

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, J. M. *et al.* (2020) ‘Elderly Satisfaction on Chronic Disease Management Program at Public Health Center, Bandung City, West Java, Indonesia’, *International Journal of Integrated Health Sciences*, pp. 14-21.
- Amelia, I. (2018) ‘Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar’, *ぎょうせい*, p. 3.
- Aripa, L. (2021) ‘The Quality of Inpatient Health Services at Mamajang Health Center , Makassar City’, (3), pp. 34–38.
- Artanti, S. and Prajayanti, H. (2020) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Buka Sampai Nдалu (Posдалu) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja kesehatan yang diperolehnya setelah pasien’, *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 7(1), pp. 46–50.
- Dianing Negari, A.R. *et al.* (2021) ‘Effect on Dimensions of Health Services to Inpatient Satisfaction at Primary Health Care’, *MAGNA MEDICA Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 8(2), p. 71. doi:10.26714/magnamed.8.2.2021.71-83.
- Effendi, K. and Junita, S. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019’, *Excellent Midwifery Journal Kedokteran, Fakultas Sumatera, Universitas*, 3(2), pp. 82–90. Available at: <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>.
- Fadillah Rijal *et al.* (2019) ‘Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare’, *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), pp. 12–25. doi:10.31850/makes.v2i1.119.
- GA, O., IB, M. and RN, M. (2017) ‘Patients’ Level of Satisfaction with the Health Care Services Received at Outpatient Departments in Kilimanjaro Region, Tanzania’, *Journal of Patient Care*, 03(01), pp. 1–8. doi:10.4172/2573-4598.1000124.
- Hasyim, M.R. (2019) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar’, *Tugas Akhir SI*, p. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herman, Sudirman, N. (2014) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), pp. 22–35.

- Husain Akbar, F. and Tegar Jaya, M. (2017) 'Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction', *Global Journal of Health Science*, 9(7), pp. 96–102. doi:10.5539/gjhs.v9n7p96.
- Hutagalung, F. and Wau, H. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(1), pp. 16–25. doi:10.35451/jkf.v2i1.197.
- Ivana, T., Taraneti, D. and Permana, L.I. (2020) 'Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019', *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), pp. 133–142. doi:10.51143/jksi.v5i1.221.
- Kaseger, H. *et al.* (2021) 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), pp. 23–33.
- Kasnaini, Sukri Palutturi, R.A.A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018', *Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)*, pp. 458–469.
- Liliskarlina, Faisal, A.K.A. (2020) 'Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rskdia pertiwi', 4(2).
- Limisran (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Di Palembang', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., XI(1), pp. 2013–2015.
- Liong, C.M. *et al.* (2019) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkulu', *Kemas*, 8(7), pp. 173–179.
- Machmud, R. (2008) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), p. 186. doi:10.24893/jkma.2.2.186-190.2008.
- Megatsari, H. *et al.* (2018) 'Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan Community Perspective about Health Services Access', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), pp. 247–253. Available at: <http://dx.doi.org/10.22435/hsr.v2i4.231>.
- Mitasari, F. (2016) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar Tahun 2016', Skripsi FKM Unhas.
- Mualifah, A.S., Hidana, R. and Pujiati, S. (2019) 'Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus

- Di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019', *PROMOTOR*, 2(6), p. 433. doi:10.32832/pro.v2i6.3134.
- Nirmayasri, Darmawansyah and Daud, A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar', *JKMM*, 3(1), pp. 291–300.
- Nopiani, C.S. (2019) 'Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), pp. 1–7.
- Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 9 Tahun 2015 tentang Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir, Bayi dan Balita. Pemerintah Kabupaten Wajo.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Republik Indonesia.
- Priyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jawa Timur:Zifatama
- Radito, T. (2014) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), pp. 1–25. doi:10.21831/jim.v11i2.11753.
- Raising, R. (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek', *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), pp. 31–37. doi:10.35311/jmpi.v5i01.44.
- Retnaningtyas, 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jawa Timur:Strada Press.
- Sardiawan, C.S. and Hardy, P.D.K. (2015) 'Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Siloam Bali', *Jurnal Virgin*, 1(2), pp. 191–199. Available at: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/virgin/article/view/67>.
- Sari, I.K. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), pp. 194–207.
- Simanjuntak, M. and Siallagan, H. (2017) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Glugur Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), pp. 316–326. Available at: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/44> (Accessed: 18 March 2021).
- Sitoyo, S. and Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi Media.
- Sriyanti, C. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Jakarta Selatan:Pusdik SDM Kesehatan.

- Toruan, E.M.L. (2017) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)', 1(2), pp. 6–38.
- Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, A. (2021) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr .', *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), pp. 1–23. Available at: file:///C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/488-Article Text-2073-1-10-20210507.pdf.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Wanarto, G, B. (2013). Penilaian Mutu Pelanggan Kesehatan Oleh Pelanggan. Jawa Timur:Forikes.
- Wardani, R.K. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sugih', *JURNAL SIMPLEX*, 2(3), pp. 24–34.
- Wati, D.S. and Sudana, I.M. (2019) 'Effect of Time and Waiting Facilities Toward The Satisfaction Level of Pregnant Women in Antenatal Care Services', *Public Health Perspective Journal*, 4(2), pp. 157–163.
- Winarsih, S. (2019) 'Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah', *International Conference of Moslem Society*, 1, pp. 124–135. doi:10.24090/icms.2016.2409.
- Yunestri Mukti, W. *et al.* (2013) 'Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu', *Jurnal AKK*, 2(3), pp. 35–41.
- Zulfiana dan Ernawati (2013) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian Tpprj Rumah Sakit Banyumanik Semarang', *Jurnal VISIKES*, 12(2), pp. 100–106.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN	
1	No. Kuesioner :
2	Nama Responden :
3	Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4	Umur : Tahun
5	Pendidikan : 1. Tamat SD 2. Tamat SMP 3. Tamat SMA 4. Tamat Perguruan Tinggi 5. Tidak Tamat SD / Tidak Pernah Sekolah
6	Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Petani 6. IRT 7. Tidak Bekerja
7	Alamat :

B. Kuesioner Mutu Pelayanan

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah dengan cermat setiap pertanyaan !
2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat, sesuai dengan pengalaman yang pernah anda rasakan dengan memberikan tanda (√) pada kotak jawaban yang tersedia disebelah kanan kotak pernyataan dibawah ini
3. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar

No	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
Kompetensi Teknis					
1	Petugas menggunakan peralatan medis yang lengkap dan bersih (steril) dalam menangani pasien				
2	Kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan tepat				
3	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi				
4	Petugas apotik/ruang obat memberikan penjelasan tentang cara meminum obat				
5	Kemampuan petugas dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya				
Akses Terhadap Pelayanan					
1	Jarak puskesmas dekat dengan rumah pasien				
2	Biaya transportasi menuju puskesmas				

	terjangkau				
3	Bahasa yang digunakan petugas jelas dan mudah dipahami				
4	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas				
5	Akses jalan menuju puskesmas dapat dilalui tanpa ada hambatan				
Hubungan Interpersonal					
1	Petugas melayani pasien dengan ramah				
2	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien				
3	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien terkait penyakitnya				
4	Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien				
5	Petugas memperhatikan kebutuhan pasien				
Kenyamanan					
1	Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur				
2	Tersedia toilet untuk pasien				
3	Ruang pemeriksaan tidak pengap				
4	Ruang tunggu tidak pengap dan berdesakan				
5	Tersedia tempat sampah				

C. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Cukup Puas (2)	Kurang Puas (1)
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan selama berobat di Puskesmas ?				
2	Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan Kesehatan yang diberikan ?				
3	Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan ?				
4	Bagaimana dengan fasilitas pelayanan Kesehatan yang tersedia ?				
5	Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di Puskesmas ?				

Lampiran 2 Hasil Analisis SPSS

ANALISIS UNIVARIAT

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	25	26.3	26.3	26.3
Valid Perempuan	70	73.7	73.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Tamat SD	24	25.3	25.3	25.3
Valid Tamat SD	34	35.8	35.8	61.1
Valid Tamat SMP	16	16.8	16.8	77.9
Valid Tamat SMA	15	15.8	15.8	93.7
Valid Tamat Perguruan Tinggi	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Bekerja	14	14.7	14.7	14.7
Valid IRT	58	61.1	61.1	75.8
Valid Wiraswasta	11	11.6	11.6	87.4
Valid PNS	2	2.1	2.1	89.5
Valid Pegawai Swasta	3	3.2	3.2	92.6
Valid Petani	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

KAT_Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-25	17	17.9	17.9	17.9
26-35	21	22.1	22.1	40.0
Valid 36-45	17	17.9	17.9	57.9
>46	40	42.1	42.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

VARIABEL PENELITIAN**KOMPETENSI TEKNIS****KAT_KT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	79	83.2	83.2	83.2
Valid Kurang Baik	16	16.8	16.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

AKSES TERHADAP PELAYANAN**KAT_ATP**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	21	22.1	22.1	22.1
Valid Kurang Baik	74	77.9	77.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

HUBUNGAN INTERNASIONAL**KAT_HI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	39	41.1	41.1	41.1
Valid Kurang Baik	56	58.9	58.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

KENYAMANAN**KAT_KY**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	45	47.4	47.4	47.4
Valid Kurang Baik	50	52.6	52.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN**KAT_KP**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	11	11.6	11.6	11.6
Valid Kurang Puas	84	88.4	88.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

ANALISIS BIVARIAT

VARIABEL KOMPETENSI TEKNIS (KT) DENGAN KEPUASAN PASIEN (KP)

Crosstab

			KAT_KP		Total
			Puas	Kurang Puas	
KAT_KT	Baik	Count	7	72	79
		% within KAT_KT	8.9%	91.1%	100.0%
		% of Total	7.4%	75.8%	83.2%
	Kurang Baik	Count	4	12	16
		% within KAT_KT	25.0%	75.0%	100.0%
		% of Total	4.2%	12.6%	16.8%
Total	Count	11	84	95	
	% within KAT_KT	11.6%	88.4%	100.0%	
	% of Total	11.6%	88.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.385 ^a	1	.066		
Continuity Correction ^b	1.992	1	.158		
Likelihood Ratio	2.821	1	.093		
Fisher's Exact Test				.086	.086
Linear-by-Linear Association	3.349	1	.067		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.85.

b. Computed only for a 2x2 table

VARIABEL AKSES TERHADAP PELAYANAN (ATP) DENGAN KEPUASAN PASIEN (KP)

Crosstab

			KAT_KP		Total
			Puas	Kurang Puas	
KAT_ATP	Baik	Count	6	15	21
		% within KAT_ATP	28.6%	71.4%	100.0%
		% of Total	6.3%	15.8%	22.1%
	Kurang Baik	Count	5	69	74
		% within KAT_ATP	6.8%	93.2%	100.0%
		% of Total	5.3%	72.6%	77.9%
Total	Count	11	84	95	
	% within KAT_ATP	11.6%	88.4%	100.0%	
	% of Total	11.6%	88.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.603 ^a	1	.006	.013	.013
Continuity Correction ^b	5.622	1	.018		
Likelihood Ratio	6.378	1	.012		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	7.523	1	.006		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.43.

b. Computed only for a 2x2 table

VARIABEL HUBUNGAN INTERNASIONAL (HI) DENGAN KEPUASAN PASIEN (KP)

Crosstab

			KAT_KP		Total
			Puas	Kurang Puas	
KAT_HI	Baik	Count	10	29	39
		% within KAT_HI	25.6%	74.4%	100.0%
		% of Total	10.5%	30.5%	41.1%
	Kurang Baik	Count	1	55	56
		% within KAT_HI	1.8%	98.2%	100.0%
		% of Total	1.1%	57.9%	58.9%
Total	Count	11	84	95	
	% within KAT_HI	11.6%	88.4%	100.0%	
	% of Total	11.6%	88.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	12.778 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	10.555	1	.001		
Likelihood Ratio	13.670	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	12.644	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.52.

b. Computed only for a 2x2 table

VARIABEL KENYAMANAN (KY) DENGAN KEPUASAN PASIEN (KP)

Crosstab

		KAT_KP		Total
		Puas	Kurang Puas	
KAT_KY	Baik	Count 10	35	45
		% within KAT_KY 22.2%	77.8%	100.0%
		% of Total 10.5%	36.8%	47.4%
Kurang Baik		Count 1	49	50
		% within KAT_KY 2.0%	98.0%	100.0%
		% of Total 1.1%	51.6%	52.6%
Total		Count 11	84	95
		% within KAT_KY 11.6%	88.4%	100.0%
		% of Total 11.6%	88.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.460 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	7.588	1	.006		
Likelihood Ratio	10.628	1	.001		
Fisher's Exact Test				.003	.002
Linear-by-Linear Association	9.360	1	.002		
N of Valid Cases	95				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.21.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 3. Master Tabel

MASTER TABEL
 HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT TIDAK MENULAR
 DI UPTD PUSKESMAS TOSORA KABUPATEN WAJO

NO	NM	JK	UM	PD	PK	ALAMAT	KT					ATP					HI					KY					KP														
							P1	P2	P3	P4	P5	T	K	P1	P2	P3	P4	P5	T	K	P1	P2	P3	P4	P5	T	K	P1	P2	P3	P4	P5	T	K	P1	P2	P3	P4	P5	T	K
1	S	2	62	2	2	LAMASEWANUA	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	3	3	15	1	3	3	2	2	3	13	1
2	M	2	24	3	2	LIMPUA	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	3	3	14	1	3	3	2	3	2	13	1	2	2	3	3	3	13	1	3	3	2	3	2	13	1
3	F	1	24	5	1	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	3	15	1	3	3	2	2	3	13	1	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	3	13	1	
4	ITA	2	35	1	2	LIMPO RIATTANG	2	2	3	2	2	11	2	1	1	3	2	1	8	2	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	1	3	11	2	3	3	2	2	12	2	
5	P	2	38	2	2	LECE LECENGE	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	2	1	12	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	3	13	1	3	2	2	2	11	2	
6	NA	2	39	2	2	TONRONG BALE TAJA	3	3	3	2	3	14	1	1	1	3	2	1	8	2	3	2	1	3	3	12	2	3	2	3	1	3	12	2	2	3	3	2	2	12	2
7	B	2	50	1	2	PALELORENG	3	3	3	3	1	13	1	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	1	3	12	2	2	3	3	1	2	11	2
8	AT	1	56	5	4	KOBBAE	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	2	3	13	1	3	3	2	2	1	11	2
9	H	1	38	4	5	LIMPUA	2	3	2	2	3	12	2	1	3	3	2	2	11	2	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	2	3	14	1	2	2	2	3	11	2	
10	A	1	36	4	1	LAMASEWANUA	3	3	3	3	3	15	1	2	2	3	2	1	10	2	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	1	3	12	2	2	3	1	2	3	11	2
11	IE	2	61	1	2	LECE LECENGE	3	3	3	3	2	14	1	3	3	2	2	2	12	2	3	2	3	3	1	12	2	3	3	2	1	3	12	2	2	3	2	2	2	11	2
12	ANF	2	37	5	3	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	2	14	1	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	1	3	12	2	2	3	3	2	2	12	2
13	N	2	40	1	2	TELLU LIMPOE	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	2	1	12	2	2	3	3	3	2	13	1	3	2	3	1	3	12	2	3	3	2	2	2	12	2
14	F	2	18	3	1	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	3	2	2	3	2	12	2	3	3	3	3	2	14	1	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	3	2	12	2
15	MR	1	20	4	1	LAMASEWANUA	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	3	1	12	2	3	3	2	2	3	13	1	2	3	3	1	2	11	2
16	A	2	24	4	1	LIMPO RIATTANG	3	3	3	2	3	14	1	2	3	3	3	1	12	2	3	2	3	3	2	13	1	2	3	2	1	3	11	2	1	3	2	1	2	9	2
17	M	1	30	2	3	WAJO - WAJO	3	3	3	2	3	14	1	3	2	3	3	2	13	1	1	3	2	3	3	12	2	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	1	3	11	2
18	AT	1	55	1	6	TELLU LIMPOE	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	3	1	13	1	3	1	3	3	3	13	1	3	1	3	2	3	12	2	3	3	3	2	2	13	1
19	ADS	2	33	5	2	TELLU LIMPOE	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	2	1	12	2	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	2	3	13	1	3	3	1	2	1	10	2
20	AMD	1	18	3	1	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	2	14	1	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	2	3	14	1	2	3	2	2	1	10	2
21	H	2	50	2	2	TELLU LIMPOE	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	2	2	12	2	3	2	3	1	3	12	2	3	3	2	1	3	12	2	2	2	1	2	2	9	2
22	HM	2	45	2	2	LAMASEWANUA	2	2	2	3	11	2	3	3	3	2	1	12	2	1	2	3	3	11	2	2	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	1	2	9	2	
23	SW	2	30	2	2	TAJA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	1	1	2	3	1	8	2	1	3	2	1	3	10	2	3	3	2	1	2	11	2
24	F	2	55	2	2	WAJO - WAJO	2	3	3	3	1	12	2	3	2	3	2	2	12	2	3	2	2	3	3	13	1	3	2	3	3	3	14	1	2	3	3	2	3	13	1
25	IL	2	21	3	1	TELLU LIMPOE	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	3	2	13	1	3	3	3	3	2	14	1	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	3	13	1	
26	AT	2	32	5	4	TELLU LIMPOE	2	2	2	3	2	11	2	2	3	3	3	2	13	1	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	15	1	2	2	3	1	3	11	2		
27	HK	1	63	4	3	TAJA	2	2	2	3	3	12	2	1	2	3	3	1	10	2	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	2	2	11	2	
28	N	2	49	1	2	MENGE	3	2	3	3	2	13	1	2	2	3	2	1	10	2	3	3	2	2	2	12	2	3	3	2	1	3	12	2	1	3	2	2	3	11	2

Activate Windows
Go to Settings to act

63	F	2	34	2	2	LMPUA	3	3	3	2	3	14	1	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	3	3	14	1	2	3	3	2	3	13	1	3	3	2	2	3	13	1
64	B	2	44	2	2	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	3	3	12	2	3	3	3	2	3	14	1	2	3	1	2	3	11	2
65	I	2	60	2	2	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	1	11	2	2	3	2	2	2	11	2	1	2	3	3	3	12	2	1	2	3	2	3	11	2
66	I	2	33	3	2	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	3	1	12	2	2	3	2	2	3	12	2	3	2	3	3	14	1	2	3	2	2	3	12	2	
67	M	1	39	3	3	KOBBAE	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	3	1	11	2	2	2	2	3	3	12	2	3	2	3	2	3	13	1	2	2	2	1	2	9	2
68	T	2	60	1	2	CINNONG TABI	3	3	3	3	3	15	1	1	1	3	1	1	7	2	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	1	2	10	2
69	IS	2	48	2	2	WAJO - WAJO	3	3	3	3	3	15	1	1	2	2	3	1	9	2	3	3	3	2	3	14	1	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	1	2	10	2
70	I	2	50	1	2	LMPUA	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	2	1	9	2	3	2	3	3	2	13	1	3	2	3	2	3	13	1	3	3	2	2	13	1	
71	R	2	33	2	2	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	2	2	12	2	2	3	2	3	12	2	
72	IE	2	48	1	2	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	2	3	3	3	2	13	1	2	3	3	2	3	13	1	2	2	1	2	3	10	2
73	N	1	39	2	3	LMPUA	3	3	3	3	2	14	1	2	1	2	1	1	7	2	2	3	3	3	2	13	1	2	3	3	2	3	13	1	1	3	3	1	3	11	2
74	AB	1	34	3	5	WAJO - WAJO	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	2	3	14	1	2	2	2	1	2	9	2
75	S	1	34	2	3	TOSORA	3	3	3	2	3	14	1	2	3	3	3	2	13	1	3	3	3	2	3	14	1	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	3	13	1
76	IL	2	50	2	2	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	1	11	2	2	2	2	3	3	12	2	3	2	3	3	14	1	3	3	2	2	2	12	2	
77	U	1	50	1	6	LMPUA	3	3	3	3	2	14	1	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	2	3	14	1	2	3	2	2	3	12	2
78	S	2	31	2	2	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	3	1	11	2	3	3	3	3	3	15	1	2	3	2	3	2	12	2
79	N	2	52	1	2	KOBBAE	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	2	2	11	2	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	2	3	14	1	2	3	2	2	2	11	2
80	HH	2	50	2	3	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	2	2	12	2
81	R	2	54	1	2	LAMASEWANUA	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	3	2	13	1	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	2	3	13	1	2	2	2	1	2	9	2
82	I	2	58	1	2	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	3	3	14	1	2	3	3	1	3	12	2	2	2	2	1	3	10	2
83	T	1	56	2	6	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	2	13	1	2	2	3	3	2	12	2	3	3	1	3	13	1	2	3	2	1	2	10	2	
84	SA	2	37	3	2	KOBBAE	3	3	3	2	3	14	1	1	3	3	3	2	12	2	3	3	3	2	14	1	2	2	3	3	3	13	1	2	3	2	2	2	11	2	
85	R	2	46	2	2	LMPUA	3	3	3	2	2	13	1	1	1	3	1	2	8	2	2	2	2	3	3	12	2	3	2	2	2	3	12	2	2	3	1	2	2	10	2
86	W	2	30	3	2	LMPUA	3	3	3	2	3	14	1	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	3	3	12	2	2	1	3	1	3	10	2	2	3	2	1	2	10	2
87	M	2	50	1	2	TOSORA	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	2	3	13	1	3	2	3	3	2	13	1	2	3	3	2	3	13	1	2	3	3	2	3	13	1
88	N	2	29	3	2	TELLU LIMPOE	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	3	13	1	3	2	2	2	3	12	2	1	3	1	2	2	9	2
89	I	2	49	1	2	LAMASEWANUA	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	3	2	12	2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	3	12	2	1	3	2	2	3	11	2
90	IS	2	44	2	2	MENGE	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	1	2	9	2	3	2	3	3	2	13	1	2	3	3	2	3	13	1	1	3	2	2	2	10	2
91	S	2	44	2	2	LMPUA	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	2	14	1	2	2	3	1	3	11	2	2	3	2	2	2	11	2
92	N	1	34	3	3	TOSORA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	3	14	1	2	3	3	3	3	14	1	3	1	3	2	3	12	2	2	2	2	1	2	9	2
93	AR	1	18	4	1	KOBBAE	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	3	2	11	2	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	1	3	13	1	2	3	2	2	3	12	2
94	R	2	32	2	2	LMPUA	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	3	13	1	1	3	3	2	3	12	2	2	3	1	2	1	9	2
95	AE	1	50	1	6	LMPUA	3	3	3	3	2	14	1	2	1	2	2	3	10	2	3	2	3	3	2	13	1	2	2	3	2	3	12	2	2	2	1	2	2	9	2

KETERANGAN :

NM : NAMA
JK : JENIS KELAMIN
UM : UMUR
PDN : PENDIDIKAN
PKJ : PEKERJAAN

KT : KOMPETENSI TEKNIS
ATP : AKSES TERHADAP PELAYANAN
HI : HUBUNGAN INTERPERSONAL
KY : KENYAMANAN
KP : KEPUASAN

P1 " PERTANYAAN 1
T : TOTAL
K : KATEGORI

Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data Awal



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

Nomor : 098/UN4.14.7.1/PL.41/2021
Lamp :
Hal : Pengambilan Data Awal

Makassar, 28 Desember 2021

Kepada Yth :
Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo
Di

Tempat

Dengan Hormat, Kami ajukan Mahasiswa Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin di bawah ini :

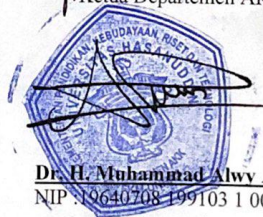
Nama	: Ika Bella Rezqi Jaya
Nim	: K011181501
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Departemen	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud untuk melakukan pengambilan data awal di *Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo* dalam rangka penyusunan skripsi Adapun data yang di butuhkan sebagai berikut :

“MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEKABUPATEN WAJO”

Untuk proses ini kiranya berkenan membantu mahasiswa kami untuk proses perizinan, Demikianlah penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya dihaturkan terima kasih


Ketua Departemen AKK,



Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes
NIP. 96407081991031002

Tembusan Yth :
1. Para Pembimbing
2. Arsip



Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Dari Kampus



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkmuh@unhas.ac.id, website: www.fkm.unhas.ac.id

Nomor : 3420/UN4.14.8/PT.01.04/2022
Hal : Izin Penelitian

29 Maret 2022

Yang Terhormat
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
di - Wajo

Dengan hormat, Kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak kiranya dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama : Ika Bella Rezqi Jaya
Nim : K011181501
Program Studi : Kesehatan Masyarakat-S1
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Tugas Akhir : **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular (PTM) Di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo.**
Lokasi Penelitian : UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo
Pembimbing : 1. Muh. Yusri Abadi, S.KM.,M.Kes
2. St. Rosmanely, S.KM.,M.KM

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

a.n.Dekan
Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat,



- Tembusan :
1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan
 2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
 3. Para Pembimbing Skripsi



Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

 PTSPWJ IP663581	
PEMERINTAH KABUPATEN WAJO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 33, Telp. / Fax. (0485) 323549, Sengkang (90914) Provinsi Sulawesi Selatan Website : dpmptsp.wajokab.go.id , Email : dpmptsp.wajokab@gmail.com	
IZIN PENELITIAN / SURVEY NOMOR : 1441/IP/DPMTSP/2022	
Membaca	: Surat Permohonan IKA BELLA REZQI JAYA Tanggal 4 April 2022 Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey
Mengingat	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. 2. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan. 3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 77 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo.
Memperlihatkan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat dari FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS HASANUDDIN Nomor : 3420/UN4.14.8/PT.01.04/2022 Tanggal 5 April 2022 Perihal IZIN PENELITIAN 2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor 01456/IP/TIM-TEKNIS/IV/2022 Tanggal 5 April 2022 Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey
Menetapkan	: <p>Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :</p> <p>Nama : IKA BELLA REZQI JAYA Tempat/Tanggal Lahir : Sengkang , 4 Maret 2000 Alamat : Ulugalung, Kecamatan Pammana Perguruan Tinggi/Lembaga : UNIVERSITAS HASANUDDIN Jenjang Pendidikan : S1</p> <p>Judul Penelitian : HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM) DI UPTD PUSKESMAS TOSORA KABUPATEN WAJO Lokasi Penelitian : UPTD PUSKESMAS TOSORA KABUPATEN WAJO Jangka Waktu Penelitian : 7 April 2022 s/d 7 Mei 2022</p>
Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan 2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah. 3. Mentaati semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat. 	
Ditetapkan di : Sengkang Pada Tanggal : 5 April 2022	
Ditandatangani secara elektronik oleh KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,  Drs. ANDI MANUSSA, S.Sos., M.Si. Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA NIP : 19651128 199002 1 001 	
No. Reg : 1922/IP/DPMTSP/2022 Retribusi : Rp.0.00	

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian Di UPTD Puskesmas Tosora







Lampiran 8 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS



Nama : Ika Bella Rezqi Jaya
 Nim : K011181501
 Tempat/Tanggal Lahir : Sengkang, 4 Maret 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. Sahabat III No. 17 / Ruko A'Tiga No.3
 Ulugalung Desa Lempa Kec. Pammana Kab. Wajo
 Email/No. Hp : ikaabella04@gmail.com / 085323006053
 Nama Orang Tua
 Ayah : H. M. Jaya, S.H
 Ibu : Dra. Hj. Hasnah Mani

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK PEMBINA, Tahun 2006 - 2007
 2. SD : SDN 294 LEMPA, Tahun 2007 – 2012
 3. SMP : SMPN 1 SENGKANG, Tahun 2012 – 2015
 4. SMA : SMA NEGERI 7 WAJO, Tahun 2015 – 2018

5. Perguruan Tinggi : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Prodi Kesehatan Masyarakat, Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), Tahun 2018 – 2022

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Pengurus Health Administration and Policy Student Community (HAPSC) FKM Unhas Tahun 2021-2022