

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2). <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ahri, K. S. P. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrasedhat*, Vol. 8 No. 2 (2018): *Jurnal Mitrasedhat*. <https://journal.stikmks.ac.id/a/article/view/205/112>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3). <https://doi.org/10.15562/ISM.V10I3.428>
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2). <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Az-Zahroh. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS*, 12(2).
- Aznira Nurul Hidayah, Muchlis, N., & Abdulllah, R. (2021). Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1). <https://doi.org/10.52103/jahr.v2i1.527>
- Azwar Azrul. (2010). Pengantar administrasi kesehatan, edisi ke enam. In *Bina rupa aksara; Jakarta*.
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Devitasari, I., Eka Harap, S., Raya, P., & Tengah, K. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan, Usia, Jenis Kelamin, dan Kesehatan Mental dengan Perilaku Berisiko Terkena Infeksi Menular Seksual pada Remaja di Wilayah Kerja Puskesmas Menteng Palangka Raya. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 8(2), 291–295. <https://doi.org/10.33084/JSM.V8I2.3911>
- Dinas Kesehatan Kota Makassar. (2022). *Profil Dinas Kesehatan Kota Makassar*.
- Dinkes Kota Makassar. (2018). *Survei Kepuasan Dinas Kesehatan Makassar*.

- Dinkes Kota Makassar. (2022). *Survei Kepuasan Dinas Kesehatan Makassar*.
- Dr. Ahmad, S. T. M. M. I. P. P. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Nas Media Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=hKoJEAAAQBAJ>
- Edyward Marbun, V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 127–135. <https://doi.org/10.36656/JIKM.V2I1.455>
- Ernawati, N., & Nurlelawati, E. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Penerapan K3 Pada Tenaga Kesehatan Di RSIA Permata Sarana Husada Periode Februari 2015. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1).
- Fadhlurrohman, M. I., Purnomo, E. P., & Malawani, A. D. (2020). Analysis Of Sustainable Health Development In Indonesia (Sustainable Development Goal's). *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 19(2), 133–143. <https://doi.org/10.14710/jkli.19.2.133-143>
- Fajrah, S. (2020). Kinerja Bidan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kasimbar Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Ilmiah Kesmas -IJ*, 20(1).
- Fernandez, L. D. I., Kenjam, Y., & Dodo, D. O. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(3). <https://doi.org/10.35508/mkm.v3i3.3856>
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1). <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1). <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media. <https://books.google.co.id/books?id=aypgLwEACAAJ>
- Hasana, S. N., Maidar, & Arbi, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(1).
- Helynarti, D. (2016). Hubungan Patient Safety Dengan Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD DR. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto)*, 8(2). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3514498>

- Herman, H., Sudirman, S., & Nizmayanun, N. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2). <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5750>
- Hidayat, A, A, A. (2018). Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan. In *Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan*.
- Irawatia, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1).
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2). <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>
- Kountur, Q. C. V. (2021). Pertanggungjawab Perdata Terhadap Dokter Atas Pembuatan Melawan Hukum Terhadap Pasien. *LEX PRIVATUM*, 9(9). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/36567>
- Laelihah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2 SE-Articles), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *DINAMIKA KESEHATAN: JURNAL KEBIDANAN DAN KEPERAWATAN*, 11(1). <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.577>
- Mutmainnah, U., Ahri, A. R., & 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).
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In S. H. Luthfiah (Ed.), *Journal Artikel*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin*

Journal of Public Health, 3(2). <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>

- Pakpahan, E. L. E., Wahab, A., Debora, C., Hasibuan, A. M., & Sinaga, E. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ruangan poliklinik penyakit dalam. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2). <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.3369>
- Pavilonita. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Dan Alur Rekam Medik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kertosono. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1).
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014*.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (I)*. Egc. <https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC>
- Prihatma, G. T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di PT Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung. *Jurnal Manajemen*, 10(1), 15–36. <https://doi.org/10.30656/JM.V10I1.1511>
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin*, 23.
- Purnawati, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2).
- Puskesmas Tamangapa. (2022). *Profil Puskesmas Kota Makassar Tahun 2022*. Makassar.
- Rahim, A., Ni'maturrodiyah, N., Zakiyuddin, R. A., Fauzi, R. N., & Aulia, R. N. (2023). Implementasi Sistem Jaminan Sosial Bagi Pekerja/Buruh Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(9). <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2846>
- Rahmah, F. M., Fahdhienie, F., & Akbar, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1.
- Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan

- Tradisional di Puskesmas. *Gunahumas*, 3(1), 71–92.
<https://doi.org/10.17509/GHM.V3I1.28403>
- Ruri Yuni Astari, S. S. T. M. K. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=RdAOEAAAQBAJ>
- Saprianingsih, A. (2020). Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip. *STIKES Borneo Cendekia Medika*.
- Shadrina Zhafarin, B., Ghifary, H., Andini Novianti, P., Dwi Istanti, N., Masyarakat, K., & Veteran Jakarta Korespondensi, U. (2023). Analisis Efektivitas Pelaksanaan UHC Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ventilator*, 1(1), 01–09.
<https://doi.org/10.59680/VENTILATOR.V1I1.239>
- Shihab, A. N. (2018). Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2).
- Sugiyono. (2019). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Sumual, Y. M., Kalangi, J. A. F., & Mukuan, D. D. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, 2(1), 73–78.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32912>
- Suryanto, H. (2022). Penyebab Ketidaklengkapan Berkas Klaim Pembiayaan Pelayanan Kesehatan Penduduk Miskin: Pendekatan Kualitatif. *Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan*, 1(1).
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.53978/JD.V6I1.67>
- Toda, H. (2019). Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Di RSUD. Prof. W. Z.Johannes Kupang. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 9(2 SE-Articles).
<https://doi.org/10.35508/jom.v9i2.1731>
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD SELASIH PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 44–53.

<https://doi.org/10.54973/jham.v1i1.49>

- Wiwiek Indriany Sary S, Bur, N., & Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 445–452. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.142>
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesmas Dan Gizi(JKG)*, 2(1 SE-Articles), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>
- Yustisia, T. P. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan*. VisiMedia.
<https://books.google.co.id/books?id=mO1tBgAAQBAJ>
- Zubaidah, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 10(3), 202–208. <https://doi.org/10.33366/JISIP.V10I3.2362>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN KOTA MAKASSAR TAHUN 2023

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Istilah jawaban sesuai dengan pendapat anda
2. Tanyakan pada petugas kesehatan jika ada pertanyaan yang tidak dimengerti agar tidak terjadi kesalahan pengisian.
3. Pada poin pertanyaan dibawah ini berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda anggap sesuai dengan keadaan yang anda rasakan sebenarnya.
4. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda sepenuhnya terjamin.
5. Atas kerjasama yang baik, kami ucapkan banyak terima kasih.

KARAKTERISTIK RESPONDEN	
1. Nomor Responden	
2. Hari/Tanggal	
3. Nama Responden	
4. Umur	
5. Jenis Kelamin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laki-laki 2. Perempuan
6. Pendidikan Terakhir	<ol style="list-style-type: none"> 1. SD/Sederajat 2. SMP/Sederajat 3. SMA/Sederajat 4. Perguruan Tinggi (D3,S1,S2 dll) 5. Tidak Sekolah
7. Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. PNS/TNI/Polri 2. Wiraswasta 3. Mahasiswa(i)/Pelajar 4. IRT 5. Tidak Bekerja 6. Lainnya
8. Peserta BPJS Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya 2. Tidak
9. Jumlah Kunjungan Di	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu kali (1X)

Puskesmas Tamangapa	2. Lebih dari satu kali
---------------------	-------------------------

A. Kuesioner Kualitas Pelayanan

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan cermat setiap item pertanyaan.
2. 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 di sebelah kanan kotak pertanyaan di bawah ini!
3. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar.

Dimensi Kompetensi Teknis					
<i>Petunjuk Pengisian</i> <i>Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)</i>					
No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Prosedur penerimaan peserta BPJS Kesehatan dibagian administrasi dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit				
2.	Keramahan pelayanan dokter dalam melayani pasien rawat jalan peserta BPJS				
3.	Keterampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan cepat dan tepat tanpa menimbulkan cedera pada pasien				
4.	Daya tanggap/kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusinya				
5.	Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap				
Dimensi Hubungan Antar Manusia					
<i>Petunjuk Pengisian</i> <i>Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)</i>					
No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Perawat memperhatikan semua kebutuhan pasien dan keluarganya				
2.	Dokter berusaha menenangkan pasien terhadap				

	penyakit yang diderita dan memberikan dukungan personal agar dapat sembuh dengan cepat				
3.	Dokter mau mendengarkan keluhan pasien serta memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
4.	Perawat bersikap sabar dalam menangani pasien				
5.	Dokter memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan				

Dimensi Kenyamanan

Petunjuk Pengisian

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)

No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Tempat tidur dalam ruangan tertata rapi dan dalam keadaan bersih				
2.	Keadaan ruangan rawat jalan tidak pengap dan tidak berdesakan				
3.	Kebersihan peralatan medis dan non medis yang dipakai untuk memeriksa pasien				
4.	Tersedia tempat sampah				
5.	Lingkungan rumah sakit indah dan terpelihara dengan baik (bersih, nyaman dan teratur)				

Dimensi Kesinambungan

Petunjuk Pengisian

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)

No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Perawat memberikan rujukan sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS Kesehatan				
2.	Dokter melakukan penilaian ulang, pemantauan dan evaluasi perjalanan kesehatan pasien				
3.	Perawat mencatat rekam medik sebelum dan sesudah pemeriksaan				
4.	Dokter memberi petunjuk atau arahan kepada pasien dalam mengkonsumsi obat yang diberikan				
5.	Dokter melakukan prosedur pemeriksaan secara keseluruhan (kondisi fisiologis)				

Dimensi Informasi

Petunjuk Pengisian

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)

No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Informasi yang jelas dan mudah di mengerti dari petugas bagian penerimaan mengenai kelengkapan administrasi peserta BPJS yang harus dipenuhi sebelum masuk ruang perawatan				
2.	Dokter memberikan informasi apa saja yang harus dihindari pasien dalam proses penyembuhannya				
3.	Petunjuk arah dan nama setiap ruangan				
4.	Ada informasi yang jelas mengenai alur pelayanan yang akan didapatkan oleh pasien peserta BPJS				
5.	Ketersediaan poster penyuluhan kesehatan dalam ruangan puskesmas				
Dimensi Ketepatan Waktu					
<i>Petunjuk Pengisian</i>					
<i>Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)</i>					
No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Dokter datang tepat waktu				
2.	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan				
3.	Pemeriksaan pasien oleh dokter tepat waktu				
4.	Kedisiplinan waktu kerja Dokter				
5.	Pengambilan dan pemberiaan obat kepada pasien tepat waktu				
6.	Perawat rutin melakukan kontrol terhadap kondisi pasien sesuai jadwal yang ditentukan				

B. Kuesioner Kepuasan Pasien

Petunjuk Pengisian :

- a. Bacalah dengan cermat setiap item 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 di sebelah kanan kotak pertanyaan di bawah ini!

- c. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar.

Kepuasan Pasien					
<i>Petunjuk Pengisian</i>					
<i>Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara(i)</i>					
No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
1.	Bagaimana pendapat anda tentang prosedur pelayanan yang diberikan selama berkunjung di Puskesmas Tamangapa?				
2.	Bagaimana pendapat anda tentang perubahan kondisi fisik yang dirasakan selama berkunjung di Puskesmas Tamangapa?				
3.	Bagaimana pendapat anda tentang dokter atau perawat yang bertugas di Puskesmas Tamangapa?				
4.	Bagaimana pendapat anda tentang penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh dokter selama berobat di Puskesmas Tamangapa?				
5.	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas fisik dan lingkungan yang ada di Puskesmas Tamangapa?				

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

		Nama			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Abdul S	1	1.0	1.0	1.0
	Ajeng Woro Heryanti	1	1.0	1.0	1.9
	Alda	1	1.0	1.0	2.9
	Alfrida Adam	1	1.0	1.0	3.8
	Andriawati	1	1.0	1.0	4.8
	Anggi Melani Putri	1	1.0	1.0	5.7
	Arni	1	1.0	1.0	6.7
	Audy Jaya	1	1.0	1.0	7.6
	Aziz	1	1.0	1.0	8.6
	Denny Sonny	1	1.0	1.0	9.5
	Dg. Bunga	1	1.0	1.0	10.5
	Dhani	1	1.0	1.0	11.4
	Evi	1	1.0	1.0	12.4
	Faiqah	1	1.0	1.0	13.3
	Fatimah	1	1.0	1.0	14.3
	Fendi Siswanto	1	1.0	1.0	15.2
	Fikrie	1	1.0	1.0	16.2
	Fitriani	1	1.0	1.0	17.1
	Haikal	1	1.0	1.0	18.1
	Hajirah	1	1.0	1.0	19.0
	Harminati	1	1.0	1.0	20.0
	Hasnadia	1	1.0	1.0	21.0
	Hatija	1	1.0	1.0	21.9
	Hatika	1	1.0	1.0	22.9
	Herlina	1	1.0	1.0	23.8
	Hermanto	1	1.0	1.0	24.8
	Hj Mardiana	1	1.0	1.0	25.7
	Hj, Nursida	1	1.0	1.0	26.7
	Hj. Yanty	1	1.0	1.0	27.6
	Husni	1	1.0	1.0	28.6
	Iin Sutra Indraswati	1	1.0	1.0	29.5

Indri	1	1.0	1.0	30.5
Irma Fachri	1	1.0	1.0	31.4
Ismail	1	1.0	1.0	32.4
Iwan Hasiru	1	1.0	1.0	33.3
Jihan Alwasiyah	1	1.0	1.0	34.3
Kaharuddin	1	1.0	1.0	35.2
Karina	1	1.0	1.0	36.2
Kurani	1	1.0	1.0	37.1
M. Basyir	1	1.0	1.0	38.1
M. Fauzan	1	1.0	1.0	39.0
Maisyah	1	1.0	1.0	40.0
Mariani	1	1.0	1.0	41.0
Marlinawati	1	1.0	1.0	41.9
Marta	1	1.0	1.0	42.9
Maswarah	1	1.0	1.0	43.8
Melani	1	1.0	1.0	44.8
Mirawati	1	1.0	1.0	45.7
Mirna	1	1.0	1.0	46.7
Muchtar	1	1.0	1.0	47.6
Muh Aziz Tayang	1	1.0	1.0	48.6
Muh. Yusrang	1	1.0	1.0	49.5
Muliani	1	1.0	1.0	50.5
Murni	1	1.0	1.0	51.4
Musdalifa	1	1.0	1.0	52.4
Musli S.Pd	1	1.0	1.0	53.3
Namira	1	1.0	1.0	54.3
Neni Herniyati	1	1.0	1.0	55.2
Ninis	1	1.0	1.0	56.2
Nur Fajrih Idrus	1	1.0	1.0	57.1
Nur Husnina Zakiyah	1	1.0	1.0	58.1
Nur Ilham Anwar	1	1.0	1.0	59.0
Nurcaya	1	1.0	1.0	60.0
Nurhalijah	1	1.0	1.0	61.0
Nurhayati	1	1.0	1.0	61.9
Nurlela Bahtiar	1	1.0	1.0	62.9

Nurlisnani	1	1.0	1.0	63.8
Nursyamsiah E	1	1.0	1.0	64.8
Putri	1	1.0	1.0	65.7
Rahmatia	1	1.0	1.0	66.7
Ramadayanti	1	1.0	1.0	67.6
Ramlah	1	1.0	1.0	68.6
Ramlan	1	1.0	1.0	69.5
Reza Arifin	1	1.0	1.0	70.5
Riani Sianta	1	1.0	1.0	71.4
Rismawati	1	1.0	1.0	72.4
Rosmawati	1	1.0	1.0	73.3
Rostia	1	1.0	1.0	74.3
Rudini	1	1.0	1.0	75.2
Rukayah	1	1.0	1.0	76.2
Rusmiaya	1	1.0	1.0	77.1
Saenab	1	1.0	1.0	78.1
Salman	1	1.0	1.0	79.0
Salwa	1	1.0	1.0	80.0
Sarintang	1	1.0	1.0	81.0
Sarita	1	1.0	1.0	81.9
Satriani	1	1.0	1.0	82.9
Simanih	1	1.0	1.0	83.8
Sinta Mira	1	1.0	1.0	84.8
Siti Halifah	1	1.0	1.0	85.7
Sitti Maryam	1	1.0	1.0	86.7
Sitti Saddah	1	1.0	1.0	87.6
Sri Hardianti	1	1.0	1.0	88.6
Suchika	1	1.0	1.0	89.5
Sudirman	1	1.0	1.0	90.5
Sumarni	1	1.0	1.0	91.4
Suryani Kalsum	1	1.0	1.0	92.4
Susanti Dewi	1	1.0	1.0	93.3
Syamsiah	1	1.0	1.0	94.3
Syamsinar	1	1.0	1.0	95.2
Syamsul Bahri	1	1.0	1.0	96.2

Syehnia Hildayanti S.	1	1.0	1.0	97.1
Wiranata	1	1.0	1.0	98.1
Yayu Yuliani	1	1.0	1.0	99.0
Yuasnita	1	1.0	1.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

ANALISIS UNIVARIAT

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-19	6	5.7	5.7	5.7
	20-29	20	19.0	19.0	24.8
	30-39	30	28.6	28.6	53.3
	40-49	26	24.8	24.8	78.1
	50-59	13	12.4	12.4	90.5
	60-69	10	9.5	9.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	26	24.8	24.8	24.8
	Perempuan	79	75.2	75.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	5.7	5.7	5.7
	SMP	22	21.0	21.0	26.7
	SMA	51	48.6	48.6	75.2
	Perguruan Tinggi	25	23.8	23.8	99.0
	Tidak Sekolah	1	1.0	1.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS/TNI/Polri	8	7.6	7.6	7.6
Wiraswasta	19	18.1	18.1	25.7
Mahasiswa(i)/Pelajar	7	6.7	6.7	32.4
IRT	44	41.9	41.9	74.3
Tidak Bekerja	6	5.7	5.7	80.0
Lainnya	21	20.0	20.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Kompetensi Teknis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	73	69.5	69.5	69.5
Cukup Baik	32	30.5	30.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Hubungan Antarmanusia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	66	62.9	62.9	62.9
Cukup Baik	39	37.1	37.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	70	66.7	66.7	66.7
Cukup Baik	35	33.3	33.3	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Kesinambungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	48	45.7	45.7	45.7

Cukup Baik	57	54.3	54.3	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	72	68.6	68.6	68.6
Cukup Baik	33	31.4	31.4	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Ketepatan Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	67	63.8	63.8	63.8
Cukup Baik	38	36.2	36.2	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	75	71.4	71.4	71.4
Cukup Puas	30	28.6	28.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

ANALISIS BIVARIAT

Kompetensi Teknis & Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Kompetensi Teknis	Baik	Count	57	16	73
		% within Kompetensi Teknis	78.1%	21.9%	100.0%
	Cukup Baik	Count	18	14	32
		% within Kompetensi Teknis	56.3%	43.7%	100.0%
Total		Count	75	30	105
		% within Kompetensi Teknis	71.4%	28.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.196 ^a	1	.023		
Continuity Correction ^b	4.181	1	.041		
Likelihood Ratio	5.000	1	.025		
Fisher's Exact Test				.034	.022
Linear-by-Linear Association	5.147	1	.023		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.14.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.222			.023
	Cramer's V	.222			.023
	Contingency Coefficient	.217			.023
Interval by Interval	Pearson's R	.222	.101	2.316	.023 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.222	.101	2.316	.023 ^c
N of Valid Cases		105			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Hubungan Antarmanusia & Kepuasan**Crosstab**

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Hubungan Antarmanusia	Baik	Count	43	23	66
		% within Hubungan Antarmanusia	65.2%	34.8%	100.0%
	Cukup Baik	Count	32	7	39
		% within Hubungan Antarmanusia	82.1%	17.9%	100.0%
Total		Count	75	30	105

% within Hubungan Antarmanusia	71.4%	28.6%	100.0%
-----------------------------------	-------	-------	--------

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3.431 ^a	1	.044		
Continuity Correction ^b	2.653	1	.050		
Likelihood Ratio	3.590	1	.045		
Fisher's Exact Test				.050	.050
Linear-by-Linear Association	3.398	1	.044		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.14.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.181			.044
	Cramer's V	.181			.044
	Contingency Coefficient	.178			.044
Interval by Interval	Pearson's R	.181	.090	2.346	.044 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.181	.090	2.346	.044 ^c
N of Valid Cases		105			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Kenyamanan & Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Kenyamanan	Baik	Count	61	9	70
		% within Kenyamanan	87.1%	12.9%	100.0%
	Cukup Baik	Count	14	21	35
		% within Kenyamanan	40.0%	60.0%	100.0%
Total		Count	75	30	105
		% within Kenyamanan	71.4%	28.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25.410 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	23.153	1	.000		
Likelihood Ratio	24.813	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	25.168	1	.000		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.00.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.492			.000
	Cramer's V	.492			.000
	Contingency Coefficient	.441			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.492	.091	5.734	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.492	.091	5.734	.000 ^c
N of Valid Cases					

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Kesinambungan & Kepuasan**Crosstab**

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Kesinambungan	Baik	Count	32	16	48
		% within Kesinambungan	66.7%	33.3%	100.0%
	Cukup Baik	Count	43	14	57
		% within Kesinambungan	75.4%	24.6%	100.0%
Total		Count	75	30	105
		% within Kesinambungan	71.4%	28.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.982 ^a	1	.322		
Continuity Correction ^b	.600	1	.439		
Likelihood Ratio	.980	1	.322		
Fisher's Exact Test				.388	.219
Linear-by-Linear Association	.973	1	.324		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.71.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	-.097			.322
	Cramer's V	.097			.322
	Contingency Coefficient	.096			.322
Interval by Interval	Pearson's R	-.097	.098	-.986	.326 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.097	.098	-.986	.326 ^c
N of Valid Cases		105			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Informasi & Kepuasan**Crosstab**

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Informasi	Baik	Count	57	15	72
		% within Informasi	79.2%	20.8%	100.0%
	Cukup Baik	Count	18	15	33
		% within Informasi	54.5%	45.5%	100.0%
Total		Count	75	30	105
		% within Informasi	71.4%	28.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)		
Pearson Chi-Square	6.722 ^a	1	.010				
Continuity Correction ^b	5.569	1	.018				
Likelihood Ratio	6.471	1	.011				
Fisher's Exact Test						.019	.010
Linear-by-Linear Association	6.658	1	.010				
N of Valid Cases	105						

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.43.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.253			.010
	Cramer's V	.253			.010
	Contingency Coefficient	.245			.010
Interval by Interval	Pearson's R	.253	.100	2.654	.009 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.253	.100	2.654	.009 ^c
N of Valid Cases		105			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Ketepatan Waktu & Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Cukup Puas	
Ketepatan Waktu	Baik	Count	53	14	67
		% within Ketepatan Waktu	79.1%	20.9%	100.0%
	Cukup Baik	Count	22	16	38
		% within Ketepatan Waktu	57.9%	42.1%	100.0%
Total		Count	75	30	105
		% within Ketepatan Waktu	71.4%	28.6%	100.0%

Chi-Square Tests

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

Pearson Chi-Square	5.345 ^a	1	.021		
Continuity Correction ^b	4.356	1	.037		
Likelihood Ratio	5.225	1	.022		
Fisher's Exact Test				.026	.019
Linear-by-Linear Association	5.294	1	.021		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.86.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.226			.021
	Cramer's V	.226			.021
	Contingency Coefficient	.220			.021
Interval by Interval	Pearson's R	.226	.099	2.350	.021 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.226	.099	2.350	.021 ^c
N of Valid Cases		105			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Lampiran 3. Master Tabel

A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
1	Herlina	33	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	Ninis	50	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	Ramlan	36	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
4	Murni	41	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	Maswarah	23	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	Mirawati	41	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	Sitti Maryam	47	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	Andriawati	49	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
9	Ajeng Woro Heryanti	18	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
10	Wiranata	26	1	3	6	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
11	Muliani	37	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
12	Syehnia Hildayanti S.	24	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	Ramadayanti	26	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	Neni Herniyati	60	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	Rostia	46	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	Satriani	29	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Yuasnita	41	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
18	Ramlah	38	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Rusmiaya	39	2	4	6	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
20	Nurhayati	62	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
21	Sumarni	52	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
22	Sudirman	51	1	3	6	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Hj. Yanty	47	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	Iwan Hasiru	43	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
25	Audy Jaya	20	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
26	Syamsiah	47	2	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
27	Sitti Saddah	41	2	4	6	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
28	Mariani	39	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Syamsul Bahri	46	1	4	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
30	Anggi Melani Putri	20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
31	M. Basyir	42	1	3	6	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	Yayu Yuliani	33	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3
33	Sarita	32	2	4	6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
34	Evi	47	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

B23	B24	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	Krit KT	Krit HAM	Krit Kenya	Krit Kes	Krit Info	Krit KW	Krit Kep
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2
3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1
3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	2
2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1
3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2
2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1
3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1
1	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	2	2	1	2	1
2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1
2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1
3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1
2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	2	2	1	1	2
3	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1
4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1
4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1
2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1
4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2
4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1
3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1
3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1
3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1
3	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1
3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	1	2	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2
4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	1	1	2	2	1
3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1
3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2
2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1
2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1
2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	2	2	2	1	1	2	2

2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	1	1	1
2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1
4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1
3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	3	2	1	1	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2
2	3	4	2	3	1	3	2	3	2	3	4	4	2	2	1	1	1	1	1
2	3	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1
2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1
2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	1
3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	2
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1
4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1
3	2	2	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	1	1	2	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1

Surat Balasan Dinas Kesehatan Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar

Nomor : 440/ 81 /PSDK / III /2023
Lamp :
Perihal : Pengambilan data

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Tamangapa

Di -

Tempat

Sehubungan dengan surat dari program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar. No Surat : 2214/UN4.14.7/PT.01.04/2023, maka disampaikan kepada saudara :

Nama : **Muhammad Fitrah Amastash Ramadhan I**
NIM : K011191172
Judul : **Hubungan Kualitas pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2023**

Data Yang dibutuhkan adalah :

1. Profil Puskesmas
2. ~~Data~~ Rekam Medis 2019 - 2022
3. Data Kunjungan Pasien ~~Pelaris~~ 2019 - 2022
4. Survei Kepuasan 2019 - 2022

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

Makassar, 3 Maret 2023
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar

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

Surat Permohonan Izin Penelitian dari Ketua Program Studi



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

Nomor : 25213/UN4.14.8/PT.01.04/2023

11 September 2023

Lampiran: 1 (Satu) Lembar

Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
di-Makassar

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 dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama mahasiswa : MUH. FITRAH AMASTASYA RAMADHAN I
Nomor Pokok : K011191172
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan DI Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2023.
Lokasi Penelitian : Kota Makassar
Tim Pembimbing : 1. Muh. Yusri Abadi., S.KM., M.Kes
2. Prof. Dr. H. Amran Razak, SE., M.Sc

Demikian surat permohonan izin ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan banyak terima kasih.

Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Dr. Hasnawati Amqam, SKM.,M.Sc
NIP 19760418 200501 2 001

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
3. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
4. Mahasiswa yang bersangkutan



**Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi**



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulseprov.go.id> Email : ptsp@sulseprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 25522/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2521UN4.18.1/PT.0204/2023 tanggal 11 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MUHAMMAD FITRAH AMASTASAH RAMADHAN I
Nomor Pokok	: K011191172
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar



PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TAMANGAPA KOTA MAKASSAR
TAHUN 2023 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 September s.d 11 November 2023**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 11 September 2023

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



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

Tembusan Yth

1. Dekan fak. kesehatan Masyarakat UNHAS di Makassar;
2. *Pertinggal.*

**Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Makassar**



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



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 070/404/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023

DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/404/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023, Tanggal 11 September 2023
- f. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 405/SKP/RekoTeknis/9/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	MUHAMMAD FITRAH AMASTASAH RAMADHAN I
NIM / Jurusan	:	K011191172 / Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,
Waktu Penelitian	:	11 September 2023 - 11 November 2023
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	" HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TAMANGAPA KOTA MAKASSAR TAHUN 2023 "

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-09-13 13:44:35



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

A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;

Surat Keterangan Penelitian dari Puskesmas Tamangapa



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS TAMANGAPA



Jln. Tamangapa Raya No.264 KodePos : 90235
Tlp.(0411)494014 Call Center : 081245193468, Email : Pkmtamangapa@gmail.com <https://puskesmastamangapa.or.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR: 445/912/S.Ket/PKM-TMP/XII/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : dr. Hj. Sri Zakiah Usman
NIP : 197005212002122006
Jabatan : Plt. Kepala UPT Puskesmas Tamangapa

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Muhammad Fitrah Amastasah Ramadhan I
Jurusan : Kesehatan Masyarakat
Institusi : Universitas Hasanuddin Makassar
Judul : "Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar tahun 2023"

Benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada tanggal 11 September s/d 11 Nopember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Makassar
Pada Tanggal : 12 Desember 2023

Plt. Kepala UPT Puskesmas Tamangapa



dr. Hj. Sri Zakiah Usman
Pangkat: Pembina Utama Muda /IVc
NIP. 197005212002122006

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6. Riwayat Hidup Penulis**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Muh. Fitrah Amastasah Ramadhan I

Tempat / Tanggal Lahir : Makassar, 26 Desember 2000

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Abdullah Dg. Sirua II/20

No. Hp : 085825398851

E-mail : muhammadfitraa00@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Mangkura I Makassar
2. SMP Negeri 3 Makassar
3. SMA Negeri 17 Makassar
4. Program Sarjana (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat Departemen Admnistrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar

