

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A.M., Rumayar, A.A. and Kolibu, F.K. (2015) “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado,” *ejournal.unsrat.ac.id*, 4(4), pp. 241–251. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/10213> (Accessed: December 4, 2021).
- 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.
- Andriani, A. (2017) “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi,” *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), pp. 45–52. Available at: <https://doi.org/10.22216/JEN.V2I1.461>.
- Anita, B., Febriawati, H. and Yandrizal (2016) “The Role of Public Health Centers (Puskesmas) as the Gatekeeper of National Health Insurance,” *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), pp. 76–89. Available at: <https://doi.org/10.15294/kemas.v12i1.3933>.
- Arifin, M.H. and Suprayitno, S. (2021) “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda,” *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), pp. 1234–1239.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (2021) “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.” Indonesia.
- BPJS Kesehatan* (2018). Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5> (Accessed: December 1, 2021).
- Budiani, N.K.S. (2017) “Pelaksanaan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kota Semarang.”
- Cahyono, A.D. (2019) “Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas,” *Jurnal Ilmiah Pamenag - JIP*, 3(2), pp. 28–42. Available at: <https://jurnal.stikespamenang.ac.id/index.php/jip/article/view/81> (Accessed: February 22, 2022).
- Datuan, N. *et al.* (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji

- Makassar,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3). Available at: <https://doi.org/10.30597/JKMM.V1I3.8820>.
- Dewi, R.R. (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), p. 146. Available at: <https://doi.org/10.23917/DAYASAING.V18I2.4511>.
- Hanum, P. (2016) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sebagai Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan - Penelusuran Google*.
- Herman, H., Sudirman, S. and Nizmayanun, N. (2016) “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala,” *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2).
- Imbalo S. Pohan, MPH, MHA, Dr. (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan - Google Buku*. xviii. Edited by S. Palupi Widyastuti. Jakarta: EGC.
- Irmawati, S., Sultan, H. and Nurhannis (2017) “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu,” *Katalogis*, 5(1). Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968> (Accessed: January 17, 2022).
- Jumiani, Erawan, E. and Zulfiani, D. (2018) “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara,” *eJournal Administrasi Negara*, 6(3), pp. 8008–8020. Available at: [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20FIX%20%20\(10-04-18-01-49-45\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20FIX%20%20(10-04-18-01-49-45).pdf) (Accessed: January 11, 2022).
- Juwita, S.N. (2020) “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya,” *Actual Research Science Academic*, 5(1), pp. 142–152. Available at: <https://edukasional.com/index.php/ARSA/article/view/128> (Accessed: January 17, 2022).
- Kang, C. and Disemadi, H.S. (2021) “The COVID-19 Pandemic Outbreak Impact And Prevention From Legal Perspective: An Indonesian Experience,” *CoMBInES - Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences*, 1(1), pp. 134–144. Available at: <https://journal.uib.ac.id/index.php/combin/es/article/view/4421> (Accessed: February 17, 2022).

- Kunarti, S., Sudrajat, T. and Handayani, S.W. (2018) "Transformation of Social Security Administrative Body (BPJS) within Social Security Reform in Indonesia," *SHS Web of Conferences*, 54, p. 03017. Available at: <https://doi.org/10.1051/SHSCONF/20185403017>.
- Lalu, B. (2022) "Analysis of the Difference in Level of Satisfaction of BPJS and Non BPJS Patients with Outpatient Services at the Tanjung Public Health Center," *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan Pembelajaran Matematika dan IPA IKIP Mataram*, 10(2), pp. 262–277. Available at: <https://doi.org/10.33394/j-ps.v10i2.4949>.
- Larasati Putri, Y. and Utomo, H. (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)," *Among Makarti*, 10(19), pp. 70–90. Available at: <https://doi.org/10.52353/AMA.V10I1.147>.
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R. and Arman (2021) "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020," *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), pp. 52–74. Available at: <https://doi.org/10.52103/JMCH.V2I1.488>.
- Nurhalimah, N. (2020) "Upaya Bela Negara Melalui Sosial Distancing dan Lockdown Untuk Mengatasi Wabah Covid-19 (Efforts to Defend the Country Through Social Distancing and Lockdown to Overcome the COVID-19 plague)," *SSRN Electronic Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.2139/SSRN.3576405>.
- Nurhasni, N. (2018) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong," *Katalogis*, 6(4), pp. 171–181.
- Olivia, S., Gibson, J. and Nasrudin, R. (2020) "Indonesia in the Time of Covid-19," <https://doi.org/10.1080/00074918.2020.1798581>, 56(2), pp. 143–174. Available at: <https://doi.org/10.1080/00074918.2020.1798581>.
- Pasalli', A. and Patattan, A.A. (2021) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal," *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19. Available at: <https://doi.org/10.52774/JKFN.V4I1.57>.
- Patmasari, E. (2020) "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis*, 2(1), pp. 92–101. Available at: <http://ojs.lppmuniprima.org/index.php/jiapb/article/view/68> (Accessed: April 22, 2022).

- “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014” (2014).
- Profil Puskesmas Pangkajene* (2021). Available at: <https://puskesmasbiru.bone.go.id/profil> (Accessed: December 1, 2021).
- Rufliansah, F.F. *et al.* (2018) “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang ),” *IX(Iv)*, pp. 389–401.
- Sanah, N. (2017) “Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser,” *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), pp. 305–314.
- Sanjaya, R. and Sureskiarti, E. (2021) “Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis,” *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), pp. 1017–1023. Available at: <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1603> (Accessed: February 4, 2022).
- Septia, A.N. (2015) “Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru,” *Jom Fisip*, 2(2), pp. 1–13.
- Siyen, S., Hadi, A.J. and Asriwati (2020) “Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), pp. 267–274. Available at: <https://doi.org/10.31934/MPPKI.V3I3.1375>.
- Susanto, A. (2018) “Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia di Unit Rekam Medis PKU Muhammadiyah Surakarta,” *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(2). Available at: <https://doi.org/10.47701/INFOKES.V8I2.206>.
- Tumiwa, R., Pangemanan, S. and Sondakh, E. (2018) “Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga,” *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Ulumiyah, N.H. (2018) “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas,” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 149. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Wahyuni, R. *et al.* (2019) “Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara,” *Wellness And Healthy Magazine*, 1(2), pp. 201–207. Available at: <https://doi.org/10.30604/WELL.30122019>.
- Warjiman, Sulistiyo, Y. and ; Chrismilasari, L.A. (2020) “Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah

Buntok, Kalimantan Tengah,” *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(2), pp. 187–191. Available at: <https://doi.org/10.51143/JKSI.V5I2.243>.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden****PERNYATAAN KESEDIAAN****MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Umur :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di Era Normal Baru” yang akan dilakukan oleh Nurul Khafifah mahasiswi Program Studi Kesehatan Masyarakat Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Pangkajene, 2022

Yang menyatakan

( )





## B. Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan

### Petunjuk pengisian :

- a. Bacalah dengan cermat setiap pertanyaan !
- b. Pilihlah salah satu alternatif 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
- c. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar.

No	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Tidak Baik (2)	Sangat Tidak Baik (1)
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>					
1.	Keterjangkauan biaya pelayanan kesehatan				
2.	Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas				
3.	Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien				
4.	Kondisi jalan yang dilalui menuju puskesmas				

5.	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas				
<b>Kenyamanan</b>					
6.	Tersedianya kursi untuk pasien				
7.	Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan				
8.	Tersedianya tempat sampah				
9.	Tersedianya toilet untuk pasien				
10.	Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur				
<b>Hubungan Antar Manusia</b>					
11.	Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien				
12.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
13.	Dokter dan perawat bersikap ramah				
14.	Perawat menerima keluhan pasien				
15.	Perawat memperhatikan kebutuhan pasien				
<b>Ketepatan Waktu</b>					

16.	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan				
17.	Ketepatan waktu pemeriksaan dokter				
18.	Disiplin waktu kerja petugas kesehatan				
19.	Ketepatan waktu petugas dalam pelayanan obat				
20.	Ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang				

### C. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
<b>Kepuasan Pasien</b>					
1.	Bagaimana pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat di puskesmas ?				
2.	Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?				

3.	Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di puskesmas ?				
4.	Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan kesehatan yang di berikan ?				
5.	Bagaimana dengan ketepatan waktupelayanan selama berobat di puskesmas ?				

**Lampiran 3 Output SPSS**

**ANALISIS UNIVARIAT  
KAT Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25	23	23.0	23.0	23.0
25-35	36	36.0	36.0	59.0
36-45	14	14.0	14.0	73.0
>46	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KAT Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	31	31.0	31.0	31.0
Perempuan	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KAT Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	8	8.0	8.0	8.0
SMP	12	12.0	12.0	20.0
SMA	40	40.0	40.0	60.0
S1	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KAT Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Bekerja	14	14.0	14.0	14.0
IRT	27	27.0	27.0	41.0
Wiraswasta	20	20.0	20.0	61.0
PNS	23	23.0	23.0	84.0
Pegawai Swasta	8	8.0	8.0	92.0
TNI/POLRI	3	3.0	3.0	95.0
Petani	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Variabel Penelitian****Akses Terhadap Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	41	41.0	41.0	41.0
Kurang Baik	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Kenyamanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	33	33.0	33.0	33.0
Kurang Baik	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Hubungan Antar Manusia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	74	74.0	74.0	74.0
Kurang Baik	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Ketepatan Waktu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	62	62.0	62.0	62.0
Kurang Baik	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ANALISIS BIVARIAT****Variabel Akses Terhadap Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien****Crosstab**

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Akses Terhadap Pelayanan	Baik	Count	24	17	41
		% within KAT_ATP	58.5%	41.5%	100.0%
		% of Total	24.0%	17.0%	41.0%
		Count	19	40	59

Total	Kurang	% within KAT_ATP	32.2%	67.8%	100.0%	
		Baik	% of Total	19.0%	40.0%	59.0%
			Count	43	57	100
			% within KAT_ATP	43.0%	57.0%	100.0%
			% of Total	43.0%	57.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.256 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9.861	1	.002		
Likelihood Ratio	11.329	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.143	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.19.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Variabel Kenyamanan Akses terhadap Kepuasan Pasien

##### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total		
		Puas	Kurang Puas			
Kenyamanan	Baik	Count	22	11	33	
		% within KAT_K	66.7%	33.3%	100.0%	
			% of Total	22.0%	11.0%	33.0%
	Kurang Baik	Count	21	46	67	
		% within KAT_K	31.3%	68.7%	100.0%	
			% of Total	21.0%	46.0%	67.0%
Total	Count		43	57	100	
	% within KAT_K		43.0%	57.0%	100.0%	
	% of Total		43.0%	57.0%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)

Pearson Chi-Square	11.256 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9.861	1	.002		
Likelihood Ratio	11.329	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.143	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.19.

b. Computed only for a 2x2 table

### Variabel Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien

#### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Hubungan Antar Manusia	Baik	Count	29	45	74
		% within KAT_HAM	39.2%	60.8%	100.0%
		% of Total	29.0%	45.0%	74.0%
	Kurang Baik	Count	14	12	26
		% within KAT_HAM	53.8%	46.2%	100.0%
		% of Total	14.0%	12.0%	26.0%
Total	Count	43	57	100	
	% within KAT_HAM	43.0%	57.0%	100.0%	
	% of Total	43.0%	57.0%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.686 <sup>a</sup>	1	.194		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.141	1	.285		
Likelihood Ratio	1.674	1	.196		
Fisher's Exact Test				.251	.143
Linear-by-Linear Association	1.669	1	.196		
N of Valid Cases	100				



a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.18.

b. Computed only for a 2x2 table

### Variabel Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien

#### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Ketepatan Waktu	Baik	Count	23	39	62
		% within KAT_KW	37.1%	62.9%	100.0%
		% of Total	23.0%	39.0%	62.0%
	Kurang Baik	Count	20	18	38
		% within KAT_KW	52.6%	47.4%	100.0%
		% of Total	20.0%	18.0%	38.0%
Total	Count	43	57	100	
	% within KAT_KW	43.0%	57.0%	100.0%	
	% of Total	43.0%	57.0%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.320 <sup>a</sup>	1	.128		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.729	1	.189		
Likelihood Ratio	2.315	1	.128		
Fisher's Exact Test				.149	.094
Linear-by-Linear Association	2.297	1	.130		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.34.

b. Computed only for a 2x2 table

## Lampiran 4 Persuratan



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 : 2487/UN4.14.8/PT.01.04/2022  
Hal : Izin Penelitian

10 Maret 2022

Yang Terhormat  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu  
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan  
di – Sidrap

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 : Nurul Khafifah  
Nim : K011181373  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat-S1  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Tugas Akhir : **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Sidenreng Rappang Di Era Normal Baru.**  
Lokasi Penelitian : Puskesmas Sidenreng Rappang Kabupaten Sidrap  
Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Amran Razak, SE.,M.Sc  
2. Ir. Nurhayani, M.Kes

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



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

Tembusan :

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





**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp\_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

**IZIN PENELITIAN**

**Nomor : 421/IP/DPMTSP/12/2021**

- DASAR**
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
  2. Surat Permohonan **NURUL KHAFIFAH** Tanggal **02-12-2021**
  3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR** Nomor **2487/UN4.14.8/PT.01.04/2022** Tanggal **10-03-2022**

**MENGIZINKAN**

**KEPADA**

**NAMA : NURUL KHAFIFAH**

**ALAMAT : JL. ANDI MAKKASAU, KEL. PANGKAJENE**

**UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :**

**NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

**JUDUL PENELITIAN : HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERKAIT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PUSKESMAS PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG DI ERA NORMAL BARU**

**LOKASI PENELITIAN : PUSKESMAS PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**JENIS PENELITIAN : KUANTITATIF**

**LAMA PENELITIAN : 21 Maret 2022 s.d 21 April 2022**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 21-03-2022



**Biaya : Rp. 0.00**

Tembusan :

- KEPALA DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB KAB. SIDRAP
- KEPALA PUSKESMAS PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
- PERTINGGAL



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB  
UPT PUSKESMAS PANGKAJENE

Jl. Andi Makkasau No. 1 Pangkajene Kec. Maritengngae  
Email : pkmpangkajene@gmail.com Tlp : 081144419966 Kode Pos : 91611

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 357 /SL/PKM-PKJ/IV/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Taufik Azis, SKM.,M.Epid  
NIP : 19840220 2010011024  
Pangkat/Gol : Penata Tk. I / III.d  
Jabatan : Kasubag. Tata Usaha UPT Puskesmas Pangkajene  
dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :  
Nama : Nurul Khafifah  
Nim : K011181373  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

benar-benar telah melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Pangkajene pada Tanggal 23 Maret s/d 18 April 2022 dengan Judul Skripsi :

**"Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan UPT Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang Di Era Normal Baru".**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ditetapkan di : Pangkajene  
Pada Tanggal : 18 April 2022

An. Kepala UPT Puskesmas Pangkajene  
Kasubag. Tata Usaha



**Ahmad Taufik Azis, SKM.,M.Epid**  
NIP. 19840220 201001 1 024



Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian







## Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis

### RIWAYAT HIDUP

#### A. IDENTITAS



Nama : Nurul Khafifah  
Nim : K011181373  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pangkajene, 18 September 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Golongan Darah : AB  
Alamat : Bumi Tamalanrea Permai Blok M/600  
Email/No. Hp : [khafifah42@gmail.com](mailto:khafifah42@gmail.com) / 085298169042

#### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Negeri Pertiwi Pangsid, Tahun 2004-2006
2. SD : SDN 3 Pangkajene, Tahun 2006-2008  
SDA 1 Pusat Sengkang, Tahun 2008-2009  
SDN 6 Pangkajene, Tahun 2009-2012
3. SMP : SMP Negeri 3 Pangkajene, Tahun 2012- 2015

4. SMA : SMA Negeri 2 Sidrap, Tahun 2016-2018
5. Perguruan Tinggi : Program Sarjana Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, Masuk 2018