	2	2	3	2	3
178	1	2	4	1	1	1	2	2	2	4	2	2
179	2	3	2	1	0	1	2	2	2	4	2	2
180	1	3	4	1	1	1	2	2	2	3	2	3
181	2	2	5	1	0	1	2	1	2	2	2	3
182	1	3	4	1	1	2	3	1	3	2	3	3
183	1	2	4	0	0	2	1	1	3	3	2	3
184	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2
185	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3
186	2	2	4	0	1	1	1	1	3	2	3	3
187	2	2	2	1	1	3	3	2	1	4	1	2
188	2	2	5	1	1	2	3	2	3	3	2	3
189	2	2	2	1	1	3	3	3	2	4	2	2
190	4	4	5	1	1	2	3	1	1	4	1	2
191	2	1	4	1	0	1	2	2	3	1	2	3
192	2	3	5	1	1	1	3	1	3	2	1	3
193	2	2	5	1	1	2	3	1	2	4	1	2
194	2	1	1	1	0	1	1	2	2	3	1	2
195	1	4	5	0	0	1	1	2	3	3	2	3
196	2	3	3	0	0	2	1	1	1	3	1	2
197	2	2	4	0	1	2	3	2	2	3	1	2
198	1	2	4	0	0	2	2	1	2	3	2	2
199	3	3	4	0	1	1	2	1	2	3	1	3
200	2	2	2	1	0	3	1	3	1	1	3	2

Sambungan Tabel 20

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
1	2	0	1	1	1	1	0
2	2	1	1	1	3	1	0
3	2	1	1	1	3	2	0
4	1	1	1	1	3	1	0
5	2	1	0	1	3	1	0
6	1	1	0	1	3	2	0
7	1	0	1	1	3	2	0
8	2	1	1	1	2	1	0
9	1	1	1	1	2	1	0
10	2	1	0	1	2	1	0
11	1	0	1	1	3	2	0
12	2	0	0	0	2	1	0
13	2	0	0	0	3	3	0
14	1	1	0	1	2	2	0
15	2	0	1	1	3	1	0
16	2	0	1	1	2	2	0
17	1	0	0	1	3	1	0
18	2	1	1	1	3	2	0
19	1	1	1	1	1	1	0
20	2	0	0	0	3	1	0
21	2	1	0	0	3	3	0
22	2	1	0	1	3	1	0
23	2	1	0	0	3	1	0
24	2	1	1	1	2	3	1
25	2	1	1	1	3	1	1
26	2	0	1	1	2	1	0
27	1	1	0	1	2	1	0
28	2	0	0	1	3	2	0
29	2	1	0	1	3	2	0
30	2	1	0	0	2	2	0
31	2	1	0	1	3	1	0
32	1	1	1	1	2	1	0
33	2	1	1	1	1	1	0

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
34	2	0	1	1	1	1	0
35	2	0	1	1	3	2	0
36	1	0	1	1	1	1	0
37	1	0	1	1	3	1	0
38	2	1	1	1	3	1	0
39	2	1	1	1	2	2	0
40	1	0	0	1	2	1	0
41	1	1	0	1	3	2	0
42	2	0	0	1	2	1	0
43	1	1	1	1	3	2	0
44	2	0	0	0	2	2	0
45	2	1	1	1	1	1	0
46	2	1	1	1	3	2	0
47	1	1	0	1	1	2	0
48	1	0	1	1	2	1	0
49	2	0	0	1	3	1	0
50	2	0	1	1	3	1	0
51	3	0	1	1	1	2	0
52	2	1	0	0	3	2	0
53	2	1	1	1	2	2	0
54	2	1	1	1	3	2	0
55	2	1	0	1	3	3	0
56	1	0	1	1	3	2	0
57	1	1	1	1	3	1	0
58	1	0	1	1	2	2	0
59	2	0	1	1	3	2	0
60	2	1	0	0	3	1	0
61	3	0	1	1	2	1	0
62	2	1	0	1	1	3	0
63	1	1	1	1	3	1	0
64	2	0	1	1	2	1	0
65	3	1	0	1	1	2	0
66	1	0	0	1	2	2	0
67	2	0	1	1	2	2	0
68	1	1	1	1	3	1	0
69	1	0	1	1	3	3	0
70	1	1	0	1	3	1	0

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
71	3	0	0	0	2	1	0
72	2	0	0	0	1	1	0
73	2	0	1	1	2	3	0
74	2	1	0	0	3	1	0
75	1	1	1	1	2	2	0
76	3	1	0	1	3	1	0
77	3	0	1	0	2	1	0
78	1	0	0	1	3	2	0
79	3	1	0	0	3	1	0
80	2	1	0	1	3	1	0
81	2	1	0	1	3	1	0
82	2	1	0	1	3	1	0
83	3	1	0	1	3	1	0
84	2	0	0	1	2	1	0
85	1	1	0	1	3	2	0
86	2	0	1	1	3	2	0
87	3	0	1	1	1	1	0
88	1	0	1	1	2	1	0
89	3	0	0	1	2	1	0
90	3	1	0	1	2	2	0
91	3	0	1	1	3	2	0
92	2	0	1	1	3	1	0
93	1	1	1	1	2	2	0
94	1	0	1	1	3	2	0
95	1	1	1	1	3	1	0
96	1	0	0	1	2	2	0
97	1	1	1	1	1	2	0
98	1	1	0	1	2	1	0
99	1	1	1	1	3	2	0
100	2	1	1	0	3	1	0
101	1	1	1	1	3	1	0
102	2	0	0	0	2	1	0
103	2	0	0	1	3	1	0
104	2	0	0	1	2	1	0
105	3	0	1	1	2	2	0
106	2	0	1	1	2	1	0
107	1	0	1	1	3	1	0

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
108	2	0	1	1	2	1	0
109	1	0	1	1	3	1	1
110	1	1	1	1	3	1	0
111	1	0	1	1	2	1	0
112	2	0	1	1	1	1	0
113	1	1	1	1	2	2	0
114	2	1	0	1	2	1	0
115	1	1	1	0	3	1	0
116	1	0	1	1	3	1	0
117	1	1	1	1	1	3	0
118	1	1	1	1	2	2	0
119	2	1	0	1	3	1	0
120	2	1	1	1	3	1	0
121	2	0	1	1	3	2	0
122	1	1	1	1	3	2	0
123	2	1	0	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	0
125	3	0	1	1	2	2	0
126	1	0	1	1	3	1	0
127	2	0	1	1	1	1	0
128	2	0	1	1	3	1	0
129	2	1	1	1	2	2	0
130	2	1	0	0	2	2	0
131	1	0	0	1	2	1	0
132	2	0	1	1	3	1	0
133	2	1	0	0	2	2	0
134	2	0	0	1	1	3	0
135	2	0	1	1	2	1	0
136	1	0	0	1	2	2	0
137	1	1	1	1	3	3	0
138	2	0	1	1	2	2	0
139	2	1	1	1	2	1	0
140	2	0	1	0	3	1	0
141	2	1	1	1	3	2	0
142	1	0	1	1	2	3	0
143	3	0	1	1	2	3	0
144	3	1	0	1	3	1	0

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
145	1	1	0	0	3	1	0
146	2	0	1	1	2	1	0
147	2	1	1	1	3	1	0
148	2	0	1	1	2	1	0
149	3	1	1	1	2	2	0
150	2	1	1	1	2	2	0
151	2	0	1	0	1	1	0
152	2	0	0	1	3	1	0
153	1	0	0	0	2	1	0
154	3	1	0	0	2	1	1
155	1	1	1	1	1	2	0
156	1	1	1	1	3	1	0
157	1	0	0	1	2	1	0
158	1	0	0	1	2	2	0
159	1	1	1	1	3	1	0
160	1	1	0	1	3	2	0
161	3	1	0	1	3	2	0
162	3	0	1	1	1	2	0
163	3	0	0	1	2	1	0
164	1	0	1	1	2	3	0
165	2	0	0	1	1	2	0
166	2	0	0	1	1	2	0
167	1	0	1	1	2	1	0
168	2	0	1	1	2	2	0
169	2	0	0	1	2	1	0
170	2	1	0	0	1	2	0
171	2	0	0	1	2	3	0
172	1	0	1	1	3	1	0
173	1	0	1	1	3	1	0
174	1	0	1	1	2	2	0
175	2	1	0	1	3	1	0
176	1	1	1	1	2	1	0
177	1	0	1	1	2	2	0
178	1	1	1	1	2	2	0
179	1	1	1	1	3	1	0
180	1	1	0	1	3	2	0
181	1	0	1	1	2	2	0

ID	Frekuensi_kunjungan	Pengalaman	tidak hadir_1 bln	tidak hadir_6 bln	transportasi	Durasi Perjalanan	Kartu_kunjungan
182	1	1	1	1	2	3	0
183	1	1	1	1	3	2	0
184	2	1	1	1	3	2	0
185	2	1	1	1	2	3	0
186	1	0	1	1	3	1	0
187	1	1	0	0	3	1	0
188	1	0	0	0	3	1	0
189	1	0	0	0	3	2	0
190	1	1	1	1	1	1	0
191	2	0	1	1	2	3	0
192	2	1	0	0	2	2	0
193	1	1	1	1	1	2	0
194	2	1	1	1	3	2	0
195	2	1	1	1	2	3	0
196	1	0	1	1	1	1	0
197	1	0	1	1	3	2	0
198	1	1	0	1	3	1	0
199	1	1	0	1	2	2	0
200	1	1	0	0	2	1	1

Lampiran 9. Tabulasi data variabel dan presentasi

Tabel 22. Tabel Tabulasi Data Variabel dan Presentasi Pasien di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Tahun 2022

Kualitas Pelayanan

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal	
A-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
A-2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-3	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	88
A-4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	88
A-6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-10	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	101
A-11	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	97
A-12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	97
A-13	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	97
A-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-17	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	97
A-18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-21	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	101
A-22	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	97

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal
A-23	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	97
A-24	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	97
A-25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-26	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	97
A-27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	79
A-30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-33	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	79
A-34	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	97
A-35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-37	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	101
A-38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-40	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	101
A-41	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	97
A-42	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	97
A-43	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	88
A-44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-48	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	101
A-49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal
A-51	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	79
A-52	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	79
A-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
A-55	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	97
A-56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101
A-57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-59	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	75
A-60	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	101
A-61	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	97
A-62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-63	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	101
A-64	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	97
A-65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	66
A-66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	79
A-67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
A-70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	75
A-73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-76	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	75
A-77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
A-78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal
A-79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-80	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	66
A-81	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
A-82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-83	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	97
A-84	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	79
A-85	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
A-86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-87	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	101
A-88	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	101
A-89	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	75
A-90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-91	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	97
A-92	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	97
A-93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-96	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	75
A-97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	79
A-100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-101	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66
A-102	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	75
A-103	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	79
A-104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-106	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	79

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal	
A-107	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	97	
A-108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-111	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	75	
A-112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-113	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	97
A-114	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	88	
A-115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-116	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	88	
A-117	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	97
A-118	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79
A-119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	101
A-121	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	75	
A-122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-123	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	79
A-124	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
A-125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
A-126	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	75	
A-127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-128	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	97
A-129	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	97
A-130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-132	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	101
A-133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal
A-135	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	75
A-136	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	79
A-137	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	97
A-138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-139	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	79
A-140	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
A-141	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
A-142	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	97
A-143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-145	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	75
A-146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-151	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	101
A-152	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	79
A-153	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	97
A-154	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	79
A-155	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	79
A-156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-160	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	75
A-161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-162	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	97

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal	
A-163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
A-164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-172	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	101
A-173	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	97
A-174	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	97
A-175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-178	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	79
A-179	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101
A-180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-181	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	101
A-182	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	101
A-183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	75
A-184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-185	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	97
A-186	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	97
A-187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-190	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	97

No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Xtotal
A-191	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	79
A-192	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
A-193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	66
A-195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
A-196	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	101
A-197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
A-199	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
A-200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110

Sambungan Tabel 21

Kepuasan Pasien

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
A-2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41
A-4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
A-6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
A-8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
A-10	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
A-11	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
A-12	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
A-13	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41
A-14	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
A-15	4	4	3	3	4	5	4	3	4	34
A-16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
A-17	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25
A-18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
A-19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
A-21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
A-22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
A-23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
A-24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
A-26	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
A-27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
A-30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-32	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
A-33	4	4	4	3	3	2	3	3	3	29

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-35	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
A-36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-39	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27
A-40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
A-41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
A-42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
A-43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-46	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
A-47	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
A-48	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
A-49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-50	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
A-51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-53	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
A-54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-55	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
A-56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-57	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
A-58	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
A-59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
A-60	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
A-61	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
A-62	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
A-63	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
A-64	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
A-65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-66	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
A-67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-68	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
A-69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
A-70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-71	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
A-72	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
A-73	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
A-74	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
A-75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
A-76	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
A-77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
A-78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-81	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
A-82	4	3	4	3	3	4	3	4	4	32
A-83	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
A-84	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
A-85	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
A-86	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
A-87	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
A-88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-89	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
A-90	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
A-91	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
A-92	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
A-93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-94	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
A-95	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
A-96	2	2	2	2	3	2	3	2	2	20
A-97	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32
A-98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-99	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
A-100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-101	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
A-102	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
A-103	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
A-104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-106	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32
A-107	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
A-109	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
A-110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-111	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
A-112	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
A-113	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
A-114	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
A-115	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
A-116	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
A-117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-118	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
A-119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
A-120	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
A-121	3	3	4	4	3	3	4	5	3	32
A-122	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
A-123	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
A-124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-125	4	3	4	3	3	3	2	2	3	27
A-126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
A-127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-128	4	5	4	4	4	3	4	4	4	36
A-129	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
A-130	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
A-131	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
A-132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-135	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
A-136	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
A-137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-138	4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
A-139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-140	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41
A-141	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
A-142	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
A-143	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
A-144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-145	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
A-146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-149	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
A-150	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
A-151	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41
A-152	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
A-153	5	4	5	4	5	4	4	3	4	38
A-154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-155	3	3	3	2	3	3	4	3	3	27
A-156	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
A-157	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
A-158	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
A-159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-160	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
A-161	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
A-162	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
A-163	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
A-164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-165	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
A-166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-167	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
A-168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-169	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
A-170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-171	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
A-172	5	5	4	5	5	4	5	4	4	41
A-173	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
A-174	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41
A-175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A-176	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
A-177	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
A-178	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
A-179	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
A-180	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
A-181	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41

No. Resp	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Ztotal
A-182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-183	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
A-184	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41
A-185	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
A-186	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
A-187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-188	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
A-189	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
A-190	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
A-191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-193	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
A-194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-195	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
A-196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A-197	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
A-198	3	5	5	4	5	4	4	4	4	38
A-199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A-200	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43

Sambungan Tabel 21

Kepatuhan Pasien

No. Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Ytotal
A-1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	61
A-3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	63
A-4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
A-5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	47
A-6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
A-7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
A-8	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	63
A-9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	63
A-11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
A-12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	54
A-14	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	61
A-15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	68
A-21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	61
A-22	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	49
A-23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	54
A-24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-25	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	63
A-26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	61
A-27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	40
A-30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-32	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	61
A-33	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	54
A-34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54
A-36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-37	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	63
A-38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	54
A-39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54
A-40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-41	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	63
A-42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	61
A-43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-44	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	49
A-45	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	47
A-46	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	61
A-47	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	49
A-48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-52	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
A-53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54

No. Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Ytotal
A-55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	54
A-56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-58	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	61
A-59	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	49
A-60	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	61
A-61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-62	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61
A-63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-64	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	63
A-65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	54
A-67	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-69	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	26
A-70	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	63
A-71	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	61
A-72	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	47
A-73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	47
A-75	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
A-76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-77	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	21
A-78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	61
A-79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-81	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	61
A-82	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	47
A-83	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
A-84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-85	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	61
A-86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-88	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	63
A-89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-90	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	63
A-91	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	63
A-92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63
A-93	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	49
A-94	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	61
A-95	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	61
A-96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
A-97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	54
A-99	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	63
A-100	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	63
A-101	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	49
A-102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
A-103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-106	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
A-107	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	63
A-108	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	49
A-109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
A-110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42

No. Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Ytotal
A-112	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	49
A-113	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	47
A-114	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
A-115	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	61
A-116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	54
A-117	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54
A-118	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	49
A-119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-121	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	49
A-122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-123	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	47
A-124	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	49
A-125	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	47
A-126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-130	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	54
A-131	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	49
A-132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
A-133	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
A-134	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	63
A-135	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	47
A-136	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	49
A-137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-138	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	63
A-139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-140	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	49
A-141	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40
A-142	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	61
A-143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68
A-145	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49
A-146	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
A-147	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	49
A-148	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
A-149	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	61
A-150	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	49
A-151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-152	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	49
A-153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	61
A-154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-155	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
A-156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-157	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
A-158	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-161	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	49
A-162	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
A-163	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47
A-164	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	61
A-165	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	63
A-166	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	68
A-167	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	47
A-168	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68

No. Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Ytotal
A-169	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-170	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	63
A-171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-172	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	63
A-173	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
A-174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-176	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	61
A-177	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
A-178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-179	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	61
A-180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-182	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	63
A-183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
A-184	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	63
A-185	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	63
A-186	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	63
A-187	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	49
A-188	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	61
A-189	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	61
A-190	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	61
A-191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-192	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	40
A-193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
A-195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
A-196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
A-198	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	61
A-199	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	54
A-200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 23. Distribusi Jawaban Responden di Unit Rehabilitasi Medik RSUP Fatmawati Tahun 2022

Kualitas pelayanan		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
SS	f	58	57	61	54	59	59	60	63	64	62	55	61	62	54	52	52	58	65	63	66	60	58
	%	29	28.5	30.5	27	29.5	29.5	30	31.5	32	31	27.5	30.5	31	27	26	26	29	32.5	31.5	33	30	29
SS	f	118	120	112	123	118	117	113	109	109	107	114	111	104	122	118	119	115	111	113	106	119	119
	%	59	60	56	61.5	59	58.5	56.5	54.5	54.5	53.5	57	55.5	52	61	59	59.5	57.5	55.5	56.5	53	59.5	59.5
N	f	19	17	22	18	19	19	23	24	23	26	27	24	28	19	25	22	23	20	17	21	15	19
	%	9.5	8.5	11	9	9.5	9.5	11.5	12	11.5	13	13.5	12	14	9.5	12.5	11	11.5	10	8.5	10.5	7.5	9.5
TS	f	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	6	3	3	6	6	5	3
	%	2	2.5	2	2	1.5	2	1.5	1.5	1.5	2	1.5	1.5	2.5	2	2	3	1.5	1.5	3	3	2.5	1.5
STS	f	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	%	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
MIN		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAX		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
MEAN		4.14	4.14	4.14	4.13	4.14	4.14	4.14	4.14	4.14	4.13	4.14	4.14	4.14	4.14	4.08	4.08	4.13	4.14	4.14	4.14	4.14	4.14

Sambungan Tabel 22

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien

kepuasan pasien		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
SS	f	50	57	50	52	45	49	49	43	51
	%	25	28.5	25	26	22.5	24.5	24.5	21.5	25.5
SS	f	102	100	101	100	107	109	112	111	102
	%	51	50	50.5	50	53.5	54.5	56	55.5	51
N	f	45	39	46	43	46	38	35	42	43
	%	22.5	19.5	23	21.5	23	19	17.5	21	21.5
TS	f	2	3	2	4	1	3	3	3	3
	%	1	1.5	1	2	0.5	1.5	1.5	1.5	1.5
STS	f	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	%	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
MIN		1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAX		5	5	5	5	5	5	5	5	5
MEAN		3.99	4.05	3.99	3.99	3.97	4.01	4.03	3.96	4

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepatuhan Pasien

kepatuhan pasien		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
SS	f	43	54	45	50	50	51	52	52	46	48	52	55	50	51
	%	21.5	27	22.5	25	25	25.5	26	26	23	24	26	27.5	25	25.5
SS	f	118	100	108	115	111	101	106	108	111	108	115	104	105	111
	%	59	50	54	57.5	55.5	50.5	53	54	55.5	54	57.5	52	52.5	55.5
N	f	35	42	42	29	36	44	38	38	40	40	30	38	42	34
	%	17.5	21	21	14.5	18	22	19	19	20	20	15	19	21	17
TS	f	3	3	4	6	3	2	3	1	3	4	1	3	2	4
	%	1.5	1.5	2	3	1.5	1	1.5	0.5	1.5	2	0.5	1.5	1	2
STS	f	1	1	1	0	0	2	1	1	0	0	2	0	1	0
	%	0.5	0.5	0.5	0	0	1	0.5	0.5	0	0	1	0	0.5	0
MIN		1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
MAX		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
MEAN		4	4.02	3.96	4.05	4.04	3.99	4.03	4.05	4	4	4.07	4.06	4.01	4.05

		Correlations																						Kualitas_tot
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	al
X13	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.059	0.063	0.300	.384	0.084	0.323	.441	-0.067	0.063	0.333	0.342	-0.047	1	.385	0.224	0.235	0.060	0.209	0.325	.382	0.009	-0.070	.380
	Sig. (2-tailed)	0.758	0.739	0.107	0.036	0.657	0.082	0.015	0.724	0.740	0.072	0.064	0.805		0.035	0.233	0.212	0.751	0.268	0.080	0.037	0.963	0.715	0.038
X14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.031	0.166	.401	0.318	0.300	0.241	0.248	0.051	0.348	0.095	0.131	0.026	.385	1	0.011	0.083	0.049	0.150	0.152	0.094	0.166	0.100	.367
	Sig. (2-tailed)	0.870	0.380	0.028	0.087	0.108	0.199	0.187	0.788	0.059	0.619	0.491	0.891	0.035		0.954	0.664	0.797	0.428	0.423	0.620	0.380	0.601	0.046
X15	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.082	0.157	0.025	0.224	0.086	0.065	.465	0.166	0.088	.535	0.317	0.305	0.224	0.011	1	0.356	0.033	0.212	0.134	0.094	0.241	0.355	.377
	Sig. (2-tailed)	0.667	0.408	0.896	0.233	0.652	0.733	0.010	0.381	0.643	0.002	0.088	0.101	0.233	0.954		0.053	0.864	0.260	0.481	0.622	0.200	0.054	0.040
X16	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.142	0.149	0.186	0.325	0.183	0.216	0.049	0.310	0.321	0.032	0.351	0.315	0.235	0.083	0.356	1	.418	.757	0.352	0.336	0.300	0.097	.508
	Sig. (2-tailed)	0.455	0.432	0.324	0.080	0.332	0.251	0.797	0.095	0.084	0.868	0.057	0.090	0.212	0.664	0.053		0.022	0.000	0.057	0.070	0.107	0.611	0.004
X17	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.585	.490	0.354	.457	.524	0.330	-0.167	.735	0.046	0.030	.496	.406	0.060	0.049	0.033	.418	1	.680	0.186	.415	0.297	0.315	.655
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.006	0.055	0.011	0.003	0.075	0.377	0.000	0.810	0.876	0.005	0.026	0.751	0.797	0.864	0.022		0.000	0.326	0.023	0.111	0.090	0.000
X18	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.311	0.342	.434	.504	.479	.414	-0.089	.563	0.127	0.032	.574	0.233	0.209	0.150	0.212	.757	.680	1	0.227	.527	.372	0.217	.680
	Sig. (2-tailed)	0.095	0.064	0.017	0.005	0.007	0.023	0.640	0.001	0.505	0.865	0.001	0.216	0.268	0.428	0.260	0.000	0.000		0.228	0.003	0.043	0.250	0.000
X19	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.142	0.242	0.109	0.144	0.031	0.351	.376	0.000	0.152	0.190	0.264	.447	0.325	0.152	0.134	0.352	0.186	0.227	1	0.044	0.300	-0.041	.377
	Sig. (2-tailed)	0.455	0.198	0.568	0.446	0.873	0.057	0.041	1.000	0.422	0.313	0.159	0.013	0.080	0.423	0.481	0.057	0.326	0.228		0.818	0.107	0.828	0.040
X20	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.234	0.198	.610	.524	.369	.474	0.034	.435	0.051	0.144	.485	0.169	.382	0.094	0.094	0.336	.415	.527	0.044	1	0.169	0.216	.578
	Sig. (2-tailed)	0.214	0.294	0.000	0.003	0.044	0.008	0.857	0.016	0.789	0.448	0.007	0.371	0.037	0.620	0.622	0.070	0.023	0.003	0.818		0.373	0.251	0.001
X21	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.390	0.329	0.259	0.342	.556	0.279	0.149	0.241	0.108	0.187	0.259	.374	0.009	0.166	0.241	0.300	0.297	.372	0.300	0.169	1	.537	.555
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.076	0.166	0.065	0.001	0.136	0.433	0.199	0.570	0.322	0.167	0.041	0.963	0.380	0.200	0.107	0.111	0.043	0.107	0.373		0.002	0.001
X22	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.503	.368	0.311	.402	.601	0.308	0.130	.566	.414	.456	0.328	.396	-0.070	0.100	0.355	0.097	0.315	0.217	-0.041	0.216	.537	1	.619
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.045	0.094	0.028	0.000	0.098	0.493	0.001	0.023	0.011	0.077	0.030	0.715	0.601	0.054	0.611	0.090	0.250	0.828	0.251	0.002		0.000
Kualitas_tot al	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.668	.657	.695	.745	.744	.622	.381	.682	.388	.477	.687	.598	.380	.367	.377	.508	.655	.680	.377	.578	.555	.619	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.038	0.000	0.034	0.008	0.000	0.000	0.038	0.046	0.040	0.004	0.000	0.000	0.040	0.001	0.001	0.000	
Kualitas_tot al	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Sambungan Tabel 23
Validitas kepuasan Pasien

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.568**	.582**	.607**	.465**	.589**	.624**	0.317	.434*	.801**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.001	0.000	0.010	0.001	0.000	0.088	0.016	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.568**	1	.531**	.411*	.526**	.497**	.526**	0.346	.427*	.732**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.003	0.024	0.003	0.005	0.003	0.061	0.019	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.582**	.531**	1	.608**	.504**	.686**	.525**	.463**	.515**	.803**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.003		0.000	0.004	0.000	0.003	0.010	0.004	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.607**	.411*	.608**	1	.580**	.755**	.498**	.583**	.406*	.817**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.024	0.000		0.001	0.000	0.005	0.001	0.026	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.465**	.526**	.504**	.580**	1	.582**	0.339	.378*	.415*	.696**
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.003	0.004	0.001		0.001	0.067	0.039	0.023	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.589**	.497**	.686**	.755**	.582**	1	.363*	0.337	.518**	.811**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.005	0.000	0.000	0.001		0.049	0.068	0.003	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.624**	.526**	.525**	.498**	0.339	.363*	1	.514**	.506**	.734**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.003	0.005	0.067	0.049		0.004	0.004	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	0.317	0.346	.463**	.583**	.378*	0.337	.514**	1	.426*	.608**
	Sig. (2-tailed)	0.088	0.061	0.010	0.001	0.039	0.068	0.004		0.019	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.434*	.427*	.515**	.406*	.415*	.518**	.506**	.426*	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	0.016	0.019	0.004	0.026	0.023	0.003	0.004	0.019		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.801**	.732**	.803**	.817**	.696**	.811**	.734**	.608**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Sambungan Tabel 23

Validitas kepatuhan Pasien

		Correlations														Kepatuhan _total
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	
Z1	Pearson Correlation	1	0.348	0.331	.412'	0.353	.368'	.374'	.450'	.642''	0.333	.364'	.413'	.426'	0.187	.722''
	Sig. (2-tailed)		0.059	0.074	0.024	0.056	0.045	0.042	0.013	0.000	0.072	0.048	0.023	0.019	0.321	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z2	Pearson Correlation	0.348	1	.394'	.477''	0.218	0.303	.400'	.380'	0.103	.419'	.489''	.430'	0.240	.490''	.657''
	Sig. (2-tailed)	0.059		0.031	0.008	0.247	0.104	0.029	0.038	0.588	0.021	0.006	0.018	0.201	0.006	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z3	Pearson Correlation	0.331	.394'	1	.442'	0.085	0.304	0.167	0.156	.506''	0.342	0.012	0.074	0.307	0.325	.468''
	Sig. (2-tailed)	0.074	0.031		0.014	0.657	0.103	0.377	0.410	0.004	0.065	0.951	0.698	0.099	0.080	0.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z4	Pearson Correlation	.412'	.477''	.442'	1	.407'	0.265	0.104	.377'	.419'	0.185	0.357	0.267	.455'	.400'	.636''
	Sig. (2-tailed)	0.024	0.008	0.014		0.026	0.156	0.585	0.040	0.021	0.328	0.053	0.153	0.012	0.029	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z5	Pearson Correlation	0.353	0.218	0.085	.407'	1	.529''	0.346	.453'	0.165	0.120	0.177	.557''	.388'	0.152	.618''
	Sig. (2-tailed)	0.056	0.247	0.657	0.026		0.003	0.061	0.012	0.382	0.526	0.349	0.001	0.034	0.421	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z6	Pearson Correlation	.368'	0.303	0.304	0.265	.529''	1	.375'	.455'	0.308	0.285	0.095	0.337	0.338	0.265	.597''
	Sig. (2-tailed)	0.045	0.104	0.103	0.156	0.003		0.041	0.012	0.098	0.127	0.618	0.069	0.068	0.156	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z7	Pearson Correlation	.374'	.400'	0.167	0.104	0.346	.375'	1	.445'	0.297	0.123	0.343	.465''	0.359	.415'	.600''
	Sig. (2-tailed)	0.042	0.029	0.377	0.585	0.061	0.041		0.014	0.111	0.517	0.063	0.010	0.052	0.023	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z8	Pearson Correlation	.450'	.380'	0.156	.377'	.453'	.455'	.445'	1	.402'	0.317	0.326	.502''	0.312	0.300	.694''
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.038	0.410	0.040	0.012	0.012	0.014		0.028	0.087	0.079	0.005	0.093	0.107	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	Kepatuhan _total
Z9	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.642**	0.103	.506**	.419*	0.165	0.308	0.297	.402*	1	0.242	0.184	0.293	0.325	.401*	.578**
	Sig. (2- tailed) N	0.000	0.588	0.004	0.021	0.382	0.098	0.111	0.028		0.198	0.329	0.117	0.080	0.028	0.001
Z10	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.333	.419*	0.342	0.185	0.120	0.285	0.123	0.317	0.242	1	.388*	0.291	.488**	0.254	.541**
	Sig. (2- tailed) N	0.072	0.021	0.065	0.328	0.526	0.127	0.517	0.087	0.198		0.034	0.119	0.006	0.175	0.002
Z11	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.364*	.489**	0.012	0.357	0.177	0.095	0.343	0.326	0.184	.388*	1	.496**	.437*	.558**	.603**
	Sig. (2- tailed) N	0.048	0.006	0.951	0.053	0.349	0.618	0.063	0.079	0.329	0.034		0.005	0.016	0.001	0.000
Z12	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.413*	.430*	0.074	0.267	.557**	0.337	.465**	.502**	0.293	0.291	.496**	1	0.304	0.355	.698**
	Sig. (2- tailed) N	0.023	0.018	0.698	0.153	0.001	0.069	0.010	0.005	0.117	0.119	0.005		0.103	0.054	0.000
Z13	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.426*	0.240	0.307	.455*	.388*	0.338	0.359	0.312	0.325	.488**	.437*	0.304	1	0.250	.637**
	Sig. (2- tailed) N	0.019	0.201	0.099	0.012	0.034	0.068	0.052	0.093	0.080	0.006	0.016	0.103		0.183	0.000
Z14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	0.187	.490**	0.325	.400*	0.152	0.265	.415*	0.300	.401*	0.254	.558**	0.355	0.250	1	.562**
	Sig. (2- tailed) N	0.321	0.006	0.080	0.029	0.421	0.156	0.023	0.107	0.028	0.175	0.001	0.054	0.183		0.001
Kepatuhan _total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.722**	.657**	.468**	.636**	.618**	.597**	.600**	.694**	.578**	.541**	.603**	.698**	.637**	.562**	1
	Sig. (2- tailed) N	0.000	0.000	0.009	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000	0.000	0.000	0.001	

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

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

Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.897	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	33.73	28.754	0.716	0.880
Y2	33.30	30.217	0.637	0.886
Y3	33.17	30.626	0.751	0.878
Y4	33.37	29.964	0.749	0.877
Y5	32.93	33.582	0.633	0.889
Y6	33.60	28.110	0.729	0.879
Y7	33.03	30.723	0.646	0.885
Y8	33.13	34.051	0.543	0.893
Y9	33.20	32.028	0.601	0.889

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	80.10	73.817	0.621	0.889
X2	79.97	75.137	0.616	0.890
X3	80.50	73.362	0.650	0.889
X4	80.30	73.941	0.712	0.888
X5	80.33	72.575	0.704	0.887
X6	80.37	73.275	0.560	0.891
X7	80.13	77.706	0.313	0.897
X8	80.40	69.697	0.608	0.890
X9	80.10	77.748	0.322	0.897
X10	80.17	76.351	0.413	0.895
X11	80.07	74.409	0.646	0.889
X12	79.83	77.523	0.566	0.893
X13	80.30	78.079	0.319	0.897
X14	80.53	77.223	0.285	0.899
X15	80.20	78.786	0.328	0.896
X16	80.27	76.754	0.455	0.894
X17	80.20	71.407	0.586	0.890
X18	80.23	73.357	0.632	0.889
X19	80.27	78.202	0.317	0.897
X20	80.30	74.493	0.517	0.892
X21	80.33	74.368	0.486	0.893
X22	80.50	73.500	0.559	0.891

Reliabilitas Kepatuhan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.870	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	53.83	38.489	0.621	0.858
Z2	53.90	41.955	0.569	0.859
Z3	53.87	45.775	0.404	0.867
Z4	54.27	43.099	0.566	0.860
Z5	54.23	40.944	0.497	0.866
Z6	53.40	44.869	0.537	0.863
Z7	53.47	43.706	0.525	0.862
Z8	53.60	41.490	0.618	0.856
Z9	53.57	44.599	0.527	0.863
Z10	53.80	43.683	0.457	0.865
Z11	53.50	44.052	0.532	0.862
Z12	54.00	41.310	0.615	0.857
Z13	54.10	42.369	0.575	0.859
Z14	53.60	44.800	0.510	0.863

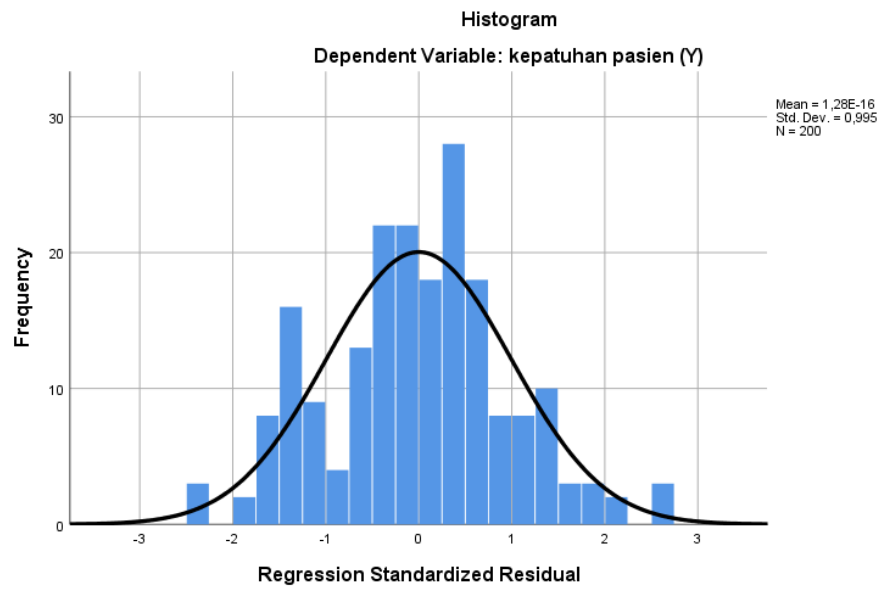
Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.896	9

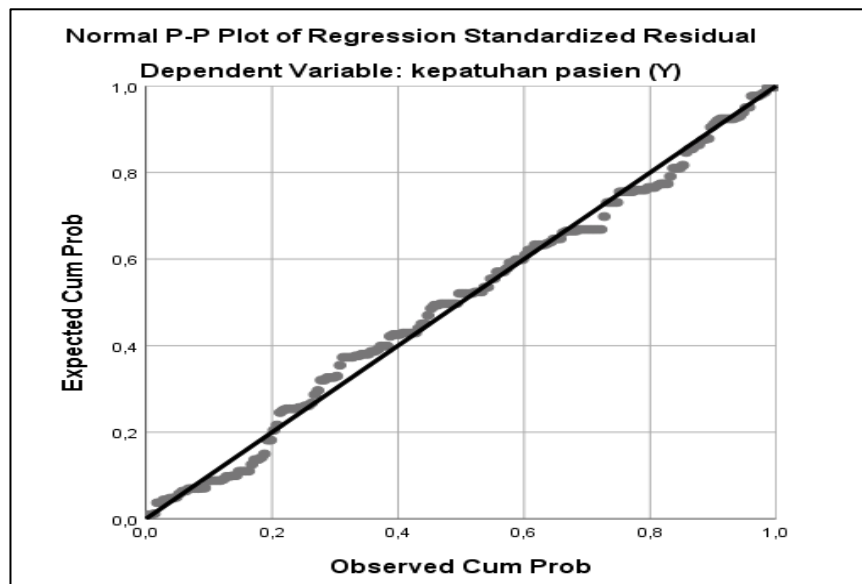
Lampiran 11. Analisis Bivariat

Uji Normalitas

a. Histogram



b. Grafik Normal P-P Plot



Uji Korelasi

1. Korelasi Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Pasien

		Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	1	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

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

2. Korelasi Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien

		Kepatuhan Pasien	Kepuasan Pasien
Kepatuhan Pasien	Pearson Correlation	1	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

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

3. Korelasi Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien

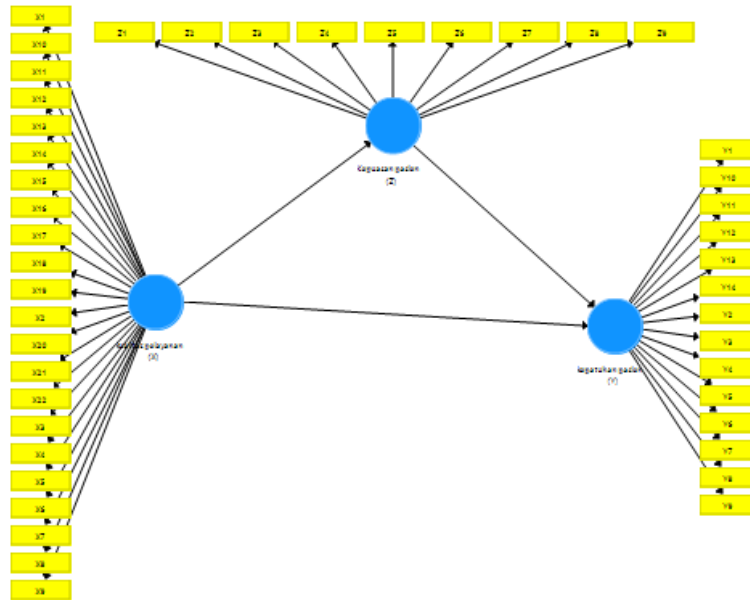
		Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	1	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

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

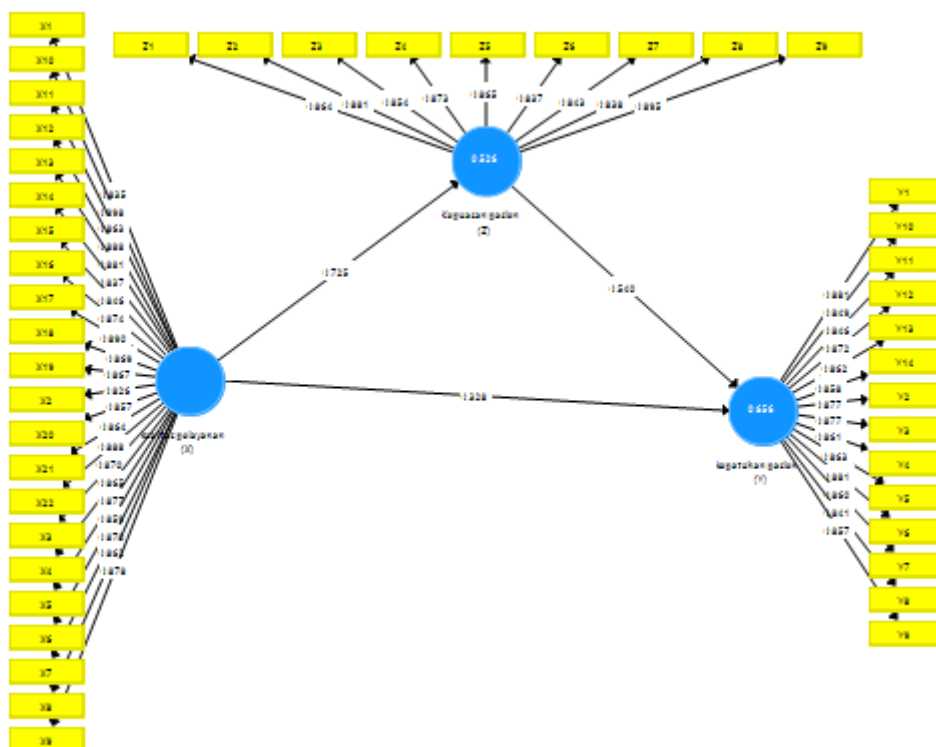
Lampiran 12. Multivariat

1. Pengujian konstruk

Model Persamaan struktural



Lampiran Struktur Model Algorithm



Hasil

Outer

Loading

	Kepuasan pasien (Z)	kepatuhan pasien (Y)	kualitas pelayanan (X)
X1			0,835
X10			0,898
X11			0,863
X12			0,888
X13			0,881
X14			0,837
X15			0,846
X16			0,874
X17			0,890
X18			0,869
X19			0,867
X2			0,826
X20			0,857
X21			0,864
X22			0,888
X3			0,870
X4			0,865
X5			0,877
X6			0,859
X7			0,870
X8			0,862
X9			0,878
Y1		0,881	
Y10		0,849	
Y11		0,846	
Y12		0,872	
Y13		0,862	
Y14		0,858	
Y2		0,877	
Y3		0,877	
Y4		0,861	
Y5		0,863	
Y6		0,881	
Y7		0,860	
Y8		0,841	
Y9		0,857	
Z1	0,864		
Z2	0,881		
Z3	0,854		
Z4	0,873		
Z5	0,865		
Z6	0,837		
Z7	0,843		
Z8	0,838		
Z9	0,895		

Uji Reliabilitas, Composite reliability, dan Average Variance Extraxted (AVE)

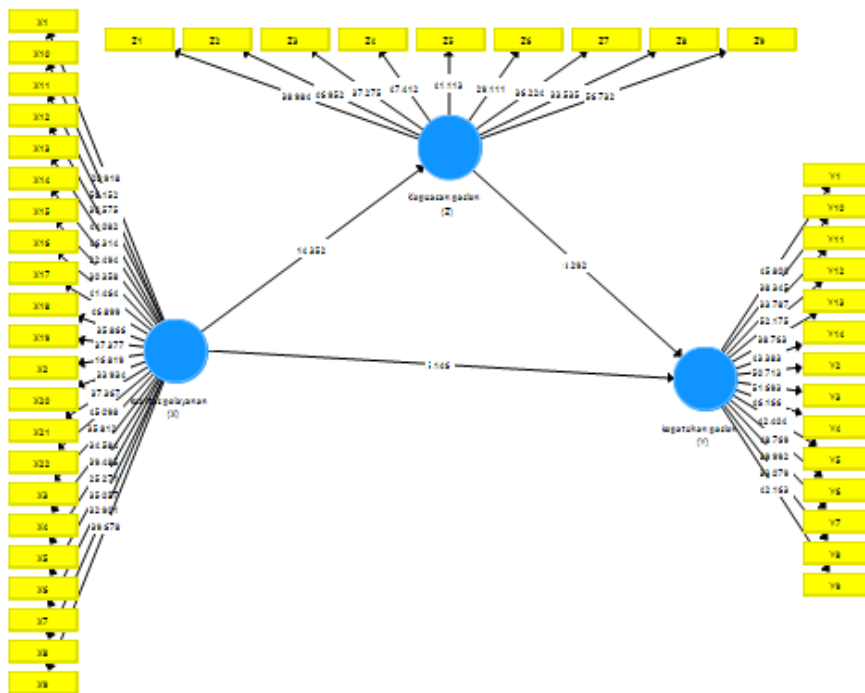
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan pasien (Z)	0,956	0,957	0,963	0,742
kepatuhan pasien (Y)	0,974	0,974	0,976	0,745
kualitas pelayanan (X)	0,984	0,985	0,985	0,751

Hasil pengujian *inner model structural* Uji Determinasi dan GoF

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pasien (Z)	0,526	0,524
kepatuhan pasien (Y)	0,656	0,652

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,036	0,036
d_ ULS	1,332	1,332
d_G	2,165	2,165
Chi-Square	1987,114	1987,114
NFI	0,833	0,833

Model Struktural hasil Bootstrapping



Gambar Hasil *Bootstrapping*

Hasil Uji Hipotesis pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan pasien (Z) -> kepatuhan pasien (Y)	0,540	0,530	0,065	8,292	0,000
kualitas pelayanan (X) -> Kepuasan pasien (Z)	0,725	0,726	0,051	14,352	0,000
kualitas pelayanan (X) -> kepatuhan pasien (Y)	0,328	0,337	0,064	5,146	0,000

Hasil *Boostrapping* Pengaruh Tidak Langsung (mediasi)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
kualitas pelayanan (X) -> Kepuasan pasien (Z) -> kepatuhan pasien (Y)	0,392	0,386	0,059	6,601	0,000

Lampiran 13. Foto – foto Penelitian



