

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIWILAYAH KERJA  
PUSKESMAS AEK BATU**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**EFRIDAYANTI TAMBUNAN**

**0801173258**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIWILAYAH KERJA  
PUSKESMAS AEK BATU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan  
Masyarakat (S.KM)*

**Oleh :**

**EFRIDAYANTI TAMBUNAN**

**0801173258**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIWILAYAH KERJA  
PUSKESMAS AEK BATU**

**Oleh :**

**EFRIDAYANTI TAMBUNAN**

**0801173258**

**ABSTRAK**

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan menyebabkan angka kematian tiap tahunnya meningkat bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal di Negara berpendapatan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di suatu Negara sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Juni 2021 sebanyak 620 orang. Sampel sebanyak 237 orang dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan uji *chi square*. Hasil penelitian ini adalah dari 237 Responden secara parsial terlihat bahwa variabel independen (kehandalan ( $x_1$ ), daya tanggap ( $x_2$ ), jaminan ( $x_3$ ), empati ( $x_4$ ) dan bukti langsung ( $x_5$ )) memiliki hubungan dengan variabel dependen (kepuasan pasien ( $y$ )) rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $< 0,05$ , analisis tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 237 responden, 152 (64,1%) responden merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu, variabel independen yang memiliki hubungan kuat dengan variabel dependen yaitu variabel daya tanggap dan variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kehandalan ( $x_1$ ), Daya Tanggap ( $x_2$ ), Jaminan ( $x_3$ ), Empati ( $x_4$ ), Bukti Langsung ( $x_5$ ) dan Kepuasan Pasien ( $y$ ).

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH  
SERVICES AND SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN THE WORK  
AREA OF THE AEK BATU HEALTH CENTER**

**BY :**

**EFRIDAYANTI TAMBUNAN**

**0801173258**

**ABSTRACT**

*The low quality of health services causes the mortality rate to increase each year that 5.7 to 8.4 million people die in low and middle income countries, which represent up to 15% of the total deaths in these countries. Poor service quality can result in the loss of community productivity in a country so that it can be estimated that there will be a loss of 1.4 to 1.6 trillion annually. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients in the working area of Aek Batu Health Center. The population of this study is the number of outpatients seeking treatment in June 2021 as many as 620 people. A sample of 237 people with Accidental Sampling sampling technique. The research method used is quantitative with a cross sectional approach with univariate, bivariate and multivariate analysis. Research data processing using SPSS version 25.0 application with chi square test. The results of this study are from 237 respondents partially seen that the independent variables (reliability (x1), responsiveness (x2), assurance (x3), empathy (x4) and direct evidence (x5)) have a relationship with the dependent variable (patient satisfaction (y)) outpatient in the working area of Aek Batu Public Health Center with p value < 0.05, analysis of patient satisfaction level showed that of 237 respondents, 152 (64.1%) respondents were very satisfied with health services at Aek Batu Health Center, variable independent variables that have a strong relationship with the dependent variable, namely the responsiveness variable and the empathy variable with outpatient satisfaction in the work area of the Aek Batu Health Center, the researchers concluded that there was a relationship between service quality and patient satisfaction.*

*Keywords: Reliability (x<sub>1</sub>), Responsiveness (x<sub>2</sub>), Assurance (x<sub>3</sub>), Empathy (x<sub>4</sub>), Direct Evidence (x<sub>5</sub>) and Patient Satisfaction (y).*


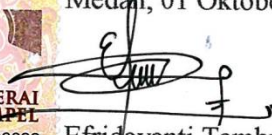
## LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Efridayanti Tambunan  
NIM : 0801173258  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Tempat/Tgl Lahir : Asam Jawa, 02 Maret 1999  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 Di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah berlaku di program studi ilmu kesehatan masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 01 Oktober 2021

  
  
Efridayanti Tambunan

0801173258

**HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL**

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas  
Aek Batu

Nama : Efridayanti Tambunan

NIM : 0801173258

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Menyetujui :

Pembimbing Skripsi



**Dewi Agustina, S.Kep, Ns, M.Kes**  
NIP. 197008172010012006

Pembimbing Integrasi Keislaman



**Dr. Mhd. Furqan, M. Sc**  
NIP. 198008062006041003

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Dengan Judul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien  
Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu

Yang Dipersiapkan Dan Dipertahankan Oleh :

Efridayanti Tambunan  
0801173258

Telah Di Uji Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Pada Tanggal 01 Oktober 2021  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI**

Ketua Penguji



Susilawati, SKM, M.Kes  
NIP. 197311131998032004

Penguji I



Dewi Agustina, S.Kep. Ns, M.Kes  
NIP. 197008172010012006

Penguji II



Delfriana Ayu A, SST, M.Kes  
NIP. 1100000083

Penguji Integrasi Keislaman



Dr. Mhd. Furqan, M. Sc  
NIP. 198008062006041003

Medan, 01 Oktober 2021  
Program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dekan



Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd  
NIP : 196207161990031004

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP  
(CURRICULUM VITAE)**

**DATA PRIBADI**

Nama : Efridayanti Tambunan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/ Tgl Lahir : Asam Jawa, 02 Maret 1999  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Tinggi, Berat Badan : 155 cm, 40 Kg  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Kawin  
Alamat : Dusun Aek Torop Barat, Desa Asam Jawa, Kec.  
Torgamba, Kab. Labuhanbatu Selatan  
Email : [efridayantitambunan31@gmail.com](mailto:efridayantitambunan31@gmail.com)

**DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Abdul Kasim Tambunan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Nuraini  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Dusun Aek Torop Barat, Desa Asam Jawa, Kec.  
Torgamba, Kab. Labuhanbatu Selatan

**PENDIDIKAN**

|   |             |
|---|-------------|
| TK Raudhatul Athfal Nurul Huda          | (2004-2005) |
| SD Negeri 114359 Asam Jawa              | (2006-2011) |
| MTS PPM Ar-Rasyid                       | (2011-2014) |
| MA PPM Ar-Rasyid                        | (2014-2017) |
| Universitas Islam Negeri Sumatera Utara | (2017-2021) |



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, tidak lepas dari keterlibatan banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda **Abdul Kasim Tambunan** dan Ibunda **Nuraini** yang telah memberikan dukungan moral dan material serta doanya yang tidak pernah putus hingga saya sampai pada titik ini.
2. Bapak **Prof. Dr. H. Syahrin Harahap** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak **Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak **Dr. Mhd. Furqan, M. Sc** selaku Wakil Dekan 1 sekaligus pembimbing kajian integrasi keislaman saya, yang telah banyak memberikan waktu luang serta bimbingan dan arahnya dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes** selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sekaligus Ketua Penguji skripsi saya, yang telah banyak memberi masukan dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ibu **Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes** selaku pembimbing Skripsi saya, yang telah banyak memberikan luang waktu serta bimbingan dan arahnya dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Ibu **Delfriana Ayu A, SST, M.Kes** selaku Penguji umum Skripsi saya, yang telah memberi banyak waktu serta bimbingan dan arahnya dalam penyusunan Skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Staf Administrasi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
9. Ibu **Fadilah Aini, SKM, M.Kes** yang telah banyak memberikan waktu, masukkan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Seluruh keluarga kakak, Abang, Adik yang senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Ibu **Hj. Hasnizar, SKM. MM** selaku Kepala Puskesmas Aek Batu yang telah memberikan saya adah untuk melakukan penelitian guna untuk menyiapkan tugas akhir ini.
12. Bapak/Ibu staf Puskesmas Aek Batu.
13. Para sahabat seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun Skripsi ini yaitu **Desy Ramadhani Harahap, Lathifa Rabbaniyah, Anidar rahmi, Ayu ajriani, Dela Widia Astuti, Rika Arnanda** dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebut satu

persatu.

14. Orang terkasih **Hestu Asti** dan **Sangkot Halomoan Rambe** yang setiap hari memberi saya motivasi dan dukungan dalam penulisan Skripsi ini.

Yang selalu siap siaga di repotkan sampai selesai.

15. Semua rekan sejawat di Fakultas Kesehatan Masyarakat khususnya yang telah membantu dan menemani saya mulai awal hingga akhir masa perkuliahan.

Dan masih banyak pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini, baik dari segi isi maupun bahasa. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi menyempurnakan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat. Terimakasih.

Medan, Maret 2021

Penulis

Efridayanti Tambunan

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| ABSTRAK.....                                    | ii   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                           | iii  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> ..... | iv   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL</b> .....          | v    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                 | vi   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....               | vii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                     | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                         | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                       | xiv  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                      | xv   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                    | xvi  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                       | 5    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                     | 5    |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....                         | 5    |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                       | 5    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                    | 6    |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                    | 6    |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                     | 6    |
| <b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....               | 8    |
| 2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....           | 8    |
| 2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan .....        | 8    |
| 2.1.2 Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan .....   | 10   |
| 2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....        | 11   |
| 2.2 Kepuasan Pasien.....                        | 13   |
| 2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien .....            | 13   |
| 2.2.2 Indikator Pengukur Kepuasan Pasien .....  | 14   |
| 2.3 Tenaga Kesehatan .....                      | 16   |
| 2.4.1 Defenisi Tenaga Kesehatan .....           | 16   |
| 2.4 Puskesmas .....                             | 17   |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.5.1                                     | Defenisi Puskesmas .....                              | 17        |
| 2.5.2                                     | Prinsip Penyelenggara Puskesmas .....                 | 18        |
| 2.5.3                                     | Fungsi Pokok Puskesmas .....                          | 20        |
| 2.5.4                                     | Program Pokok Puskesmas.....                          | 21        |
| 2.5                                       | Kajian Integrasi Keislaman .....                      | 22        |
| 2.5.1                                     | Konsep Pemberian Pelayanan Kesehatan .....            | 22        |
| 2.5.2                                     | Konsep Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan..... | 25        |
| 2.6                                       | Kerangka Teori .....                                  | 29        |
| 2.7                                       | Kerangka konsep.....                                  | 30        |
| 2.8                                       | Hipotesa Penelitian.....                              | 30        |
| <b>BAB 3 METODEOLOGI PENELITIAN .....</b> |   | <b>31</b> |
| 3.1                                       | Jenis Dan Desain Penelitian .....                     | 31        |
| 3.2                                       | Lokasi dan Waktu Penelitian.....                      | 31        |
| 3.3                                       | Populasi dan Sampel Penelitian.....                   | 31        |
| 3.3.1                                     | Populasi.....   | 31        |
| 3.3.2                                     | Sampel.....   | 31        |
| 3.4                                       | Variabel Penelitian .....                             | 33        |
| 3.5                                       | Defenisi Operasional .....                            | 34        |
| 3.6                                       | Aspek Pengukuran .....                                | 35        |
| 3.7                                       | Uji Validitas dan Reliabilitas.....                   | 36        |
| 3.8                                       | Teknik Pengumpulan data .....                         | 42        |
| 3.8.1                                     | Jenis Data .....                                      | 42        |
| 3.8.2                                     | Instrumen Penelitian.....                             | 42        |
| 3.8.3                                     | Prosedur Pengumpulan Data .....                       | 43        |
| 3.9                                       | Analisis Data .....                                   | 43        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   |   | <b>46</b> |
| 4.1                                       | Hasil Penelitian .....                                | 46        |
| 4.1.1                                     | Deskripsi Lokasi Penelitian .....                     | 46        |
| 4.1.2                                     | Karakteristik Responden Penelitian.....               | 48        |
| 4.1.3                                     | Analisis Univariat.....                               | 49        |
| 4.1.4                                     | Analisis Bivariat .....                               | 53        |
| 4.1.5                                     | Analisis Multivariat .....                            | 61        |
| 4.2                                       | Pembahasan.....                                       | 64        |
| 4.2.1                                     | Kualitas Pelayanan Kesehatan.....                     | 64        |

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| 4.2.2                                   | Kepuasan Pasien.....   | 75          |
| 4.2.3                                   | Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan<br>79 |             |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |  | <b>84</b>   |
| 5.1                                     | Kesimpulan .....   | 84          |
| 5.2                                     | Saran .....  | 86          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |  | <b>88</b>   |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |  | <b>xvii</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....   | 33 |
| Tabel 3.2 Kategori Variabel .....  | 35 |
| Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Kehandalan .....                                  | 36 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....                                | 37 |
| Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Jaminan .....                                     | 37 |
| Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Empati .....                                      | 38 |
| Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Bukti Langsung .....                              | 38 |
| Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....                             | 39 |
| Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel .....  | 40 |
| Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Berdasarkan Desa .....                               | 45 |
| Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 46 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 47 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....                    | 47 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....               | 48 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan .....                           | 49 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap .....                         | 49 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan .....                              | 50 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel empati .....                               | 50 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel bukti langsung .....                      | 51 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien .....                     | 51 |
| Tabel 4.12 Hubungan Variabel Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien .....               | 53 |
| Tabel 4.13 Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien .....             | 54 |
| Tabel 4.14 Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Pasien .....                  | 55 |
| Tabel 4.15 Hubungan Variabel Empati Dengan Kepuasan Pasien .....                   | 56 |
| Tabel 4.16 Hubungan Variabel Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien .....           | 57 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Chi-Square</i> Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien . | 58 |
| Tabel 4.18 <i>Box's Test of Equality of Covariance Matrices<sup>a</sup></i> .....  | 61 |
| Tabel 4.19 <i>Tests of Between-Subjects Effects</i> .....                          | 62 |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori .....  | 28 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep ..... | 29 |



**DAFTAR LAMPIRAN**

|   |       |
|---|-------|
| Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian .....                        | xviii |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Realibilitas ..... | xxii  |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian .....                           | xxv   |
| Lampiran 4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....               | xliii |
| Lampiran 5 Pengujian Univariat .....                                | lii   |
| Lampiran 6 Pengujian Bivariat .....                                 | liv   |
| Lampiran 7 Pengujian Multivariat .....                              | lviii |
| Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian .....                             | lxii  |
| Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....                               | lxv   |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018).

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020).

Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberculosi, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Antari, 2019).

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana didalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1, menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Wahyu Kuntoro, 2017).

Kepuasan pasien sangat berpengaruh penting terhadap peningkatan keberhasilan sebuah puskesmas, unsur utama dalam peningkatan puskesmas yaitu salah satunya bagaimana pelayanan kesehatan dipuskesmas dapat merata ke masyarakat dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang

menggunakan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut (Wahyu Kuntoro, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) menunjukkan bahwa dari 98 responden 49,0% merasa Puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan dan 51,0% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) menunjukkan bahwa dari 55 responden 23 (41,8%) responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan 20 (36,3%) responden merasa puas dengan pelayanan rawat jalan.

Selain itu kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Sumatera Utara masih sangat rendah, hal itu dapat terlihat dari banyaknya masyarakat Sumut yang lebih memilih berobat ke negara tetangga. Maka dari itu, kita harus terus bersaing dalam hal pelayanan kepada pasien, keramahan dan kenyamanan hingga persediaan obat yang berkualitas, sehingga membuat masyarakat Sumut tidak lagi memilih berobat kenegara tetangga.

Puskesmas Aek Batu merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Puskesmas berada di Kecamatan Torgamba yang memiliki jarak sekitar 12 KM dari pusat Kota Kabupaten di Kotapinang. Hasil survei awal di Puskesmas Aek Batu diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien Rawat Jalan secara signifikan yaitu, pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan sebanyak 8.017 pasien dan pada tahun 2020 sebanyak 7.412 pasien (Puskesmas Aek Batu, 2019).

Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Aek Batu, peneliti melakukan wawancara kepada 20 orang pasien

yang ketepatan datang ke Puskesmas untuk berobat. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang datang berobat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Puskesmas Aek Batu.

Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak sesuai waktu kerja dan keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat. Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan. Kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual.

Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Sehingga penulis menetapkan judul penelitian berupa “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah Ada Hubungan Keandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- b. Apakah Ada Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- c. Apakah Ada Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- d. Apakah Ada Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- e. Apakah Ada Hubungan Bukti Langsung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengetahui Hubungan Keandalan Dengan Tingkat

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?

- b. Untuk Mengetahui Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- c. Untuk Mengetahui Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- d. Untuk Mengetahui Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?
- e. Untuk Mengetahui Hubungan Bukti Langsung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan dan pengembangan konsep Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, dan dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya, Khususnya dalam penelitian ini yang mengkaji tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti: Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian dan memperoleh pengetahuan tentang Hubungan Kualitas

Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

- b. Bagi puskesmas : Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu.
- c. Bagi peneliti selanjutnya : Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN TEORI**

#### 2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

##### 2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya. Pelayanan kesehatan merupakan suatu fasilitas atau wadah yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Gurning, 2018).

Levey dan Loomba (1973) menjelaskan pelayanan kesehatan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan serta memulihkan kesehatan setiap masyarakat yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama.

Menurut Imbalo S. Pohan (2006) kualitas adalah bagaimana kebutuhan konsumen disediakan dengan barang atau jasa yang terbaik mutu atau kualitasnya. Dengan kata lain, mutu atau kualitas dapat diartikan bagaimana membuat konsumen agar ingin datang kembali dan membeli lagi. Imbalo juga mendefinisikan mutu barang atau jasa sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat.

Goetsch dan Davis dalam (Nurdin, 2019) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Wycof dalam (Nurdin, 2019) kualitas pelayanan/jasa adalah kelebihan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan. Dalam artian bila suatu layanan atau jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dipersepsikan bahwa kualitas pelayanan/jasa tersebut baik dan memuaskan serta ideal. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan/jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan/jasa akan dipersepsikan buruk.

Setiap orang akan menilai kualitas suatu layanan kesehatan berdasarkan standar dan atau karakteristik yang berbeda-beda. Pasien ataupun masyarakat melihat suatu pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas sebagai pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan diberikan secara sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan dapat menyembuhkan keluhan yang dirasakan serta mencegah terjadinya penyebaran dan meluasnya penyakit (Pohan, 2006).

Imbalo S. Pohan (2006) menyimpulkan bahwa pandangan masyarakat atau pasien terhadap kualitas barang atau jasa penting karena pasien yang puas akan mematuhi jalannya pengobatan yang diberikan dan mereka akan mau datang untuk berobat lagi. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pada umumnya fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien maupun masyarakat yang menyebabkan masih kurang/ tidak dimanfaatkan fasilitas pelayanan milik pemerintah (Pohan, 2006).

### 2.1.2 Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan

#### 1. Tingkat Pertama (primary health service)

Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok dan dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta memiliki nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

#### 2. Tingkat Kedua (secondary health service)

Pelayanan kesehatan tingkat kedua yaitu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan bagi masyarakat yang memerlukan perawatan oleh tenaga spesialis yang dilaksanakan di rumah sakit.

#### 3. Tingkat Ketiga (tertiary health service)

Pelayanan kesehatan tingkat ketiga merupakan pelayanan yang memerlukan tenaga ahli atau sub spesialis dan sebagai pelayanan rujukan (Bramantoro, 2017).

Pada peraturan menteri kesehatan No. 71 Tahun 2013 Mengenai Jaminan Kesehatan Nasional terdapat pembagian tingkatan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap dan rujukan.

1. Rawat Jalan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan

pelayanan kesehatan lainnya.

2. Rawat Inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya, dimana pasien dan anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari.
3. Pelayanan kesehatan rujukan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau subspeialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjut, rawat inap tingkat lanjut dan rawat inap diruang perawatan khusus (Bramantoro, 2017).

### 2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu kerangka pikir yang dapat digunakan dalam menganalisis masalah kualitas pelayanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya (Pohan, 2006).

Parasuraman, et. al (1985) dalam (Nurdin, 2019) mengemukakan dimensi-dimensi untuk menilai atau mengukur kualitas suatu pelayanan, antara lain :

1. Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi keterandalan diartikan sebagai kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap diartikan sebagai kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien.

### 3. Asuransi/keyakinan (*Assurance/confidence*)

Dimensi keyakinan diartikan sebagai pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta menerima kerahasiaan.

### 4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati diartikan sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian oleh perusahaan kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### 5. Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan.

Menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas diawali dari adanya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan

syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas suatu pelayanan yang diberikan aparat (Nurdin, 2019).

## 2.2 Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Dalam KBBI Pasien diartikan sebagai orang yang menderita penyakit. Pasien biasa dipandang sebagai seseorang yang lemah, pasif dan sangat tergantung pada pihak lain. Seseorang yang sedang sakit akan mengalami gangguan pada pekerjaan dan kehidupan sehari-harinya.

Kepuasan pasien adalah keluaran atau outcome dari layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan berdampak pada output pada pelayanan kesehatan artinya akan berdampak pada status kesehatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan penting untuk diperhatikan karena pasien yang puas akan mematuhi jalannya pengobatan yang diberikan dan mereka akan mau datang untuk berobat lagi. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Noviyanti, 2019).

Kotler (2008) dalam buku Wanarto, (2013) menjelaskan bahwa puas atau tidak puasnya pembeli setelah melakukan pembelian dalam hal produk berupa barang maupun jasa tergantung kepada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli atau pasien. Secara umum kepuasan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah merasakan hasil dari layanan yang telah diberikan. Yang mana jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan atau pasien merasa tidak puas atau kurang puas, jika kinerja atau layanan yang diterima melebihi harapan, maka pelanggan atau pasien akan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan (Wanarto, 2013).

Imbalo S. Pohan (2006) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Pasien akan merasa puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima sama atau melebihi harapannya. Begitupun sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan.

Mengukur tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan jika ingin meningkatkan kualitas suatu pelayanan kesehatan, karena dengan diukurnya tingkat kepuasan pasien, kita akan mengetahui sampai sejauh mana kepuasan pasien akan dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan telah terpenuhi. Jika belum terpenuhi, maka pasien akan berobat atau memanfaatkan fasilitas kesehatan di tempat lain yang memiliki kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya.

### 2.2.2 Indikator Pengukur Kepuasan Pasien

Ada beberapa pakar yang menganggap kepuasan pasien sebagai aspek psikososial dari keefektifan layanan kesehatan ada beberapa indikator sebagai perangkat pengukuran kepuasan pasien yaitu :

### 1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan, kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat, sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

### 2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

### 3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran seperti sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter atau profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis, sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter atau rencana pengobatan.



#### 4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul (Pohan, 2006).

### 2.3 Tenaga Kesehatan

#### 2.4.1 Defenisi Tenaga Kesehatan

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan dirinya dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan atau pelayanan kesehatan (Undang-Undang no 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan). UU mengelompokkan tenaga kesehatan menjadi beberapa rumpun dan sub rumpun yaitu, tenaga kesehatan, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medin, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain (Kemenkes RI, 2019).

Tenaga medis atau tenaga kesehatan adalah tiap-tiap individu yang memiliki wawasan atau skill yang memadai yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan, dan diberikan kewenangan untuk

melaksanakan tindakan medis serta mengabdikan diri pada bidang sector kesehatan (Agus Riswandi, 2018).

## 2.4 Puskesmas

### 2.5.1 Defenisi Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan puskesmas diperlukan sumber daya manusia kesehatan baik tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang kesehatan (Kemenkes RI, 2019).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif. Puskesmas merupakan pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, maka puskesmas bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota secara teknis dan administratif. Begitupun sebaliknya, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota bertanggung jawab dalam membina dan memberikan bantuan kepada Puskesmas secara teknis dan administratif (Wibowo, 2016).

Puskesmas adalah suatu unit kesatuan organisasi kesehatan terkecil dan terdepan secara fisik, fungsional, dan administratif dalam sistem kesehatan nasional, untuk tujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat setempat di daerah tertentu, dan bertanggung jawab terhadap tercapainya status kesehatan masyarakat setempat (Ryadi, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat primer, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pembangunan berwawasan kesehatan yang melayani dan bertanggungjawab atas kesehatan masyarakat disekitar wilayah kerja Puskesmas tersebut. Puskesmas juga merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang berdomisili di suatu tempat tertentu (Gurning, 2018).

#### 2.5.2 Prinsip Penyelenggara Puskesmas

Penyelenggaraan puskesmas dilaksanakan guna meningkatkan derajat kesehatan diwilayah tertentu dan juga membantu dalam menyukseskan kegiatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam pelaksanaannya Puskesmas memiliki prinsip yang menjadi pokok dasar dalam penyelenggaraannya yaitu :

##### 1. Paradigma Sehat

Berdasarkan prinsip paradig sehat bahwa puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya pencegahan dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

## 2. Pertanggungjawaban Wilayah

Berdasarkan prinsip pertanggungjawaban wilayah bahwa puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

## 3. Kemandirian Masyarakat

Berdasarkan prinsip kemandirian masyarakat bahwa puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

## 4. Pemerataan

Berdasarkan prinsip pemerataan bahwa puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status social, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan.

## 5. Teknologi Tepat Guna

Berdasarkan prinsip teknologi tepat guna bahwa puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

## 6. Keterpaduan dan Kestinambungan

Berdasarkan prinsip kesinambungan bahwa puskesmas mengintegrasikan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan sistem rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

### 2.5.3 Fungsi Pokok Puskesmas

Dalam melaksanakan tugasnya puskesmas menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang di perlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain yang terkait
5. Melaksanaa pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses,

mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.

9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit (Kemenkes RI, 2014).

#### 2.5.4 Program Pokok Puskesmas

Untuk mencapai visi dalam pembangunan pelayanan kesehatan melalui puskesmas, guna untuk memperoleh Kecamatan sehat Indonesia sehat maka puskesmas merumuskan beberapa program pokok sebagai acuan dalam proses pelaksanaannya, yaitu :

- a. Upaya pelayanan rawat jalan
- b. Upaya kesehatan ibu dan anak
- c. Upaya keluarga berencana
- d. Upaya kesehatan gigi dan mulut
- e. Upaya kesehatan gizi
- f. Upaya kesehatan sekolah
- g. Upaya kesehatan lingkungan
- h. Upaya kesehatan jiwa
- i. Upaya pendidikan kesehatan
- j. Upaya perawatan kesehatan masyarakat
- k. Upaya kesehatan pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
- l. Upaya kesehatan olahraga
- m. Upaya kesehatan lanjut usia
- n. Upaya kesehatan mata
- o. Usaha kesehatan kerja

- p. Upaya pencatatan dan pelaporan
- q. Upaya labolatorium kesehatan masyarakat (Gurning, 2018).

## 2.5 Kajian Integrasi Keislaman

### 2.5.1 Konsep Pemberian Pelayanan Kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Dalam Islam kita diwajibkan untuk saling tolong menolong tanpa membeda-bedakan, begitupun bagi petugas pelayanan kesehatan yang wajib untuk menolong pasien dalam keadaan darurat tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seperti yang telah di Firmankan Allah SWT Dalam Al-Quran Surah Al Ma'idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
العِقَابِ

Artinya: “...*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya*”

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan tentang Allah memerintahkan hamba-hambanya yang beriman untuk senantiasa tolong menolong dalam berbuat kebaikan, itulah yang disebut dengan البرّ (kebajikan), serta meninggalkan segala bentuk kemungkaran, dan itulah dinamakan dengan والتَّقْوَىٰ. Dan Allah SWT melarang mereka tolong menolong dalam hal ke bathilan, berbuat dosa dan mengerjakan hal-hal yang haram (Al-Sheikh, 2003).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan untuk menarik minat pasien, fasilitas terlepas dalam menjaga penampilan, seperti penampilan fasilitas fisik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, maupun penampilan dari perusahaan termasuk karyawan-karyawannya. Namun dalam islam, penampilan yang baik yaitu penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas seperti yang dinyatakan dalam Al Qur'an surah Asy-Syu'ara, ayat 181-183.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ (182) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (183)

Artinya: *“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan tentang menyempurnakan takaran dan adil yakni dalam memberikan sesuatu kepada manusia, maka sempurnakanlah timbangannya dan janganlah kalian mengurangi timbangannya dengan memberikannya secara kurang. Akan tetapi, ambillah oleh kalian sebagaimana kalian memberi dan berikanlah oleh kalian sebagaimana kalian mengambil; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus itulah disebut dengan *بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ* ; dan janganlah kalian mengurangi harta-harta mereka, yaitu menjadi perampok (Al-Sheikh, 2003).



Dalam memberikan pelayanan dan Agar pelayanan memiliki pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien yang menggunakan jasa pelayanan di puskesmas tersebut maka puskesmas harus memperhatikan faktor yang menjadi pengaruh terjadinya suatu pelayanan tersebut berkualitas atau tidak yang dapat menghasilkan apakah pasien merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah di berikan, maka dengan itu tenaga kesehatan dituntut dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baik nya dengan kemampuan yang berkualitas. Sebagaimana yang telah di Firmankan Allah SWT dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari pada-Nya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambil-Nya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi Maha terpuji”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan tentang sodaqah, Allah SWT memerintahkan hamba-hambanya yang beriman untuk berinfaq (sodaqah) demikian dikatakan Ibnu Abbas:” yaitu sebagian dari harta kekayaannya yang baik-baik yang telah dianugerahkan melalui usaha mereka. Ibnu Abbas mengemukakan bahwa mereka diperintahkan untuk menginfakkan harta kekayaan yang paling baik, paling bagus, dan yang

paling berharga. Dan Dia melarang berinfak dengan hal-hal yang remeh dan hina. Itulah yang disebut dengan **الْخَبِيثَ**. Karena sesungguhnya Allah itu baik dan tidak menerima kecuali yang baik-baik. Oleh karena itu Allah SWT berfirman **وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ** dalam potongan ayat ini bermaksud sengaja memberi yang buruk-buruk. **مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ**. Dalam potongan ayat ini dimaksudkan bahwa seandainya hal itu diberikan kepada kalian, niscaya kalian tidak akan mengambilnya dan bahkan akan memicingkan mata. Sesungguhnya Allah SWT lebih tidak membutuhkan hal semacam itu dari kalian. Maka janganlah kalian memberikan kepada Allah apa-apa yang tidak kalian sukai (Al-Sheikh, 2003).

Ayat diatas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa janganlah memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan berilah pelayanan sebaik-baiknya dan berkualitas kepada orang lain sehingga membuat seseorang/pasien menerimanya dengan hati yang senang serta merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan yang berkualitas. Sehingga pasien dapat menggunakan pelayanan itu kembali dan memberikan dampak kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan dipuskesmas tersebut.

### 2.5.2 Konsep Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan

kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Pasien akan merasa puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima sama atau melebihi harapannya. Begitupun sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan

muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan.

Dalam mewujudkan perasaan puas dari pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan tenaga kesehatan diuntut untuk dapat menjalin hubungan baik kepada masyarakat, yang merupakan keharusan bagi setiap muslim untuk tetap menjaga hubungan baik sesama manusia, sama halnya dalam konteks kepuasan pasien yang mana kiranya dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah An-Nisa' Ayat 36

وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ  
وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ

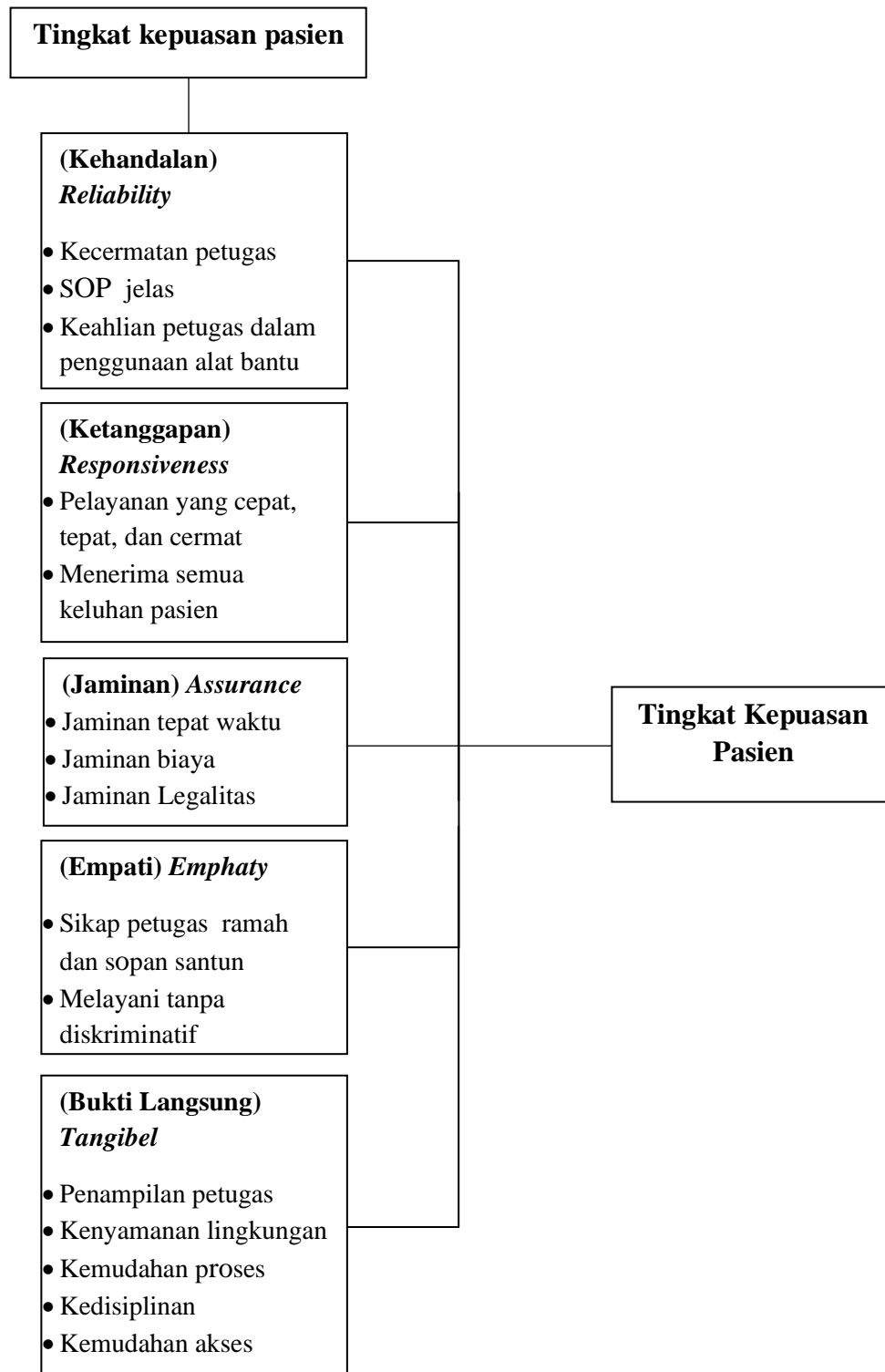
*Artinya : “....Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu....”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewasiatkan untuk berbuat baik kepada kedua orang tua. Karena Allah SWT menjadikan keduanya sebagai sebab yang mengeluarkan kamu dari tidak ada menjadi ada. Banyak sekali Allah menyandingkan antara ibadah kepada-Nya dan berbuat baik kepada orang tua. Sebagaimana Firman Allah SWT yang artinya “bersyukurlah kepada-Ku dan kepada dua orang Ibu Bapakmu” (Qs. Luqman:14) kemudia setelah perintah berbuat baik kepada kedua orang tua, dilanjutkan dengan berbuat baik kepada

kerabat, baik laki-laki maupun perempuan. Kemudian Allah SWT berfirman وَالْيَتَامَىٰ *“dan anak-anak yatim”*. Hal itu dikarenakan mereka kehilangan orang yang menjaga kemaslahatan dan nafkah mereka, maka Allah SWT perintahkan untuk berbuat baik dan lemah lembut kepada mereka, kemudian Allah SWT berfirman وَالْمَسَاكِينَ *“dan orang-orang miskin”* yaitu orang-orang yang sangat membutuhkan, dimana mereka tidak mendapatkan orang-orang yang dapat mencukupi mereka, maka Allah perintahkan untuk membantu mencukupi kebutuhan mereka dan menghilangkan kesulitan mereka. Allah SWT berfirman وَالْجَارَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارَ الْجُنُبِ *“dan tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh”* Ali bin Abi Thalhah mengatakan dari Ibnu Abbas bahwa وَالْجَارَ ذِي الْقُرْبَىٰ tetangga yang dekat yaitu orang yang antara kamu dan dia memiliki hubungan kekerabatan, sedangkan وَالْجَارَ الْجُنُبِ tetangga yang jauh yaitu orang-orang yang antara kamu dan dia tidak memiliki hubungan kerabat. Firman Allah وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ teman sejawat, menurut Ats-Tsauri mengatakan dari Ali dan Ibnu Mas’ud keduanya berkata yaitu wanita, menurut Ibnu Abi Hatim bahwa pendapat serupa diriwayatkan dari Abdurrahman bin Abi Layla, Ibrahim An-Nakha’i, Al-Hasan dan Sa’id bin Jubair dalam salah satu riwayat, Ibnu Abbas dan Jama’ah berkata (orang-orang yang lemah). Sedangkan Ibnu Abbas, Mujahid, ‘ikrimah dan qatadah berkata (yaitu teman dalam perjalanan). Sedangkan وَأَيْنَ السَّبِيلِ menurut Ibnu Abbas dan Jama’ah adalah tamu. Firman Allah وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ *“hamba sahayamu”* potongan ayat ini dimaksudkan untuk para

budak, karna mereka lemah dalam bertindak dan tawanan ditangan manusia (Al-Sheikh, 2003).

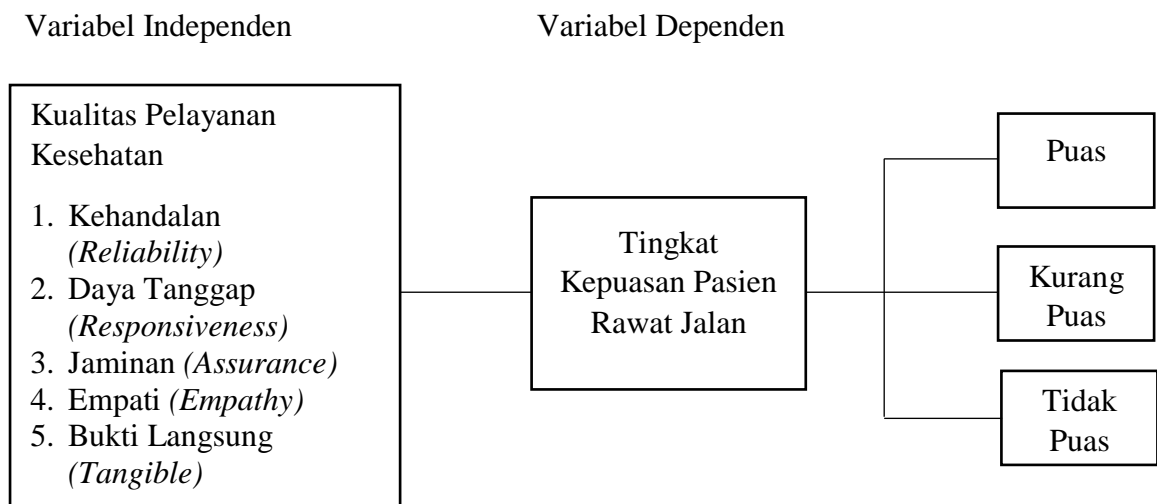
## 2.6 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka teori

Sumber : Teori Parasuraman et.al (1985) Dalam (Nurdin, 2019)

## 2.7 Kerangka konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

## 2.8 Hipotesa Penelitian

- a. Ha : Ada Hubungan Keandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.
- b. Ha : Ada Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.
- c. Ha : Ada Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.
- d. Ha : Ada Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.
- e. Ha : Ada Hubungan Bukti Langsung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### 3.1 Jenis Dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Dengan desain penelitian menggunakan metode korelasional untuk mencari hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan waktu penelitian ini dilakukan mulai Bulan Juni-Agustus 2021.

#### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

##### 3.3.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Aek Batu dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada tahun 2021 yang dilihat dari kunjungan pasien pada bulan Juni sebanyak 620 orang.

##### 3.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan yang sedang berobat ke Puskesmas Aek Batu. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow* yaitu sebagai berikut:



$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 P(1-P)N}{d^2(N-1) + (Z_{1-\alpha/2})^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5 (1 - 0,5) 620}{(0,05)^2(620 - 1) + (1,96)^2 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{595,2}{2,51}$$

$$n = 237,13 \approx 237$$

Keterangan :

P = Proporsi = 0,5

d = Tingkat presisi yang sebesar 5% = 0,05

Z = Tingkat kepercayaan sebesar 95% = 1,96

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi adalah 620

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 237 responden yaitu pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini merupakan penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau ditemui dan bersedia menjadi responden di Puskesmas Aek Batu (Sugiyono, 2016).

Pengambilan sampel ini dilakukan kepada seluruh pasien yang berkunjung atau berobat kepuskesmas Aek Batu tanpa melihat dari riwayat penyakit yang diderita pasien.

Adapun kriteria Responden sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi :

1. Pasien yang bersedia menjadi responden
2. Pasien yang bisa membaca dan menulis
3. Pasien yang tidak mengalami gangguan kesadaran
4. Pasien yang sedang berkunjung/berobat di puskesmas

b. Kriteria Eksklusi :

1. Pasien berusia kurang dari 15 tahun
2. Pasien yang sedang dalam keadaan kritis

### 3.4 Variabel Penelitian

#### 3.4.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang dapat memberikan pengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan.

#### 3.4.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel Dependen atau variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien.

## 3.5 Defenisi Operasional

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

| No                         | Variabel                          | Defenisi Operasional   | Alat Ukur | Skala Pengukuran  | Data    |
|----------------------------|-----------------------------------|--|-----------|---|---------|
| <b>Variabel Independen</b> |                                   |  |           |   |         |
| 1                          | Kualitas Pelayanan Kesehatan      | Pernyataan Responden mengenai kemampuan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam melaksanakan dan memenuhi pelayanan kesehatan di Puskesmas      | Kuesioner | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal |
|                            | a. Kehandalan (X <sub>1</sub> )   | Kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya                               | Kuesioner | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal |
|                            | b. Daya Tanggap (X <sub>2</sub> ) | Kemauan dan kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien | Kuesioner | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal |
|                            | c. Jaminan (X <sub>3</sub> )      | Memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien                     | Kuesioner | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal |
|                            | d. Empati (X <sub>4</sub> )       | Memberikan kepedulian, perhatian, mendahulukan   | Kuesioner | a. Sangat Setuju  | Ordinal |

|                             |  |  |   |   |         |
|-----------------------------|--|--|---|---|---------|
|                             | kepentingan pasien, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pasien |  | b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju                     |   |         |
| e. Bukti Langsung ( $X_5$ ) | Penampilan fasilitas fisik, seperti sarana dan prasarana kerja dalam melakukan pelayanan kesehatan.          | Kuesioner  | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal   |         |
| <b>Variabel Dependen</b>    |  |  |   |   |         |
| 2                           | Kepuasan Pasien (Y)  | Perasaan puas dan senang yang dirasakan pasien setelah menerima jasa pelayanan dari tenaga kesehatan dipuskesmas | Kuesioner   | a. Sangat Setuju<br>b. Setuju<br>c. Cukup Setuju<br>d. Kurang Setuju<br>e. Tidak Setuju | Ordinal |

### 3.6 Aspek Pengukuran

Aspek pengukuran penelitian ini adalah berdasarkan dengan teori parasuraman tentang kualitas pelayanan dengan alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dengan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang.

Adapun hasil dari jawaban tiap responden melalui kuesioner dikategorikan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju : Bernilai 5
2. Setuju : Bernilai 4
3. Cukup Setuju : Bernilai 3

4. Kurang Setuju : Bernilai 2  
 5. Tidak Setuju : Bernilai 1

Kemudian pertanyaan-pertanyaan pada semua variabel akan dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Kategori Variabel

| Variabel                    | Kategori       | Rumus                      | Hasil |
|-----------------------------|----------------|----------------------------|-------|
| a. Kehandalan ( $X_1$ )     | 1. Kurang      | $X < M - 1SD$              | < 16  |
| b. Daya Tanggap ( $X_2$ )   | Baik           |                            |       |
| c. Jaminan ( $X_3$ )        | 2. Baik        | $M - 1SD \leq X < M + 1SD$ | 16-26 |
| d. Empati ( $X_4$ )         |                |                            |       |
| e. Bukti Langsung ( $X_5$ ) | 3. Sangat Baik | $M + 1SD \leq X$           | > 26  |
| f. Kepuasan Pasien (Y)      | 1. Kurang Puas | $X < M - 1SD$              | < 16  |
|                             | 2. Puas        | $M - 1SD \leq X < M + 1SD$ | 16-26 |
|                             | 3. Sangat Puas | $M + 1SD \leq X$           | > 26  |

### 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur penelitian itu benar-benar mengukur apa yang akan diukur, dengan perhitungan jika tiap-tiap item kuesioner dibandingkan dengan nilai tabel r. jika r tabel lebih besar dari t tabel dengan taraf signifikan 5% maka kuesioner tersebut di nyatakan valid (Azwar, 2016).

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Sugiyono (2013) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat kolerasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Peneliti melakukan uji validitas di Puskesmas Aek Batu kepada 20 responden yang merupakan pasien yang datang berobat dengan kriteria sampel yang telah ditetapkan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25.0. Hasil uji validitas setiap variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.3 : Uji Validitas Variabel Kehandalan ( $X_1$ )

| <b>Variabel</b>         | <b>Butir</b> | <b><math>r_{hitung}</math></b> | <b><math>r_{tabel}</math></b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Kehandalan<br>( $X_1$ ) | P1           | 0,433                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P2           | 0,514                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P3           | 0,597                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P4           | 0,548                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P5           | 0,501                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P6           | 0,384                          | 0,300                         | Valid             |
|                         | P7           | 0,459                          | 0,300                         | Valid             |

*Sumber: Lampiran 4 (2021)*

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel kehandalan ( $X_1$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3.4 : Uji Validitas Variabel Daya Tangkap ( $X_2$ )

| Variabel               | Butir | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Daya Tangkap ( $X_2$ ) | P8    | 0,659        | 0,300       | Valid      |
|                        | P9    | 0,780        | 0,300       | Valid      |
|                        | P10   | 0,421        | 0,300       | Valid      |
|                        | P11   | 0,370        | 0,300       | Valid      |
|                        | P12   | 0,488        | 0,300       | Valid      |
|                        | P13   | 0,377        | 0,300       | Valid      |
|                        | P14   | 0,591        | 0,300       | Valid      |

Sumber: Lampiran 4 (2021)

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel daya tangkap ( $X_2$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3.5 : Uji Validitas Variabel Jaminan ( $X_3$ )

| Variabel          | Butir | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|-------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Jaminan ( $X_3$ ) | P15   | 0,709        | 0,300       | Valid      |
|                   | P16   | 0,828        | 0,300       | Valid      |
|                   | P17   | 0,513        | 0,300       | Valid      |
|                   | P18   | 0,488        | 0,300       | Valid      |
|                   | P19   | 0,510        | 0,300       | Valid      |
|                   | P20   | 0,747        | 0,300       | Valid      |
|                   | P21   | 0,391        | 0,300       | Valid      |

Sumber: Lampiran 4 (2021)

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel jaminan ( $X_3$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat

dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3.6 : Uji Validitas Variabel Empati ( $X_4$ )

| Variabel            | Butir | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Empati<br>( $X_4$ ) | P22   | 0,526        | 0,300       | Valid      |
|                     | P23   | 0,496        | 0,300       | Valid      |
|                     | P24   | 0,527        | 0,300       | Valid      |
|                     | P25   | 0,466        | 0,300       | Valid      |
|                     | P26   | 0,760        | 0,300       | Valid      |
|                     | P27   | 0,756        | 0,300       | Valid      |
|                     | P28   | 0,795        | 0,300       | Valid      |

*Sumber: Lampiran 4 (2021)*

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel empati ( $X_4$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3.7 : Uji Validitas Variabel Bukti Langsung ( $X_5$ )

| Variabel                       | Butir | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|--------------------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Bukti<br>Langsung<br>( $X_5$ ) | P29   | 0,490        | 0,300       | Valid      |
|                                | P30   | 0,636        | 0,300       | Valid      |
|                                | P31   | 0,788        | 0,300       | Valid      |
|                                | P32   | 0,744        | 0,300       | Valid      |
|                                | P33   | 0,335        | 0,300       | Valid      |
|                                | P34   | 0,469        | 0,300       | Valid      |
|                                | P35   | 0,535        | 0,300       | Valid      |

*Sumber: Lampiran 4 (2021)*

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji



validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel bukti langsung ( $X_5$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian.

T

| abel 3.8                                   | Variabel | Butir    | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |       |
|--|----------|----------|--------------|-------------|------------|-------|
| : Uji<br>Validitas<br>Variabel<br>Kepuasan | (Y)      | Kepuasan | P36          | 0,493       | 0,300      | Valid |
|  |          | Pasien   | P37          | 0,684       | 0,300      | Valid |
|  |          |          | P38          | 0,656       | 0,300      | Valid |
|  |          |          | P39          | 0,750       | 0,300      | Valid |
|  |          |          | P40          | 0,382       | 0,300      | Valid |
|  |          |          | P41          | 0,387       | 0,300      | Valid |
|  |          |          | P42          | 0,365       | 0,300      | Valid |

n Pasien (Y)

*Sumber: Lampiran 4 (2021)*

Seperti dikemukakan diatas, bila koefisien korelasi positif dan besarnya 0,3 keatas, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut, ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen variabel kepuasan pasien (Y) lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan valid sehingga butir-butir pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran kedua kali atau lebih terhadap aspek yang sama dengan alat ukur yang sama (Azwar, 2016).

Koefisien *Alpha Cronback* (C) merupakan statistik yang sering dipakai untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,60.

Kriteria dalam menentukan reliabilitas suatu kuisioner adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan reliabel.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Dalam pengujian reabilitas instrument penelitian diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.0. Hasil uji reabilitas setiap variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel

| Variabel            | $r_{alpha}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Kehandalan (X1)     | 0,768       | 0,600       | Reliabel   |
| Daya Tangkap (X2)   | 0,797       | 0,600       | Reliabel   |
| Jaminan (X3)        | 0,841       | 0,600       | Reliabel   |
| Empati (X4)         | 0,854       | 0,600       | Reliabel   |
| Bukti Langsung (X5) | 0,824       | 0,600       | Reliabel   |
| Kepuasan Pasien (Y) | 0,801       | 0,600       | Reliabel   |

*Sumber: Lampiran 4 (2021)*

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* ( $r_{hitung}$ ) nilainya lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,600. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel/handal dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Artinya kuisioner ini memiliki

hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

### 3.8 Teknik Pengumpulan data

#### 3.8.1 Jenis Data

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan dan sedang berobat di Puskesmas Aek Batu. Kuesioner yang dibagikan berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada pasien terkait tentang topik penelitian.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data dari profil Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan, profil Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan referensi buku-buku serta hasil penelitian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

#### 3.8.2 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner merupakan alat untuk pengumpulan data berisikan beberapa pernyataan yang telah disusun dengan baik yang

langsung diajukan kepada responden sehingga responden bisa langsung menjawab dilembar kuesioner tersebut.

### 3.8.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan cara peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket merupakan alat untuk pengumpulan data berisikan beberapa pernyataan yang telah disusun dengan baik yang langsung diajukan kepada responden sehingga responden bisa langsung menjawab dilembar kuesioner tersebut (Hardani, 2020). Kuesioner yang digunakan merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Rofiah, 2019).

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dan bukti nyata dalam melakukan penelitian di Puskesmas Aek Batu yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, literatur, dan sumber data lainnya yang berbasis elektronik atau Website terkait dengan topik penelitian ini.

### 3.9 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis statistik dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.0 yang terdiri dari :

#### 3.9.1 Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menganalisa seluruh variabel, baik variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan

distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel (Hardani, 2020).

### 3.9.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan hipotesa penelitian ini dengan menganalisa kedua variabel untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan menggunakan uji statistik yaitu Uji *Chi Square* dengan tingkat signifikan 5% (0,05).

Hasil Uji *Chi Square* dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana:

- a. Jika P value  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Dengan artian ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

- b. Jika P value  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

Dengan artian tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3.9.3 Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis multivariat terdiri lebih dari satu variabel dependen dengan satu variabel independen. Bisa juga mencakup lebih dari satu variabel dependen dan independen sekaligus.

Uji multivariat dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan antara tiga kategori dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

###### 1. Lokasi Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu

Puskesmas Aek Batu merupakan Puskesmas Rawat Inap, berdasarkan Luas wilayah kerja Puskesmas Aek Batu secara geografis terletak pada wilayah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan luas wilayah sebesar 6.600 Km, jarak Puskesmas Aek Batu ke Ibu Kota Kabupaten sejauh  $\pm$  11 Km, dengan akses transportasi cukup baik. Wilayah kerja Puskesmas Aek Batu terdiri dari 3 Desa dengan 22 Dusun Yaitu Desa Asam Jawa, Desa Persiapan Asam Jawa Raya, dan Desa Persiapan Sumberjo.

Batas wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatas dengan Desa Bunut.
2. Sebelah Selatan dengan Desa Pasir Tuntung.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Aek Batu.
4. Sebelah Barat berbatas dengan Kelurahan Kota Pinang.

Distribusi penduduk lihat pada tabel 4.1. Berdasarkan Desa di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2020.

Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Berdasarkan Desa

| No | Desa                     | Jumlah Penduduk | %     |
|----|--------------------------|-----------------|-------|
| 1  | Asam Jawa                | 8.234           | 45,38 |
| 2  | Persiapan Asam Jawa Raya | 4.946           | 27,26 |
| 3  | Persiapan Sumberjo       | 4.964           | 27,36 |
|    | <b>Jumlah</b>            | 18.144          | 100   |

*Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Aek Batu (2020)*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk berdasarkan Desa maka Desa dengan jumlah penduduk tertinggi terdapat di Desa Asam Jawa yaitu sebanyak 8.234 Jiwa dari jumlah penduduk sebanyak 18.144 Jiwa.

Distribusi Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

| No            | Desa                     | Jenis Kelamin |       |       |       | Jumlah | %     |
|---------------|--------------------------|---------------|-------|-------|-------|--------|-------|
|               |                          | Lk            | %     | Pr    | %     |        |       |
| 1             | Asam Jawa                | 4.230         | 23,31 | 4.004 | 22,07 | 8.234  | 45,38 |
| 2             | Persiapan Asam Jawa Raya | 2.544         | 14,02 | 2.402 | 13,24 | 4.946  | 27,26 |
| 3             | Persiapan Sumberjo       | 2.545         | 14,03 | 2.419 | 13,33 | 4.964  | 27,36 |
| <b>Jumlah</b> |                          | 9.319         | 51,36 | 8.825 | 48,64 | 18.144 | 100   |

Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Aek Batu (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah penduduk tertinggi berjenis kelamin laki-laki terdapat di Desa Asam Jawa sebanyak 4.230 Jiwa dan perempuan sebanyak 4.004 Jiwa dari total penduduk sebanyak 18.144 Jiwa.

## 2. Visi dan Misi Puskesmas

**Visi** : Terwujud masyarakat yang sehat dan mandiri diwilayah kerja puskesmas aek batu

**Misi** :

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Mendorong kemandirian keluarga dalam masyarakat untuk berperilaku sehat.
3. Mendukung terwujudnya jaminan kesehatan bagi masyarakat



#### 4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian

Gambaran tentang deskripsi responden yang diperoleh melalui data diri yang diisi langsung oleh responden didalam kuesioner yang meliputi jenis kelamin, umur dan pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | %     |
|----|---------------|-----------|-------|
| 1. | Laki-Laki     | 93        | 39,24 |
| 2. | Perempuan     | 144       | 60,76 |
|    | Total         | 237       | 100   |

*Sumber : Data Primer (2021)*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari 237 responden, 93 (39,24%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 144 (60,76%) responden berjenis kelamin perempuan. Maka dengan demikian dinyatakan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

| Umur  | Frekuensi | %     |
|-------|-----------|-------|
| < 30  | 35        | 14,77 |
| 30-39 | 70        | 29,54 |
| 40-49 | 85        | 35,86 |
| > 50  | 47        | 19,83 |
| Total | 237       | 100   |

*Sumber : Data Primer (2021)*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari 237 responden yang berumur  $\leq$  30 tahun sebanyak 35 orang (14,77%) dari jumlah total responden, umur 30-39 tahun sebanyak 70 orang (29,54%) dari jumlah total responden, umur 40-49 tahun sebanyak 85 orang (35,86%) dari jumlah total responden, umur  $\geq$  50 sebanyak 47 orang (19,83%) dari jumlah total responden.

Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan        | Frekuensi | %     |
|----|------------------|-----------|-------|
| 1. | Petani           | 60        | 25,32 |
| 2. | Ibu Rumah Tangga | 80        | 33,75 |
| 3. | Pedagang         | 30        | 12,66 |
| 4. | Guru             | 15        | 6,33  |
| 5. | Wiraswasta       | 52        | 21,94 |
|    | Total            | 237       | 100   |

*Sumber : Data Primer (2021)*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dari 237 responden, dengan status pekerjaan sebagai petani sebanyak 60 orang (25,32%) dari total jumlah responden, status pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 80 orang (33,75%) dari jumlah total responden, status pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 30 orang (12,66%) dari total jumlah responden, status pekerjaan sebagai guru sebanyak 15 orang (6,33%) dari total jumlah responden, status pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 52 orang (21,94%) dari total jumlah responden.

#### 4.1.3 Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, baik variabel independen maupun variabel dependen. Data-data disuguhkan dalam bentuk tabel frekuensi dan proporsi untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

## a. Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan

Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan

| No | Kategori Variabel Kehandalan | Frekuensi | %    |
|----|------------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Baik                  | -         | -    |
| 2. | Baik                         | 110       | 46,4 |
| 3. | Sangat Baik                  | 127       | 53,6 |
|    | Total                        | 237       | 100  |

*Sumber : Lampiran 5 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel kehandalan dengan kategori sangat baik sebanyak 127 orang (53,6%), kategori baik sebanyak 110 orang (46,4%) sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada.

## b. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

| No | Kategori Variabel Daya Tanggap | Frekuensi | %    |
|----|--------------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Baik                    | 4         | 1,7  |
| 2. | Baik                           | 90        | 38,0 |
| 3. | Sangat Baik                    | 143       | 60,3 |
|    | Total                          | 237       | 100  |

*Sumber : Lampiran 5 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable daya tanggap dengan kategori sangat baik sebanyak 143 orang (60,3%), kategori baik sebanyak 90 orang (38%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%).

## c. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

| No | Kategori Variabel Jaminan | Frekuensi | %    |
|----|---------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Baik               | 2         | 8,0  |
| 2. | Baik                      | 81        | 34,2 |
| 3. | Sangat Baik               | 154       | 65,0 |
|    | Total                     | 237       | 100  |

*Sumber : Lampiran 5 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable jaminan dengan kategori sangat baik sebanyak 154 orang (65%), kategori baik sebanyak 81 orang (34,2%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (8%).

## d. Distribusi Frekuensi Variabel Empati

Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Variabel Empati

| No | Kategori Variabel Empati | Frekuensi | %    |
|----|--------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Baik              | 4         | 1,7  |
| 2. | Baik                     | 73        | 30,8 |
| 3. | Sangat Baik              | 160       | 67,5 |
|    | Total                    | 237       | 100  |

*Sumber : Lampiran 5 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel empati dengan kategori sangat baik sebanyak 160 orang (67,5%), kategori baik sebanyak 73 orang (30,8%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%).

## e. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung

Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung

| No | Kategori Variabel Bukti Langsung | Frekuensi | %    |
|----|----------------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Baik                      | 1         | 4,0  |
| 2. | Baik                             | 87        | 36,7 |
| 3. | Sangat Baik                      | 149       | 62,9 |
|    | Total                            | 237       | 100  |

Sumber : Lampiran 5 (2021)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel bukti langsung dengan kategori sangat baik sebanyak 149 orang (62,9%), kategori baik sebanyak 87 orang (36,7%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang (4,0%).

## f. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

| No | Kategori Variabel Kepuasan Pasien | Frekuensi | %    |
|----|-----------------------------------|-----------|------|
| 1. | Kurang Puas                       | 4         | 1,7  |
| 2. | Puas                              | 81        | 34,2 |
| 3. | Sangat Puas                       | 152       | 64,1 |
|    | Total                             | 237       | 100  |

Sumber : Lampiran 5 (2021)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kepuasan pasien berdasarkan variabel kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 152 orang (64,1%), kategori puas sebanyak 81 orang (34,2%) sedangkan yang menjawab kurang puas sebanyak 4 orang (1,7%).

#### 4.1.4 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel independen dengan dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini ingin melihat apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan (variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Analisis bivariat dilakukan dengan uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Pengujian dilakukan dengan SPSS versi 25.0.

Uji *Chi Square* dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana:

c. Jika P value  $\leq$  0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak

Dengan artian ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

d. Jika P value  $>$  0,05 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima

Dengan artian tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

##### 1. Hubungan Variabel Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Dengan melakukan pengujian *chi-square* dengan *crosstab* dapat diketahui distribusi jawaban responden secara parsial tentang hubungan yang antara variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12 : Hubungan Variabel Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

|            |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total | <i>P Value</i> |
|------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|----------------|
|            |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |                |
| Kehandalan | Baik        | 4               | 48   | 58          | 110   | 0.001          |
|            | Sangat Baik | 0               | 33   | 94          | 127   |                |
| Total      |             | 4               | 81   | 152         | 237   |                |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 58 orang merasakan sangat puas, 48 orang merasakan puas dan 4 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 94 orang merasakan sangat puas, 33 orang merasakan puas dan yang merasakan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan.

## 2. Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Dengan melakukan pengujian chi-square dengan crosstab dapat diketahui distribusi jawaban responden secara parsial tentang hubungan yang antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13 : Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

|              |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total | <i>P Value</i> |
|--------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|----------------|
|              |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |                |
| Daya Tanggap | Kurang Baik | 1               | 2    | 1           | 4     | 0,000          |
|              | Baik        | 1               | 48   | 41          | 90    |                |
|              | Sangat Baik | 2               | 31   | 110         | 143   |                |
| Total        |             | 4               | 81   | 152         | 237   |                |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, 2 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 41 orang merasakan sangat puas, 48 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 110 orang merasakan sangat puas, 31 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap.



### 3. Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Dengan melakukan pengujian chi-square dengan crosstab dapat diketahui distribusi jawaban responden secara parsial tentang hubungan yang antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.14 : Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

|         |             | Kepuasan Pasien |      |                 | Total | <i>P Value</i> |
|---------|-------------|-----------------|------|-----------------|-------|----------------|
|         |             | Kurang P<br>uas | Puas | Sangat P<br>uas |       |                |
| Jaminan | Kurang Baik | 1               | 0    | 1               | 2     | 0,000          |
|         | Baik        | 2               | 36   | 43              | 81    |                |
|         | Sangat Baik | 1               | 45   | 108             | 154   |                |
| Total   |             | 4               | 81   | 152             | 237   |                |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, merasakan puas tidak ada dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 43 orang merasakan sangat puas, 36 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 108 orang merasakan sangat puas, 45 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan.

#### 4. Hubungan Variabel Empati Dengan Kepuasan Pasien

Dengan melakukan pengujian chi-square dengan crosstab dapat diketahui distribusi jawaban responden secara parsial tentang hubungan yang antara variabel empati terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.15 : Hubungan Variabel Empati Dengan Kepuasan Pasien

|        |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total | <i>P Value</i> |
|--------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|----------------|
|        |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |                |
| Empati | Kurang Baik | 0               | 2    | 2           | 4     | 0,000          |
|        | Baik        | 2               | 42   | 29          | 73    |                |
|        | Sangat Baik | 2               | 37   | 121         | 160   |                |
| Total  |             | 4               | 81   | 152         | 237   |                |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 2 orang merasakan sangat puas, 2 orang merasakan puas dan yang merasakan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 29 orang merasakan sangat puas, 42 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 121 orang merasakan sangat puas, 37 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati.

### 5. Hubungan Variabel Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien

Dengan melakukan pengujian chi-square dengan crosstab dapat diketahui distribusi jawaban responden secara parsial tentang hubungan yang antara variabel bukti langsung terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.16 : Hubungan Variabel Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien

|                |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total | <i>P Value</i> |
|----------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|----------------|
|                |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |                |
| Bukti Langsung | Kurang Baik | 0               | 0    | 1           | 1     | 0,023          |
|                | Baik        | 2               | 41   | 44          | 87    |                |
|                | Sangat Baik | 2               | 40   | 107         | 149   |                |
| Total          |             | 4               | 81   | 152         | 237   |                |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, yang merasakan puas dan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 44 orang merasakan sangat puas, 41 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 107 orang merasakan sangat puas, 40 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan

kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung.

#### 6. Hasil analisis Uji *Chi-Square* Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis Uji *Chi-Square* kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dapat dilihat pada tabel dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17 : Hasil Uji *Chi-Square* Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

| <b>Korelasi Antar Variabel</b> | <b>n</b> | <b>Value</b> | <b>p</b> | <b>Ket</b> |
|--------------------------------|----------|--------------|----------|------------|
| Kehandalan – Kepuasan          | 237      | 14,158       | 0,001    | Signifikan |
| Daya Tanggap – Kepuasan        | 237      | 39,066       | 0,000    | Signifikan |
| Jaminan – Kepuasan             | 237      | 35,691       | 0,000    | Signifikan |
| Empati – Kepuasan              | 237      | 28,592       | 0,000    | Signifikan |
| Bukti Langsung – Kepuasan      | 237      | 11,333       | 0,023    | Signifikan |

*Sumber : Lampiran 6 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan hasil uji *chi-square* secara parsial tentang hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan dependen, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,001 < 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Sehingga dapat berlanjut ke uji multivariat.

2. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Sehingga dapat berlanjut ke uji multivariat.
3. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Sehingga dapat berlanjut ke uji multivariat.
4. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati terhadap tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Sehingga dapat berlanjut ke uji multivariate.

5. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,023 < 0,05$  ( $0,023 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Sehingga dapat berlanjut ke uji multivariate.

#### 4.1.5 Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis multivariat terdiri lebih dari satu variabel dependen dengan satu variabel independen. Bisa juga mencakup lebih dari satu variabel dependen dan independen sekaligus.

Uji multivariat dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan antara tiga kategori dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0.

1. Pengujian homogenitas pada variabel independen terhadap dependen secara bersama-sama.

Dalam pengujian ini menggunakan angka *Box M Test of Equality of Covariance Matrices*.

Analisis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada hubungan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu

$H_a$  : Ada hubungan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu

2. Menentukan Kriteria Keputusan

a. Jika nilai signifikan ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

b. Jika nilai signifikan ( $\text{sig}$ )  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

3. Interpretasi hasil analisis

Tabel 4.18 : *Box's Test of Equality of Covariance Matrices<sup>a</sup>*

|         |            |
|---------|------------|
| Box's M | 34.642     |
| F       | 2.248      |
| df1     | 15         |
| df2     | 109880.412 |

|   |      |
|---|------|
| Sig.  | .004 |
| Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups. |      |
| a. Design: Intercept + Kepuasan_Pasien  |      |
| <i>Sumber : Lampiran 7 (2021)</i>   |      |

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas didapat nilai signifikan sebesar 0,004.

Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig < 0,05 (0,004 < 0,05) yang berarti H<sub>0</sub> ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

## 2. Analisis Multivariat

Analisis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Menentukan Hipotesis

H<sub>0</sub> : Tidak ada variabel yang memiliki hubungan kuat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu

H<sub>a</sub> : Ada variabel yang memiliki hubungan kuat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu

### 2. Menentukan Kriteria Keputusan

a. Jika nilai signifikan (sig) > 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima

b. Jika nilai signifikan (sig) < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak

### 3. Interpretasi hasil analisis

Tabel 4.19 : *Tests of Between-Subjects Effects*

| Source | Dependent Variable | Type III Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|--------------------|-------------------------|----|-------------|---|------|
|--------|--------------------|-------------------------|----|-------------|---|------|



|                    |                |       |   |       |        |      |
|--------------------|----------------|-------|---|-------|--------|------|
| Kepuasan<br>Pasien | Kehandalan     | 3.521 | 2 | 1.761 | 7.433  | .001 |
|                    | Daya Tanggap   | 7.274 | 2 | 3.637 | 14.622 | .000 |
|                    | Jaminan        | 2.837 | 2 | 1.419 | 5.962  | .003 |
|                    | Empati         | 6.604 | 2 | 3.302 | 14.123 | .000 |
|                    | Bukti Langsung | 2.252 | 2 | 1.126 | 4.763  | .009 |

*Sumber : Lampiran 7 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas terlihat bahwa variabel yang memiliki hubungan kuat dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan pada variabel Daya Tanggap dengan signifikan 0,000. Sehingga nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05), yang berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

Dan pada variabel Empati dengan signifikan 0,000. Sehingga nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05), yang berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya. Pelayanan kesehatan merupakan suatu fasilitas atau wadah yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Gurning, 2018).

Pelayanan kesehatan di puskesmas Aek Batu, jika pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat berkualitas baik atau sekurang-kurangnya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas Aek Batu dan berminat untuk berobat kembali ke Puskesmas Aek Batu.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan secara teoritis yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (1985) Dalam (Nurdin, 2019) bahwa ada lima dimensi untuk menilai atau mengukur kualitas suatu pelayanan, antara lain :

1. Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas Aek Batu adalah kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator kehandalan seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, serta keadilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan dimensi Kehandalan (*Reliability*) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan

harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 127 orang (53,6%), sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi kehandalan dengan kategori baik sebanyak 37 (37,8%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 61 (62,2%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi Kehandalan dengan kategori baik sebanyak 30 (54,5%) responden, kategori cukup sebanyak 15 (27,2%) responden, kategori kurang sebanyak 10 (18,2%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Dalam dimensi kehandalan yaitu tenaga kesehatan dituntut bersikap cepat tanggap dan adil dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah Al-A'raf ayat 159

وَمِنْ قَوْمٍ مُّوسَىٰ أَمَّمَهُ يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِ يَعْذِبُونَ

*Artinya : “dan diantara kaum musa itu terdapat suatu umat yang memberikan petunjuk (kepada manusia) dengan (dasar) kebenaran dan dengan itu (pula) mereka berlaku adil menjalankan keadilan”.*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memberitahukan tentang bani Israil, bahwa ada segolongan dari mereka yang mengikuti kebenaran dan berbuat adil dengan kebenaran

tersebut, sebagaimana Firman Allah SWT dalam Qs. Ali Imran: 113) yang artinya “*Diantara Ahlul Kitab itu terdapat satu golongan yang berlaku lurus, mereka membaca ayat-ayat Allah pada beberapa waktu dimalam hari, sedangkan mereka juga bersujud (mengerjakan shalat)*” (Al-Sheikh, 2003).

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu adalah kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator daya tanggap seperti kemampuan tenaga kesehatan untuk cepat tanggap dalam memberikan apabila ada kendala dalam pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, tenaga kesehatan lebih mengutamakan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadi saat memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat/pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 143 orang

(60,3%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 35 (35,7%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 63 (64,3%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 28 (50,9%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,2%) responden, kategori kurang sebanyak 17 (30,9%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut untuk dapat menepati janji dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan baik dan cepat tanggap, serta professional dalam bekerja sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah Al-Ma'idah Ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

*Artinya : "wahai orang-orang yang beriman penuhilah janji-janji..."*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan bahwa Ibnu Abi Hatim mengatakan dari az-Zuhri, Ia berkata;" apabila Allah SWT berfirman : يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا wahai orang-orang yang beriman, 'kerjakanlah oleh kalian, maka Nabi SAW termasuk dari mereka. أَوْفُوا penuhilah akad-akad itu. Ibnu Abbas, Mujahid, dan beberapa Ulama lainnya mengatakan yang dimaksud dengan akad adalah perjanjian.

Dan Ibnu Jarir juga menceritakan bahwa adanya Ijma' tentang hal itu, Ia mengatakan “perjanjian-perjanjian adalah apa yang mereka sepakati berupa sumpah atau yang lainnya (Al-Sheikh, 2003).

### 3. Jaminan/keyakinan (*Assurance/confidence*)

Dimensi keyakinan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu adalah pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta menerima kerahasiaan.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Jaminan/keyakinan seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam menjamin kerahasiaan data pasien, jaminan terhadap kepastian waktu pelayanan dan biaya sesuai dengan ketentuan, dan jaminan terhadap penyelesaian dari keluhan pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan dimensi Jaminan/keyakinan (*Assurance/confidence*) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 154 orang (65%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (8%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi Jaminan dengan kategori baik sebanyak 37 (37,8%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 61 (62,2%) artinya dari 98

responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi jaminan dengan kategori baik sebanyak 25 (45,45%) responden, kategori cukup sebanyak 19 (34,54%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut agar dapat menjaga privasi pasien dan dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan yang dapat merugikan salah satu pihak, baik pihak tenaga kesehatan itu sendiri maupun pasien. Namun dalam islam, penampilan yang baik yaitu penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas seperti yang dinyatakan dalam Al Qur'an Surah Asy-Syu'ara, ayat 181-183.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ (182) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (183)

*Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan"*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan tentang menyempurnakan takaran dan adil yakni dalam memberikan sesuatu kepada manusia, maka sempurnakanlah timbangannya dan janganlah kalian mengurangi timbangannya dengan memberikannya secara kurang. Akan tetapi, ambillah oleh kalian sebagaimana kalian memberi dan berikanlah

oleh kalian sebagaimana kalian mengambil; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus itulah disebut dengan *بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ* ; dan janganlah kalian mengurangi harta-harta mereka, yaitu menjadi perampok (Al-Sheikh, 2003).

#### 4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator empati seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien tanpa membeda-bedakan jenis kelamin, ras, agama dan status sosial, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan dorongan atau dukungan terhadap kesembuhan pasien, dan melayani proses layanan kesehatan dengan ramah dan mudah.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan menimbulkan keharmonisan antara pasien dengan tenaga kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari



hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 160 orang (67,5%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi Empati dengan kategori baik sebanyak 47 (48,0%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 51 (52,0%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi empati dengan kategori baik sebanyak 34 (61,81%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,18%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut untuk bersikap lemah lembut serta sopan kepada pasien tanpa memandang ras, suku, jenis kelamin maupun status sosial sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah Ali Imran Ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنْتَ لَهْمٌ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

*Artinya : “maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu...”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan tentang berlaku lemah lembut Allah SWT Berfirman ditujukan kepada Rasulullah SAW, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah SWT menjadikan hati

Beliau lembut kepada umat nya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka *فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ* “*maka disebabkan Rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka*” adapun maksudnya, dan tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka kalau bukan Rahmat Allah yang diberikan kepadamu dan kepada mereka.

*”لَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ* ”*Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu*” yang dimaksud dengan *فَظٌ* dan *غَلِيظٌ* adalah ucapan kasar. Hal itu sesuai dengan Firmannya setelah itu, *غَلِيظَ الْقَلْبِ* adalah berhati kasar artinya jika kamu mengeluarkan kata-kata buruk dan berhati kasar kepada mereka, niscaya mereka akan menjauh dan meninggalkan mu, tetapi Allah menyatukan mereka semua kepadamu dan Allah menjadikan sikapmu lembut kepada mereka dimaksudkan untuk menarik hati mereka, sebagaimana yang dikatakan Abdullah bin Amr, aku melihat sifat Rasulallah dalam kitab-kitab terdahulu seperti itu, dimana beliau tidak bertutur kata kasar dan tidak pula berhati keras, tidak suka berteriak-teriak dipasar, tidak pernah membalas kejahatan dengan kejahatan, tetapi beliau itu senantiasa memberikan maaf (Al-Sheikh, 2003).

##### 5. Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi berwujud/bukti langsung dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu adalah dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai

dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Bukti Langsung seperti fasilitas dan lingkungan Puskesmas Aek Batu berkaitan dengan hal-hal fisik yang ada di Puskesmas Aek Batu seperti nyaman dan kebersihan ruang tunggu, penampilan atau kerapian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan dimensi Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*) telah terlaksana dengan baik yang mana lingkungan puskesmas bersih dan nyaman dan dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 149 orang (62,9%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang (4,0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 78 (79,6%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 20 (20,4%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 23 (41,8%) responden, kategori cukup sebanyak 20 (36,36%) responden, kategori

kurang sebanyak 12 (21,81%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Dalam dimensi ini puskesmas dituntut dapat memberikan tempat yang nyaman serta bersih dan tenaga kesehatan dituntut berpenampilan rapi serta kemudahan dalam proses pemberian pelayanan kesehatan, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah Ayat 222

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ

*Artinya : “....Sesungguhnya Allah Menyukai Orang-Orang yang bertobat dan menyukai orang-orang yang menyucikan diri”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan bahwa Firman Allah SWT إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ “Sesungguhnya Allah Menyukai Orang-Orang yang bertobat” maksudnya, dari dosa meskipun dari percampuran itu dilakukan berkali-kali. وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ “dan menyukai orang yang menyucikan diri” maksudnya, menyucikan diri dari berbagai macam kotoran, yaitu segala sesuatu yang dilarang seperti mencampuri wanita yang sedang haid atau tidak pada tempatnya (kemaluan) (Al-Sheikh, 2003).

#### 4.2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran atau outcome dari layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan berdampak pada output pada pelayanan kesehatan artinya akan berdampak pada status kesehatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan penting untuk

diperhatikan karena pasien yang puas akan mematuhi jalannya pengobatan yang diberikan dan mereka akan mau datang untuk berobat lagi. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Noviyanti, 2019).

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) dari 237 responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Aek Batu, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat puas sebanyak 152 orang (64,1%), kategori puas sebanyak 81 orang (34,2%) sedangkan yang menjawab kurang puas sebanyak 4 orang (1,7%). Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 50 (51,0%) responden dan merasa puas sebanyak 48 (49,0%) artinya dari 98 responden merasa tidak puas dengan pelayanan di puskesmas Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) menunjukkan bahwa dari 55 responden 23 (41,8%) responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan 20 (36,3%) responden merasa puas dengan pelayanan rawat jalan.

Dalam mewujudkan perasaan puas dari pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan tenaga kesehatan di tuntut untuk dapat menjalin

hubungan baik kepada masyarakat, yang merupakan keharusan bagi setiap muslim untuk tetap menjaga hubungan baik sesama manusia, sama halnya dalam konteks kepuasan pasien yang mana kiranya dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran Surah An-Nisa' Ayat 36

وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ  
وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ

*Artinya : “....Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu....”*

Dalam kitab Tafsir Ibnu Katsiir pada ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewasiatkan untuk berbuat baik kepada kedua orang tua. Karena Allah SWT menjadikan keduanya sebagai sebab yang mengeluarkan kamu dari tidak ada menjadi ada. Banyak sekali Allah menyandingkan antara ibadah kepada-Nya dan berbuat baik kepada orang tua. Sebagaimana Firman Allah SWT yang artinya “*bersyukurlah kepada-Ku dan kepada dua orang Ibu Bapakmu*” (Qs. Luqman:14) kemudia setelah perintah berbuat baik kepada kedua orang tua, dilanjutkan dengan berbuat baik kepada kerabat, baik laki-laki maupun perempuan. Kemudian Allah SWT berfirman *وَالْيَتَامَىٰ* “*dan anak-anak yatim*”. Hal itu dikarenakan mereka kehilangan orang yang menjaga kemaslahatan dan nafkah mereka, maka Allah SWT perintahkan untuk berbuat baik dan lemah lembut kepada mereka, kemudian

Allah SWT berfirman *وَالْمَسَاكِينِ* “*dan orang-orang miskin*” yaitu orang-orang yang sangat membutuhkan, dimana mereka tidak mendapatkan orang-orang yang dapat mencukupi mereka, maka Allah perintahkan untuk membantu mencukupi kebutuhan mereka dan menghilangkan kesulitan mereka. Allah SWT berfirman *وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنْبِ* “*dan tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh*” Ali bin Abi Thalhah mengatakan dari Ibnu Abbas bahwa *وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ* tetangga yang dekat yaitu orang yang antara kamu dan dia memiliki hubungan kekerabatan, sedangkan *وَالْجَارِ الْجُنْبِ* tetangga yang jauh yaitu orang-orang yang antara kamu dan dia tidak memiliki hubungan kerabat. Firman Allah *وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ* teman sejawat, menurut Ats-Tsauri mengatakan dari Ali dan Ibnu Mas’ud keduanya berkata yaitu wanita, menurut Ibnu Abi Hatim bahwa pendapat serupa diriwayatkan dari Abdurrahman bin Abi Layla, Ibrahim An-Nakha’i, Al-Hasan dan Sa’id bin Jubair dalam salah satu riwayat, Ibnu Abbas dan Jama’ah berkata (orang-orang yang lemah). Sedangkan Ibnu Abbas, Mujahid, ‘ikrimah dan qatadah berkata (yaitu teman dalam perjalanan). Sedangkan *وَأَيْنَ السَّبِيلِ* menurut Ibnu Abbas dan Jama’ah adalah tamu. Firman Allah *وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ* “*hamba sahayamu*” potongan ayat ini dimaksudkan untuk para budak, karna mereka lemah dalam bertindak dan tawanan ditangan manusia (Al-Sheikh, 2003).

#### 4.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

1. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,001 < 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) *p value*  $0,042 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara Kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.

2. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas



pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019)  $p \text{ value } 0,041 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014)  $p \text{ value } 0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.

3. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019)  $p \text{ value } 0,042 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.

4. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) *p value*  $0,015 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.
5. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dimana nilai  $p = 0,023 < 0,05$

( $0,023 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) *p value*  $0,368 > 0,05$ . Artinya tidak ada hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara Bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.

6. Berdasarkan hasil dari uji multivariat didapatkan bahwa dari lima dimensi variabel yang kuat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu variabel daya tanggap dan variabel empati dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara daya tanggap dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

Hal ini sejalan dengan pernyataan beberapa pasien yang mengatakan bahwa hal utama yang dapat membuat kami nyaman dan tetap terus melakukan perobatan dipuskesmas yaitu dari sikap ramah dan sopan tenaga kesehatan dalam

menanggapi keluhan yang kami keluhkan dan dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 237 responden (64,1%) merasa sangat puas, (34,2%) merasa puas dan (1,7%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas aek batu.
2. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $0,001 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.
4. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ . Artinya

semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

5. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.
6. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu dengan nilai *p value*  $0,023 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.
7. Berdasarkan hasil dari uji multivariat didapatkan bahwa dari lima dimensi variabel yang kuat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu variabel daya tanggap dan variabel empati dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara daya tanggap dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Puskesmas

Dari hasil penelitian terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, terlihat dari hubungan yang kuat terjadi pada variabel daya tanggap dan yang lemah pada variabel bukti langsung. Karena itu disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Puskesmas Aek Batu dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan segera memperbaiki keluhan-keluhan pasien. Hal ini juga terbukti dari hasil penelitian bahwa variabel bukti langsung memiliki hubungan yang paling rendah dimana terdapat keluhan pasien berupa petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan dan kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual.

### 2. Bagi Masyarakat

Diharapkan bagi pengguna jasa layanan kesehatan untuk tetap menjaga kebersihan lingkungan puskesmas dan menjaga ketertiban guna memperlancar kegiatan layanan kesehatan, dan harapan dapat memberikan masukan terkait layanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan menggunakan indikator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan pasien dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan suatu karya ilmiah yang lebih luas didalam melihat hubungan kepuasan pasien yang terjadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, Y. R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *An-Nadaa*.
- Agus Riswandi, W. E. (2018). *Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer*. Bandung: PT. Lontar Digital Asia.
- Al-Sheikh, A. b. (2003). *Lubaabut Tafsir Min Ibni Katsiir*. Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i.
- Antari, N. K. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali. *Intisari Sains Medis*, 10, 492-496.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bramantoro, T. (2017). *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Medan: K.Media.
- Hardani, d. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kemendes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemendes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Noviyanti. (2019). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pendrita Jennie Kristina, T. D. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News*.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC .
- Puskesmas Aek Batu. (2019). *Profil Puskesmas Aek Batu*.

- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. *Skripsi*.
- Ryadi, A. L. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.
- Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Magetan Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- WHO. (2020, July 20). *Quality Health Services*. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Wibowo, H. T. (2016). *Kesehatan Masyarakat Dalam Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta: Trans Medika.
- Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

## Lembar Kuesioner

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien  
Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu

## A. Karakteristik Responden

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :

## Keterangan

1. Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS)

B. Pertanyaan tentang (*Realibility*) kehandalan

| No | Pertanyaan   | Jawaban |   |    |    |    |
|----|--|---------|---|----|----|----|
|    |  | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Petugas Puskesmas Aek Batu memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit?                                     |         |   |    |    |    |
| 2  | Puskesmas Aek Batu memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat?   |         |   |    |    |    |
| 3  | Tenaga kesehatan puskesmas Aek Batu dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat?                          |         |   |    |    |    |
| 4  | Lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan harapan pasien?   |         |   |    |    |    |
| 5  | Tenaga kesehatan datang tepat waktu?   |         |   |    |    |    |
| 6  | Dokter mendiagnosa terhadap penyakit pasien dengan akurat?   |         |   |    |    |    |
| 7  | Tenaga Kesehatan Puskesmas Aek Batu melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan? |         |   |    |    |    |

C. Pertanyaan tentang (*Responsiveness*) Daya Tanggap

| No | Pertanyaan  | Jawaban |   |    |    |    |
|----|---|---------|---|----|----|----|
|    |   | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Tenaga kesehatan di Puskesmas Aek Batu bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien?      |         |   |    |    |    |
| 2  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien? |         |   |    |    |    |
| 3  | Tenaga kesehatan apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat?                           |         |   |    |    |    |
| 4  | Tenaga Kesehatan Puskesmas Aek Batu memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan baik?  |         |   |    |    |    |
| 5  | Dokter yang bersangkutan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien?         |         |   |    |    |    |
| 6  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu bersikap ramah dan sopan kepada pasien?                   |         |   |    |    |    |
| 7  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi?   |         |   |    |    |    |

D. Pertanyaan tentang (*Assurance/ Confidence*) Jaminan/ Keyakinan

| No | Pertanyaan  | Jawaban |   |    |    |    |
|----|---|---------|---|----|----|----|
|    |   | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Puskesmas Aek Batu telah memiliki dokter spesialis?   |         |   |    |    |    |
| 2  | Semua tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang?  |         |   |    |    |    |
| 3  | Dokter selalu ramah kepada setiap pasien yang datang keruangannya?                                |         |   |    |    |    |
| 4  | Perilaku dokter menimbulkan rasa aman?  |         |   |    |    |    |
| 5  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memiliki pengetahuan yang baik dan mampu melayani pasien?     |         |   |    |    |    |
| 6  | Puskesmas Aek Batu memberikan Jaminan kesembuhan akan penyakit pasien?                            |         |   |    |    |    |
| 7  | Meskipun pasien yang anggota KIS yang dari pemerintah tetap menerima pelayanan dengan sangat baik |         |   |    |    |    |

E. Pertanyaan tentang (*Empathy*) Empati

| No | Pertanyaan   | Jawaban |   |    |    |    |
|----|--|---------|---|----|----|----|
|    |  | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memberikan perhatian penuh kepada pasien?  |         |   |    |    |    |
| 2  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa (Pasien) apabila terjadi masalah? |         |   |    |    |    |
| 3  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu mengutamakan kepentingan pasien?   |         |   |    |    |    |
| 4  | Tenaga kesehatan bersedia meminta maaf bila terjadi kesalahan?   |         |   |    |    |    |
| 5  | Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memberikan dukungan dan dorongan supaya pasien cepat sembuh dari penyakit yang diderita?     |         |   |    |    |    |
| 6  | Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita?   |         |   |    |    |    |
| 7  | Waktu berkonsultasi pasien dengan dokter di Puskesmas Aek Batu dapat terpenuhi?  |         |   |    |    |    |

F. Pertanyaan tentang (*Tangible*) Berwujud, Bukti Langsung

| No | Pertanyaan  | Jawaban |   |    |    |    |
|----|---|---------|---|----|----|----|
|    |   | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Puskesmas Aek Batu telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang?   |         |   |    |    |    |
| 2  | Puskesmas Aek Batu telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai?                               |         |   |    |    |    |
| 3  | Puskesmas Aek Batu telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap?                         |         |   |    |    |    |
| 4  | Puskesmas Aek Batu memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap?                                   |         |   |    |    |    |
| 5  | Puskesmas Aek Batu telah memiliki gedung dan bersih dan terawat serta tenaga kesehatan yang rapi? |         |   |    |    |    |
| 6  | Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya?  |         |   |    |    |    |
| 7  | Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat menunjang pelayanan kesehatan yang baik?          |         |   |    |    |    |

## G. Pertanyaan tentang Kepuasan Pasien

| No | Pertanyaan   | Jawaban |   |    |    |    |
|----|--|---------|---|----|----|----|
|    |  | SS      | S | CS | KS | TS |
| 1  | Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa puas dengan pelayanan puskesmas aek batu yang ramah?   |         |   |    |    |    |
| 2  | Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa nyaman atas keramahan dan etika tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu ketika melayani pasien?      |         |   |    |    |    |
| 3  | Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa puas dengan tanggapan dokter ketika konsultasi atas penyakit yang diderita?                      |         |   |    |    |    |
| 4  | Apabila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di Puskesmas Aek Batu maka saya akan merekomendasikan Puskesmas Aek Batu. |         |   |    |    |    |
| 5  | Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa yakin pelayanan kesehatan Puskesmas Aek Batu benar-benar bagus                                   |         |   |    |    |    |
| 6  | Pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien terpenuhi dengan baik?   |         |   |    |    |    |
| 7  | Untuk melakukan pengobatan saya hanya percaya dengan pelayanan Puskesmas Aek Batu?   |         |   |    |    |    |

Lampiran 2 : Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Realibilitas

| No | Kehandalan (X <sub>1</sub> ) |    |    |    |    |    |    | Daya Tanggap (X <sub>2</sub> ) |    |     |     |     |     |     |
|----|------------------------------|----|----|----|----|----|----|--------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8                             | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
| 1  | 5                            | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3                              | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 4                            | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 3  | 4                            | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 4                            | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 5  | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2                              | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 7  | 4                            | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 8  | 2                            | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2                              | 2  | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   |
| 9  | 2                            | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3                              | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 10 | 4                            | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4                              | 4  | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 11 | 3                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                              | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 12 | 2                            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2                              | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 13 | 4                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 4                            | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2                              | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   |
| 16 | 4                            | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4                              | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 17 | 3                            | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 18 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 19 | 5                            | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2                              | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 20 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 21 | 2                            | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 22 | 4                            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 23 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                              | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 24 | 2                            | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   |
| 25 | 4                            | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2                              | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 26 | 5                            | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 27 | 3                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 28 | 4                            | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 29 | 4                            | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30 | 4                            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2                              | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   |





| No | Bukti Langsung ( $X_5$ ) |     |     |     |     |     |     | Kepuasan Pasien (Y) |     |     |     |     |     |     |
|----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P29                      | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36                 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 |
| 1  | 4                        | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 2                        | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4                   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 4                        | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 2                        | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 5   | 2                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 5   |
| 5  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3                   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 6  | 2                        | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4                   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   |
| 7  | 3                        | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2                   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   |
| 8  | 4                        | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4                   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   |
| 9  | 3                        | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3                   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 10 | 2                        | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 11 | 4                        | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2                   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 12 | 4                        | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2                   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   |
| 13 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4                   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 4                        | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 17 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |
| 18 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 19 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 20 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 21 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |
| 22 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 23 | 2                        | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 24 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |
| 25 | 4                        | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |
| 26 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 27 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 28 | 2                        | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 29 | 4                        | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30 | 2                        | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2                   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |

Lampiran 3 : Tabulasi Data Penelitian

| No | Kehandalan ( $X_1$ ) |    |    |    |    |    |    | Jlh | Daya Tanggap ( $X_2$ ) |    |     |     |     |     |     | Jlh |
|----|----------------------|----|----|----|----|----|----|-----|------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P1                   | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |     | P8                     | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |     |
| 1  | 4                    | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 26  | 4                      | 4  | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 23  |
| 2  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 24  | 4                      | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  |
| 3  | 2                    | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 22  | 2                      | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 16  |
| 4  | 4                    | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 27  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 5  | 5                    | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 24  | 2                      | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 20  |
| 6  | 4                    | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 3  | 24  | 2                      | 4  | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 24  |
| 7  | 4                    | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 24  | 2                      | 2  | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 14  |
| 8  | 4                    | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 26  | 3                      | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 23  |
| 9  | 3                    | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 21  | 3                      | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 29  |
| 10 | 5                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 29  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 26  |
| 11 | 4                    | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 23  | 2                      | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 22  |
| 12 | 4                    | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 25  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 13 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 28  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 26  |
| 14 | 3                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 14  | 4                      | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 24  |
| 15 | 4                    | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 26  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 16 | 4                    | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 23  | 2                      | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 20  |
| 17 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 29  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 27  |
| 18 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 27  | 2                      | 2  | 2   | 2   | 1   | 2   | 4   | 15  |
| 19 | 4                    | 4  | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  | 22  | 5                      | 5  | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 32  |
| 20 | 2                    | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 15  | 4                      | 2  | 2   | 5   | 4   | 4   | 4   | 25  |
| 21 | 4                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 29  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 26  |
| 22 | 4                    | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 29  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 23 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 27  | 4                      | 2  | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 21  |
| 24 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 28  | 3                      | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 21  |
| 25 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 29  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 26 | 4                    | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 31  | 4                      | 4  | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 27  |
| 27 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 24  | 4                      | 4  | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 27  |
| 28 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 30  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 29 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 25  | 4                      | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24  |
| 30 | 5                    | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 30  | 4                      | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  |
| 31 | 4                    | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 25  | 5                      | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 33  |
| 32 | 4                    | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 29  | 4                      | 4  | 3   | 5   | 5   | 2   | 4   | 27  |
| 33 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 31  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 34 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26  | 4                      | 2  | 2   | 2   | 3   | 4   | 5   | 22  |
| 35 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 2  | 23  | 4                      | 4  | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 28  |
| 36 | 4                    | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 27  | 4                      | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 26  |
| 37 | 4                    | 5  | 2  | 5  | 3  | 4  | 4  | 27  | 4                      | 2  | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 23  |
| 38 | 4                    | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 28  | 4                      | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 28  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 39 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| 40 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 41 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | <b>29</b> |
| 42 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | <b>25</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>30</b> |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>30</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>32</b> |
| 46 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | <b>24</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 47 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>23</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 49 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | <b>22</b> |
| 57 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>22</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | <b>13</b> |
| 58 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> |
| 59 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>27</b> |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>29</b> |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>30</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>28</b> |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 63 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | <b>15</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 64 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 67 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>33</b> |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>28</b> |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>34</b> |
| 72 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>33</b> |
| 73 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>22</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>19</b> |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 75 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>32</b> |
| 76 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>34</b> |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 80  | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>29</b> |
| 81  | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>28</b> | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 83  | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 84  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 85  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 86  | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>28</b> | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 87  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 88  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>20</b> |
| 89  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 90  | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>34</b> |
| 92  | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 94  | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>21</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>23</b> |
| 96  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 97  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>20</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | <b>13</b> |
| 98  | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | <b>27</b> |
| 99  | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>24</b> |
| 100 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 101 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>27</b> |
| 102 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>24</b> |
| 103 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 104 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 105 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>23</b> |
| 106 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 107 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>32</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 108 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 109 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 110 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>21</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> |
| 111 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>29</b> | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>22</b> |
| 112 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | <b>21</b> | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 113 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| 114 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 115 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>20</b> |
| 116 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 117 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>24</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 118 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | <b>23</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 119 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 120 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>32</b> | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 121 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 122 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 123 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 124 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> |
| 125 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 126 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 127 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 128 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>25</b> | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>19</b> |
| 129 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 130 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | <b>25</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 131 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>27</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 132 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>25</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 133 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 134 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 136 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 138 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>23</b> |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>25</b> | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>26</b> | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 142 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 144 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>28</b> |
| 146 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | <b>24</b> |
| 147 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 148 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | <b>24</b> |
| 149 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>25</b> |
| 150 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> |
| 151 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | <b>29</b> |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>25</b> |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 154 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>22</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 155 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| 156 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>27</b> | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | <b>25</b> |
| 157 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>29</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | <b>27</b> |
| 158 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 159 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>27</b> |
| 160 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | <b>20</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>21</b> |
| 161 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | <b>22</b> | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 162 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | <b>26</b> | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | <b>20</b> |
| 163 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>19</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 164 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| 165 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>26</b> |
| 166 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | <b>25</b> |
| 167 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>27</b> | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>23</b> |
| 168 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>23</b> | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | <b>25</b> |
| 169 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | <b>23</b> | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| 170 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 171 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | <b>21</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | <b>25</b> |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 173 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 175 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>23</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 176 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 177 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>24</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | <b>22</b> |
| 178 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>24</b> | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> |
| 179 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | <b>15</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>26</b> |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>23</b> |
| 181 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>32</b> |
| 183 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | <b>23</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 184 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 185 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>27</b> |
| 186 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| 188 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | <b>32</b> | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | <b>24</b> |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | <b>27</b> |
| 190 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 191 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>21</b> | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>28</b> |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | <b>26</b> |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | <b>29</b> |
| 195 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 196 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | <b>26</b> |
| 198 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 199 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | <b>25</b> |
| 200 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| 201 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 202 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | <b>21</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 203 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | <b>27</b> |
| 204 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 206 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>22</b> |
| 208 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 210 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | <b>18</b> | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>21</b> |
| 211 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>18</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>24</b> |
| 212 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 213 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | <b>25</b> | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 215 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>26</b> |
| 216 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | <b>21</b> |
| 218 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 219 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>28</b> |
| 220 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 221 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 222 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>24</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| 223 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 224 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>26</b> |
| 225 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | <b>21</b> |
| 226 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | <b>23</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 228 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | <b>20</b> |
| 229 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 230 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>22</b> |
| 231 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>23</b> | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>22</b> |
| 232 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>24</b> |
| 233 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | <b>15</b> | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 235 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 236 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| 237 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |



| No | Jaminan (X <sub>3</sub> ) |     |     |     |     |     |     | Jlh | Empati (X <sub>4</sub> ) |     |     |     |     |     |     | Jlh |
|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P15                       | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 |     | P22                      | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |     |
| 1  | 4                         | 2   | 2   | 4   | 4   | 5   | 5   | 26  | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 34  |
| 2  | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 3  | 1                         | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 14  | 5                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 29  |
| 4  | 3                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  | 4                        | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 29  |
| 5  | 2                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 16  | 5                        | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 32  |
| 6  | 5                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 28  | 5                        | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 5   | 29  |
| 7  | 4                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 20  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 29  |
| 8  | 4                         | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 22  | 2                        | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 18  |
| 9  | 3                         | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 25  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 10 | 4                         | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 24  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  |
| 11 | 4                         | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 22  | 4                        | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 31  |
| 12 | 4                         | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 24  | 2                        | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 21  |
| 13 | 4                         | 5   | 5   | 2   | 4   | 3   | 3   | 26  | 2                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 26  |
| 14 | 4                         | 2   | 2   | 4   | 4   | 5   | 5   | 26  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 15 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  |
| 16 | 4                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 18  | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 35  |
| 17 | 5                         | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 30  | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 33  |
| 18 | 2                         | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 20  | 4                        | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 29  |
| 19 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 3                        | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 25  |
| 20 | 4                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 19  | 3                        | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 25  |
| 21 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 3                        | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 27  |
| 22 | 4                         | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 26  | 3                        | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 30  |
| 23 | 4                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 18  | 4                        | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 31  |
| 24 | 4                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 20  | 4                        | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 32  |
| 25 | 3                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 26 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  |
| 27 | 4                         | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 31  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 27  |
| 28 | 5                         | 4   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  |
| 29 | 3                         | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 19  | 3                        | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 27  |
| 30 | 3                         | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 30  | 4                        | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 30  |
| 31 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 32 | 5                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 31  | 3                        | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 20  |
| 33 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 27  |
| 34 | 4                         | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 22  | 4                        | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 20  |
| 35 | 3                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  | 4                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 36 | 3                         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 22  | 4                        | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 24  |
| 37 | 5                         | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 22  | 3                        | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  |
| 38 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 4                        | 4   | 5   | 2   | 2   | 4   | 4   | 25  |
| 39 | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 29  | 4                        | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 24  |
| 40 | 4                         | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 25  | 5                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 30  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 41 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 42 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 44 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>32</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | <b>23</b> |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 47 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | <b>25</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | <b>22</b> |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>25</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>32</b> |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>20</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>30</b> |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>15</b> | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>23</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>21</b> |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>19</b> |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | <b>26</b> |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>23</b> |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>23</b> | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | <b>21</b> |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>32</b> | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>29</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>30</b> |
| 68 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | <b>27</b> |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | <b>26</b> |
| 70 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>25</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>33</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>30</b> |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | <b>26</b> |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>25</b> | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 76 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>28</b> |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>31</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 82  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | <b>30</b> | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | <b>29</b> | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 85  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 86  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>29</b> | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 87  | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 88  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| 89  | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>28</b> |
| 90  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>33</b> |
| 91  | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>14</b> |
| 92  | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 93  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>32</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | <b>28</b> |
| 94  | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 95  | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>29</b> |
| 96  | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>28</b> |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| 99  | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 101 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | <b>20</b> |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>27</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>34</b> |
| 103 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>28</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> |
| 105 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>25</b> | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | <b>23</b> |
| 106 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>29</b> |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> |
| 108 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 109 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>22</b> | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 110 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | <b>25</b> | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>26</b> |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>24</b> |
| 112 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | <b>27</b> | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 115 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>29</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | <b>25</b> |
| 116 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 118 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>28</b> |
| 119 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | <b>28</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | <b>28</b> |
| 120 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | <b>24</b> | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 121 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>30</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>29</b> |
| 122 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>27</b> | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | <b>26</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 123 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>33</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 124 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | <b>28</b> |
| 125 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> |
| 128 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>26</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>27</b> |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>24</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>33</b> |
| 130 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | <b>25</b> | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> |
| 132 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>24</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 133 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> |
| 134 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 135 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 136 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | <b>32</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 137 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>32</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | <b>26</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | <b>30</b> |
| 139 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 140 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> |
| 141 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | <b>24</b> | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 142 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | <b>28</b> | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 143 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | <b>31</b> | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 144 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>29</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 145 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>24</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>19</b> |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | <b>24</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | <b>23</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | <b>26</b> | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | <b>24</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>14</b> |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>24</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>32</b> |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>31</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>22</b> |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>21</b> |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 159 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | <b>18</b> |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>24</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 162 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>22</b> |
| 163 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>20</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 164 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 165 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 166 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>21</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>22</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 169 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 170 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 173 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 174 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 175 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| 177 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>24</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 178 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 179 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> |
| 180 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 181 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 182 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | <b>25</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 183 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>26</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>26</b> |
| 184 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | <b>22</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> |
| 185 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 186 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 187 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 189 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 190 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>26</b> |
| 191 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>27</b> |
| 192 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 193 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>24</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 194 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>29</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 195 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 196 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 197 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>20</b> |
| 198 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>23</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 199 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 200 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>28</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 201 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> |
| 202 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>25</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> |
| 203 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>18</b> |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 205 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>24</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>20</b> |
| 206 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 208 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> |
| 209 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | <b>13</b> |
| 210 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | <b>21</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 211 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | <b>22</b> | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 212 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>24</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>19</b> |
| 213 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> |
| 214 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>26</b> |
| 215 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> |
| 216 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 217 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 218 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>21</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 219 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | <b>28</b> |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | <b>22</b> |
| 221 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| 222 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>26</b> | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 223 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>29</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | <b>28</b> |
| 224 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | <b>28</b> |
| 225 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 227 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> |
| 228 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | <b>26</b> |
| 229 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 230 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | <b>27</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | <b>25</b> |
| 231 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> |
| 232 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | <b>25</b> | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | <b>23</b> |
| 233 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 234 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 235 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | <b>22</b> |
| 237 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | <b>23</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |

| No | Bukti Langsung (X <sub>5</sub> ) |     |     |     |     |     |     | Jlh | Kepuasan (Y) |     |     |     |     |     |     |    | Jlh |
|----|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
|    | P15                              | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 |     | P22          | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |    |     |
| 1  | 5                                | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 32  | 5            | 4   | 5   | 5   | 4   | 2   | 2   | 27 |     |
| 2  | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 4            | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 25 |     |
| 3  | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 5            | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 28 |     |
| 4  | 4                                | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 28  | 5            | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 27 |     |
| 5  | 5                                | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 25  | 5            | 4   | 4   | 5   | 1   | 4   | 4   | 27 |     |
| 6  | 3                                | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 27  | 5            | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 31 |     |
| 7  | 5                                | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27  | 4            | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 3   | 24 |     |
| 8  | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 26  | 4            | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 22 |     |
| 9  | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 26  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 27 |     |
| 10 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 25  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 27 |     |
| 11 | 5                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 26  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 26 |     |
| 12 | 4                                | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 22  | 1            | 1   | 2   | 4   | 2   | 1   | 1   | 12 |     |
| 13 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 1   | 24 |     |
| 14 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 2   | 23 |     |
| 15 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 26  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 27 |     |
| 16 | 5                                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 35  | 5            | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 31 |     |
| 17 | 5                                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 35  | 5            | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 34 |     |
| 18 | 4                                | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 2   | 26  | 5            | 4   | 4   | 5   | 1   | 4   | 5   | 28 |     |
| 19 | 4                                | 3   | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 25  | 4            | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 27 |     |
| 20 | 4                                | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 27  | 4            | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 25 |     |
| 21 | 4                                | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 27  | 4            | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 26 |     |
| 22 | 4                                | 2   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 27  | 4            | 4   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 29 |     |
| 23 | 3                                | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 27  | 4            | 4   | 4   | 5   | 2   | 3   | 5   | 27 |     |
| 24 | 5                                | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 30  | 4            | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5   | 30 |     |
| 25 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 5            | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 29 |     |
| 26 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 27  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29 |     |
| 27 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 28 |     |
| 28 | 4                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 29 |     |
| 29 | 3                                | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 25  | 4            | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 26 |     |
| 30 | 4                                | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 31  | 4            | 4   | 4   | 4   | 1   | 5   | 4   | 26 |     |
| 31 | 4                                | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 24  | 4            | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 25 |     |
| 32 | 2                                | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24  | 3            | 4   | 4   | 2   | 1   | 4   | 2   | 20 |     |
| 33 | 3                                | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 25  | 4            | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 26 |     |
| 34 | 2                                | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 20  | 2            | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 20 |     |
| 35 | 4                                | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 25  | 4            | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 27 |     |
| 36 | 4                                | 2   | 3   | 4   | 1   | 4   | 4   | 22  | 4            | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 23 |     |
| 37 | 4                                | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 24  | 4            | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 2   | 25 |     |
| 38 | 4                                | 5   | 2   | 3   | 3   | 4   | 5   | 26  | 3            | 5   | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 28 |     |
| 39 | 3                                | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 21  | 3            | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 4   | 20 |     |
| 40 | 4                                | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 26  | 4            | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 31 |     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>24</b> |
| 42 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | <b>18</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 45 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>19</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>22</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>26</b> |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>26</b> |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>24</b> |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | <b>14</b> |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 58 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 59 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>27</b> |
| 60 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>27</b> |
| 61 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>26</b> |
| 63 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | <b>23</b> | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 64 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>29</b> |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | <b>21</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>28</b> |
| 66 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>20</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> |
| 68 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | <b>23</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 69 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>26</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 70 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 71 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>32</b> |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> |
| 73 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 75 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>30</b> |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>30</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>28</b> |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> |
| 78 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> |
| 79 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>30</b> |



|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 82  | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>23</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>27</b> |
| 83  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>30</b> |
| 84  | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 85  | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>30</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 86  | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>20</b> | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 87  | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 88  | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 89  | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | <b>27</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>27</b> |
| 90  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>24</b> |
| 91  | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> |
| 93  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> |
| 94  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | <b>25</b> |
| 95  | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>27</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 96  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | <b>26</b> |
| 97  | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 98  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | <b>32</b> | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>19</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> |
| 102 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>34</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>26</b> |
| 103 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>33</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | <b>27</b> |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>26</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> |
| 105 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>32</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 107 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 108 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 109 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | <b>20</b> | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>25</b> | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | <b>23</b> |
| 111 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>24</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | <b>22</b> |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>22</b> |
| 113 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | <b>27</b> | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 114 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>25</b> |
| 115 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 116 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 117 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 118 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 119 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> |
| 120 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 121 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 122 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | <b>19</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 123 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 124 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 125 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 127 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 128 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | <b>27</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 129 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 130 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 131 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 133 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 134 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 135 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 136 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>32</b> |
| 137 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 138 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 139 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 140 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>26</b> |
| 141 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | <b>24</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 142 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 143 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 144 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>26</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 146 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>23</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| 148 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>29</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>28</b> |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>28</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>33</b> |
| 150 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 152 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | <b>28</b> |
| 153 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 154 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 155 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>20</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 157 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>25</b> |
| 158 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> |
| 159 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 161 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>20</b> |
| 162 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 163 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>20</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>26</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 164 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| 165 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 166 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 167 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>32</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>22</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | <b>28</b> |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | <b>23</b> |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>24</b> | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | <b>28</b> |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 173 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | <b>22</b> | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 174 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 175 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 176 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| 177 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>30</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 178 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 179 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> |
| 180 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 181 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 182 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 183 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>30</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>26</b> |
| 184 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> |
| 185 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>31</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>29</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 187 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 188 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 190 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>28</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>26</b> |
| 191 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | <b>30</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>27</b> |
| 192 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>32</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 193 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> |
| 194 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>31</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>27</b> |
| 195 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> |
| 196 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 197 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>21</b> | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>20</b> |
| 198 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>25</b> |
| 199 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>23</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>18</b> |
| 200 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 201 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> |
| 202 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>21</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>20</b> |
| 203 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>20</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>18</b> |
| 204 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 205 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 206 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 207 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>23</b> |
| 208 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 209 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>20</b> |
| 210 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>22</b> |
| 211 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 212 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 213 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> |
| 214 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 215 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 216 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 217 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 218 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>23</b> |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 220 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | <b>15</b> |
| 221 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 222 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 223 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | <b>21</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 224 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> |
| 225 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>30</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 226 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 227 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 228 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 229 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>29</b> |
| 230 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| 231 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> |
| 232 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>29</b> | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> |
| 233 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>30</b> | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 234 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| 235 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> |
| 236 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>32</b> |
| 237 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>29</b> |

## Lampiran 4 : Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Keandalan ( $X_1$ ):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

**Reliability**

|                        |   | Notes   |
|------------------------|---|---|
| Output Created         |   | 21-AUG-2021 20:07:05  |
| Comments               |   |   |
| Input                  | Active Dataset  | DataSet0  |
|                        | Filter  | <none>  |
|                        | Weight  | <none>  |
|                        | Split File  | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File  | 30  |
| Matrix Input           |   |   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing   | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |   |
| Resources              | Processor Time  | 00:00:00,02   |
|                        | Elapsed Time  | 00:00:00,11   |

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .768             | 7          |

**Item Statistics**

|    | Mean | Std. Deviation | N  |
|----|------|----------------|----|
| P1 | 3.80 | .997           | 30 |
| P2 | 3.40 | .894           | 30 |
| P3 | 3.47 | .900           | 30 |
| P4 | 3.33 | 1.184          | 30 |
| P5 | 3.60 | 1.070          | 30 |
| P6 | 3.77 | .935           | 30 |
| P7 | 3.60 | .968           | 30 |

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P1 | 21.17                      | 15.937                         | .433                             | .751                             |
| P2 | 21.57                      | 15.909                         | .514                             | .735                             |
| P3 | 21.50                      | 15.362                         | .597                             | .719                             |
| P4 | 21.63                      | 14.102                         | .548                             | .727                             |
| P5 | 21.37                      | 15.068                         | .501                             | .737                             |
| P6 | 21.20                      | 16.579                         | .384                             | .759                             |
| P7 | 21.37                      | 15.895                         | .459                             | .745                             |

## 2. Variabel Daya Tangkap ( $X_2$ ):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

|                        |                                | Notes  |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created         |                                | 21-AUG-2021 20:08:27   |
| Comments               |                                |  |
| Input                  | Active Dataset                 | DataSet0   |
|                        | Filter                         | <none>   |
|                        | Weight                         | <none>   |
|                        | Split File                     | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 30   |
|                        | Matrix Input                   |  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.  |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.  |
| Syntax                 |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02  |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,02  |

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .797             | 7          |

**Item Statistics**

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P8  | 3.03 | .964           | 30 |
| P9  | 3.10 | .960           | 30 |
| P10 | 3.40 | .814           | 30 |
| P11 | 3.60 | .724           | 30 |
| P12 | 3.77 | .679           | 30 |
| P13 | 3.70 | .596           | 30 |
| P14 | 3.37 | .928           | 30 |

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P8  | 20.93                      | 9.926                          | .659                             | .743                             |
| P9  | 20.87                      | 9.361                          | .780                             | .714                             |
| P10 | 20.57                      | 11.840                         | .421                             | .789                             |
| P11 | 20.37                      | 12.447                         | .370                             | .796                             |
| P12 | 20.20                      | 12.097                         | .488                             | .778                             |
| P13 | 20.27                      | 12.892                         | .377                             | .794                             |
| P14 | 20.60                      | 10.455                         | .591                             | .758                             |

3. Variabel Jaminan (X<sub>3</sub>):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

**Reliability**

**Notes**

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| Output Created         | 21-AUG-2021 20:10:22   |   |
| Comments               |  |   |
| Input                  | Active Dataset   | DataSet0  |
|                        | Filter   | <none>  |
|                        | Weight   | <none>  |
|                        | Split File   | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File   | 30  |
|                        | Matrix Input   |   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing  | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used   | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |   |
| Resources              | Processor Time   | 00:00:00,02   |
|                        | Elapsed Time   | 00:00:00,01   |



## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .841             | 7          |

### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P15 | 3.03 | .964           | 30 |
| P16 | 3.10 | .960           | 30 |
| P17 | 4.00 | .525           | 30 |
| P18 | 3.83 | .747           | 30 |
| P19 | 3.50 | .900           | 30 |
| P20 | 3.23 | .935           | 30 |
| P21 | 4.00 | .643           | 30 |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P15 | 21.67                      | 11.540                         | .709                             | .799                             |
| P16 | 21.60                      | 10.938                         | .828                             | .776                             |
| P17 | 20.70                      | 14.769                         | .513                             | .834                             |
| P18 | 20.87                      | 13.844                         | .488                             | .834                             |
| P19 | 21.20                      | 12.993                         | .510                             | .833                             |
| P20 | 21.47                      | 11.499                         | .747                             | .792                             |
| P21 | 20.70                      | 14.769                         | .391                             | .845                             |

#### 4. Variabel Empati (X<sub>4</sub>):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

#### Notes

|                |                      |          |
|----------------|----------------------|----------|
| Output Created | 21-AUG-2021 20:11:26 |          |
| Comments       |                      |          |
| Input          | Active Dataset       | DataSet0 |
|                | Filter               | <none>   |
|                | Weight               | <none>   |
|                | Split File           | <none>   |

|                        |                                |   |
|------------------------|--------------------------------|---|
|                        | N of Rows in Working Data File | 30  |
|                        | Matrix Input                   |   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.   |
| Syntax                 |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P22 P23 P24<br>P25 P26 P27 P28<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02   |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,02   |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .854             | 7          |

### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P22 | 3.83 | .699           | 30 |
| P23 | 3.67 | .844           | 30 |
| P24 | 3.90 | .662           | 30 |
| P25 | 3.77 | .817           | 30 |
| P26 | 3.07 | .907           | 30 |
| P27 | 3.37 | .928           | 30 |
| P28 | 3.07 | .944           | 30 |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P22 | 20.83                      | 14.902                         | .526                             | .846                             |
| P23 | 21.00                      | 14.345                         | .496                             | .851                             |
| P24 | 20.77                      | 15.082                         | .527                             | .846                             |
| P25 | 20.90                      | 14.645                         | .466                             | .855                             |
| P26 | 21.60                      | 12.524                         | .760                             | .811                             |
| P27 | 21.30                      | 12.424                         | .756                             | .812                             |
| P28 | 21.60                      | 12.110                         | .795                             | .805                             |

## 5. Bukti Langsung ( $X_5$ ):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

|                        |                                | Notes   |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created         |                                | 21-AUG-2021 20:13:56  |
| Comments               |                                |   |
| Input                  | Active Dataset                 | DataSet0  |
|                        | Filter                         | <none>  |
|                        | Weight                         | <none>  |
|                        | Split File                     | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 30  |
|                        | Matrix Input                   |   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.   |
| Syntax                 |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P29 P30 P31<br>P32 P33 P34 P35<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,00   |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,03   |

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .824             | 7          |

### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P29 | 3.13 | .973           | 30 |
| P30 | 3.20 | .925           | 30 |
| P31 | 3.03 | .964           | 30 |
| P32 | 3.10 | .960           | 30 |
| P33 | 3.50 | .938           | 30 |
| P34 | 3.67 | .758           | 30 |
| P35 | 3.57 | .935           | 30 |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P29 | 20.07                      | 15.651                         | .490                             | .814                             |
| P30 | 20.00                      | 14.966                         | .636                             | .789                             |
| P31 | 20.17                      | 13.799                         | .788                             | .761                             |
| P32 | 20.10                      | 14.093                         | .744                             | .769                             |
| P33 | 19.70                      | 16.907                         | .335                             | .838                             |
| P34 | 19.53                      | 16.878                         | .469                             | .816                             |
| P35 | 19.63                      | 15.551                         | .535                             | .806                             |

## 6. Kepuasan Pasien (Y):

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

### Notes

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| Output Created         | 21-AUG-2021 20:15:14  |   |
| Comments               |   |   |
| Input                  | Active Dataset  | DataSet0  |
|                        | Filter  | <none>  |
|                        | Weight  | <none>  |
|                        | Split File  | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File  | 30  |
|                        | Matrix Input  |   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing   | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 | RELIABILITY<br>/VARIABLES=P36 P37 P38<br>P39 P40 P41 P42<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>/SUMMARY=TOTAL. |   |

|           |                |             |
|-----------|----------------|-------------|
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
|           | Elapsed Time   | 00:00:00,00 |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .801             | 7          |

### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P36 | 3.37 | .890           | 30 |
| P37 | 3.37 | .928           | 30 |
| P38 | 3.03 | .964           | 30 |
| P39 | 3.13 | 1.008          | 30 |
| P40 | 3.73 | .691           | 30 |
| P41 | 3.67 | .661           | 30 |
| P42 | 3.67 | .844           | 30 |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P36 | 20.60                      | 12.731                         | .493                             | .782                             |
| P37 | 20.60                      | 11.490                         | .684                             | .744                             |
| P38 | 20.93                      | 11.444                         | .656                             | .749                             |
| P39 | 20.83                      | 10.695                         | .750                             | .728                             |
| P40 | 20.23                      | 14.185                         | .382                             | .798                             |
| P41 | 20.30                      | 14.286                         | .387                             | .798                             |
| P42 | 20.30                      | 13.666                         | .365                             | .804                             |

Lampiran 5 : Pengujian Univariat

```
FREQUENCIES VARIABLES=Kehandalan Daya_Tanggap Jaminan Empati
Bukti_Langsung Kepuasan_Pasien
/ORDER=ANALYSIS.
```

**Frequencies**

|                        |   | <b>Notes</b>  |                      |
|------------------------|---|---|----------------------|
| Output Created         |   |   | 22-AUG-2021 16:42:50 |
| Comments               |   |   |                      |
| Input                  | Data  | D:\2021\Efri\Skripsi<br>Efri\Analisis.sav           |                      |
|                        | Active Dataset  | DataSet1  |                      |
|                        | Filter  | <none>  |                      |
|                        | Weight  | <none>  |                      |
|                        | Split File  | <none>  |                      |
|                        | N of Rows in Working Data File  |   |                      |
| Missing Value Handling | Definition of Missing   | User-defined missing values are treated as missing. |                      |
|                        | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data.  |                      |
| Syntax                 | FREQUENCIES<br>VARIABLES=Kehandalan<br>Daya_Tanggap Jaminan Empati<br>Bukti_Langsung<br>Kepuasan_Pasien<br>/ORDER=ANALYSIS. |   |                      |
| Resources              | Processor Time  |   | 00:00:00,00          |
|                        | Elapsed Time  |   | 00:00:00,05          |

**Statistics**

|   |         | Kehandalan | Daya<br>Tanggap | Jaminan | Empati | Bukti<br>Langsung | Kepuasan<br>Pasien |
|---|---------|------------|-----------------|---------|--------|-------------------|--------------------|
| N | Valid   | 237        | 237             | 237     | 237    | 237               | 237                |
|   | Missing | 0          | 0               | 0       | 0      | 0                 | 0                  |

**Frequency Table**

**Kehandalan**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | Baik        | 110       | 46.4    | 46.4          | 46.4                  |
|       | Sangat Baik | 127       | 53.6    | 53.6          | 100.0                 |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                       |

**Daya Tanggap**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | Kurang Baik | 4         | 1.7     | 1.7           | 1.7                   |
|       | Baik        | 90        | 38.0    | 38.0          | 39.7                  |
|       | Sangat Baik | 143       | 60.3    | 60.3          | 100.0                 |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                       |

**Jaminan**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 2         | .8      | .8            | .8                 |
|       | Baik        | 81        | 34.2    | 34.2          | 35.0               |
|       | Sangat Baik | 154       | 65.0    | 65.0          | 100.0              |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Empati**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 4         | 1.7     | 1.7           | 1.7                |
|       | Baik        | 73        | 30.8    | 30.8          | 32.5               |
|       | Sangat Baik | 160       | 67.5    | 67.5          | 100.0              |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Bukti Langsung**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 1         | .4      | .4            | .4                 |
|       | Baik        | 87        | 36.7    | 36.7          | 37.1               |
|       | Sangat Baik | 149       | 62.9    | 62.9          | 100.0              |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kepuasan Pasien**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 4         | 1.7     | 1.7           | 1.7                |
|       | Puas        | 81        | 34.2    | 34.2          | 35.9               |
|       | Sangat Puas | 152       | 64.1    | 64.1          | 100.0              |
|       | Total       | 237       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Lampiran 6 : Pengujian Bivariat

```

GET
  FILE='D:\2021\Efri\Skripsi Efri\Analisis.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CROSSTABS
  /TABLES=Kehandalan Daya_Tanggap Jaminan Empati Bukti_Langsung BY
Kepuasan_Pasien
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT
  /COUNT ROUND CELL.

```

### Crosstabs

|                        |                                | Notes  | 22-AUG-2021 17:03:15 |
|------------------------|--------------------------------|--|----------------------|
| Output Created         |                                |  |                      |
| Comments               |                                |  |                      |
| Input                  | Data                           | D:\2021\Efri\Skripsi<br>Efri\Analisis.sav  |                      |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1   |                      |
|                        | Filter                         | <none>   |                      |
|                        | Weight                         | <none>   |                      |
|                        | Split File                     | <none>   |                      |
|                        | N of Rows in Working Data File |  | 237                  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are<br>treated as missing.   |                      |
|                        | Cases Used                     | Statistics for each table are<br>based on all the cases with valid<br>data in the specified range(s) for<br>all variables in each table.   |                      |
| Syntax                 |                                | CROSSTABS<br>/TABLES=Kehandalan<br>Daya_Tanggap Jaminan Empati<br>Bukti_Langsung BY<br>Kepuasan_Pasien<br>/FORMAT=AVALUE TABLES<br>/STATISTICS=CHISQ<br>/CELLS=COUNT<br>/COUNT ROUND CELL. |                      |
| Resources              | Processor Time                 |  | 00:00:00,08          |
|                        | Elapsed Time                   |  | 00:00:00,28          |
|                        | Dimensions Requested           |  | 2                    |
|                        | Cells Available                |  | 524245               |



### Case Processing Summary

|                                  | Valid |         | Cases Missing |         | Total |         |
|----------------------------------|-------|---------|---------------|---------|-------|---------|
|                                  | N     | Percent | N             | Percent | N     | Percent |
| Kehandalan * Kepuasan Pasien     | 237   | 100.0%  | 0             | 0.0%    | 237   | 100.0%  |
| Daya Tanggap * Kepuasan Pasien   | 237   | 100.0%  | 0             | 0.0%    | 237   | 100.0%  |
| Jaminan * Kepuasan Pasien        | 237   | 100.0%  | 0             | 0.0%    | 237   | 100.0%  |
| Empati * Kepuasan Pasien         | 237   | 100.0%  | 0             | 0.0%    | 237   | 100.0%  |
| Bukti Langsung * Kepuasan Pasien | 237   | 100.0%  | 0             | 0.0%    | 237   | 100.0%  |

### Kehandalan \* Kepuasan Pasien

#### Crosstab

| Count      |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|
|            |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |
| Kehandalan | Baik        | 4               | 48   | 58          | 110   |
|            | Sangat Baik | 0               | 33   | 94          | 127   |
| Total      |             | 4               | 81   | 152         | 237   |

#### Chi-Square Tests

|                              | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 14.158 <sup>a</sup> | 2  | .001                              |
| Likelihood Ratio             | 15.726              | 2  | .000                              |
| Linear-by-Linear Association | 13.593              | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases             | 237                 |    |                                   |

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.86.

### Daya Tanggap \* Kepuasan Pasien

#### Crosstab

| Count        |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|--------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|
|              |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |
| Daya Tanggap | Kurang Baik | 1               | 2    | 1           | 4     |
|              | Baik        | 1               | 48   | 41          | 90    |
|              | Sangat Baik | 2               | 31   | 110         | 143   |
| Total        |             | 4               | 81   | 152         | 237   |

#### Chi-Square Tests

|                              | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 39.066 <sup>a</sup> | 4  | .000                              |
| Likelihood Ratio             | 29.886              | 4  | .000                              |
| Linear-by-Linear Association | 25.475              | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases             | 237                 |    |                                   |

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

## Jaminan \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

| Count   |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|---------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|
|         |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |
| Jaminan | Kurang Baik | 1               | 0    | 1           | 2     |
|         | Baik        | 2               | 36   | 43          | 81    |
|         | Sangat Baik | 1               | 45   | 108         | 154   |
| Total   |             | 4               | 81   | 152         | 237   |

### Chi-Square Tests

|                              | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 35.691 <sup>a</sup> | 4  | .000                              |
| Likelihood Ratio             | 13.744              | 4  | .008                              |
| Linear-by-Linear Association | 9.257               | 1  | .002                              |
| N of Valid Cases             | 237                 |    |                                   |

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

## Empati \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

| Count  |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|--------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|
|        |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |
| Empati | Kurang Baik | 0               | 2    | 2           | 4     |
|        | Baik        | 2               | 42   | 29          | 73    |
|        | Sangat Baik | 2               | 37   | 121         | 160   |
| Total  |             | 4               | 81   | 152         | 237   |

### Chi-Square Tests

|                              | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 28.592 <sup>a</sup> | 4  | .000                              |
| Likelihood Ratio             | 28.204              | 4  | .000                              |
| Linear-by-Linear Association | 23.214              | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases             | 237                 |    |                                   |

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

## Bukti Langsung \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

| Count          |             | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|----------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|
|                |             | Kurang Puas     | Puas | Sangat Puas |       |
| Bukti Langsung | Kurang Baik | 0               | 0    | 1           | 1     |
|                | Baik        | 2               | 41   | 44          | 87    |
|                | Sangat Baik | 2               | 40   | 107         | 149   |
| Total          |             | 4               | 81   | 152         | 237   |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value               | df | Asymptotic<br>Significance (2-<br>sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Pearson Chi-Square           | 11.333 <sup>a</sup> | 4  | .023                                     |
| Likelihood Ratio             | 11.528              | 4  | .021                                     |
| Linear-by-Linear Association | 8.642               | 1  | .003                                     |
| N of Valid Cases             | 237                 |    |  |

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

## Lampiran 7 : Pengujian Multivariat

```
GLM Kehandalan Daya_Tanggap Jaminan Empati Bukti_Langsung BY
Kepuasan_Pasien
  /METHOD=SSTYPE(3)
  /INTERCEPT=INCLUDE
  /POSTHOC=Kepuasan_Pasien(BONFERRONI GH)
  /PRINT=DESCRIPTIVE OPOWER HOMOGENEITY
  /CRITERIA=ALPHA(.05)
  /DESIGN= Kepuasan_Pasien.
```

## General Linear Model

|                        |                                | Notes  |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created         |                                | 23-AUG-2021 10:29:12   |
| Comments               |                                |  |
| Input                  | Data                           | D:\2021\Efri\Skripsi<br>Efri\Analisis.sav  |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1   |
|                        | Filter                         | <none>   |
|                        | Weight                         | <none>   |
|                        | Split File                     | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 237  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.  |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the model.  |
| Syntax                 |                                | GLM Kehandalan<br>Daya_Tanggap Jaminan Empati<br>Bukti_Langsung BY<br>Kepuasan_Pasien<br>/METHOD=SSTYPE(3)<br>/INTERCEPT=INCLUDE<br><br>/POSTHOC=Kepuasan_Pasien(<br>BONFERRONI GH)<br>/PRINT=DESCRIPTIVE<br>OPOWER HOMOGENEITY<br>/CRITERIA=ALPHA(.05)<br>/DESIGN= Kepuasan_Pasien. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,27  |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,80  |

### Between-Subjects Factors

|                 |   | Value Label | N   |
|-----------------|---|-------------|-----|
| Kepuasan Pasien | 1 | Kurang Puas | 4   |
|                 | 2 | Puas        | 81  |
|                 | 3 | Sangat Puas | 152 |

### Descriptive Statistics

|                | Kepuasan Pasien | Mean | Std. Deviation | N   |
|----------------|-----------------|------|----------------|-----|
| Kehandalan     | Kurang Puas     | 2.00 | .000           | 4   |
|                | Puas            | 2.41 | .494           | 81  |
|                | Sangat Puas     | 2.62 | .487           | 152 |
|                | Total           | 2.54 | .500           | 237 |
| Daya Tanggap   | Kurang Puas     | 2.25 | .957           | 4   |
|                | Puas            | 2.36 | .532           | 81  |
|                | Sangat Puas     | 2.72 | .466           | 152 |
|                | Total           | 2.59 | .527           | 237 |
| Jaminan        | Kurang Puas     | 2.00 | .816           | 4   |
|                | Puas            | 2.56 | .500           | 81  |
|                | Sangat Puas     | 2.70 | .472           | 152 |
|                | Total           | 2.64 | .498           | 237 |
| Empati         | Kurang Puas     | 2.50 | .577           | 4   |
|                | Puas            | 2.43 | .546           | 81  |
|                | Sangat Puas     | 2.78 | .445           | 152 |
|                | Total           | 2.66 | .510           | 237 |
| Bukti Langsung | Kurang Puas     | 2.50 | .577           | 4   |
|                | Puas            | 2.49 | .503           | 81  |
|                | Sangat Puas     | 2.70 | .475           | 152 |
|                | Total           | 2.62 | .494           | 237 |

### Box's Test of Equality of Covariance Matrices<sup>a</sup>

|         |            |
|---------|------------|
| Box's M | 34.642     |
| F       | 2.248      |
| df1     | 15         |
| df2     | 109880.412 |
| Sig.    | .004       |

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

a. Design: Intercept + Kepuasan\_Pasien

### Multivariate Tests<sup>a</sup>

| Effect          |                    | Value  | F                    | Hypothesis df | Error df | Sig. | Noncent. Parameter | Observed Power <sup>d</sup> |
|-----------------|--------------------|--------|----------------------|---------------|----------|------|--------------------|-----------------------------|
| Intercept       | Pillai's Trace     | .934   | 651.390 <sup>b</sup> | 5.000         | 230.000  | .000 | 3256.951           | 1.000                       |
|                 | Wilks' Lambda      | .066   | 651.390 <sup>b</sup> | 5.000         | 230.000  | .000 | 3256.951           | 1.000                       |
|                 | Hotelling's Trace  | 14.161 | 651.390 <sup>b</sup> | 5.000         | 230.000  | .000 | 3256.951           | 1.000                       |
|                 | Roy's Largest Root | 14.161 | 651.390 <sup>b</sup> | 5.000         | 230.000  | .000 | 3256.951           | 1.000                       |
| Kepuasan_Pasien | Pillai's Trace     | .270   | 7.207                | 10.000        | 462.000  | .000 | 72.070             | 1.000                       |
|                 | Wilks' Lambda      | .737   | 7.589 <sup>b</sup>   | 10.000        | 460.000  | .000 | 75.892             | 1.000                       |
|                 | Hotelling's Trace  | .348   | 7.971                | 10.000        | 458.000  | .000 | 79.709             | 1.000                       |
|                 | Roy's Largest Root | .320   | 14.765 <sup>c</sup>  | 5.000         | 231.000  | .000 | 73.823             | 1.000                       |

a. Design: Intercept + Kepuasan\_Pasien

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

d. Computed using alpha = .05

### Levene's Test of Equality of Error Variances<sup>a</sup>

|                |                                      | Levene Statistic | df1 | df2     | Sig. |
|----------------|--------------------------------------|------------------|-----|---------|------|
| Kehandalan     | Based on Mean                        | 39.092           | 2   | 234     | .000 |
|                | Based on Median                      | 1.341            | 2   | 234     | .264 |
|                | Based on Median and with adjusted df | 1.341            | 2   | 230.957 | .264 |
|                | Based on trimmed mean                | 31.361           | 2   | 234     | .000 |
| Daya Tanggap   | Based on Mean                        | 7.910            | 2   | 234     | .000 |
|                | Based on Median                      | 3.359            | 2   | 234     | .036 |
|                | Based on Median and with adjusted df | 3.359            | 2   | 233.233 | .036 |
|                | Based on trimmed mean                | 8.544            | 2   | 234     | .000 |
| Jaminan        | Based on Mean                        | 4.287            | 2   | 234     | .015 |
|                | Based on Median                      | 2.685            | 2   | 234     | .070 |
|                | Based on Median and with adjusted df | 2.685            | 2   | 232.757 | .070 |
|                | Based on trimmed mean                | 4.744            | 2   | 234     | .010 |
| Empati         | Based on Mean                        | 13.782           | 2   | 234     | .000 |
|                | Based on Median                      | 8.968            | 2   | 234     | .000 |
|                | Based on Median and with adjusted df | 8.968            | 2   | 227.657 | .000 |
|                | Based on trimmed mean                | 15.461           | 2   | 234     | .000 |
| Bukti Langsung | Based on Mean                        | 5.362            | 2   | 234     | .005 |
|                | Based on Median                      | 4.305            | 2   | 234     | .015 |
|                | Based on Median and with adjusted df | 4.305            | 2   | 230.292 | .015 |
|                | Based on trimmed mean                | 5.763            | 2   | 234     | .004 |

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept + Kepuasan\_Pasien

### Tests of Between-Subjects Effects

| Source          | Dependent Variable | Type III Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig. | Noncent. Parameter | Observed Power <sup>f</sup> |
|-----------------|--------------------|-------------------------|-----|-------------|---------|------|--------------------|-----------------------------|
| Corrected Model | Kehandalan         | 3.521 <sup>a</sup>      | 2   | 1.761       | 7.433   | .001 | 14.866             | .939                        |
|                 | Daya Tanggap       | 7.274 <sup>b</sup>      | 2   | 3.637       | 14.622  | .000 | 29.244             | .999                        |
|                 | Jaminan            | 2.837 <sup>c</sup>      | 2   | 1.419       | 5.962   | .003 | 11.924             | .877                        |
|                 | Empati             | 6.604 <sup>d</sup>      | 2   | 3.302       | 14.123  | .000 | 28.247             | .999                        |
|                 | Bukti Langsung     | 2.252 <sup>e</sup>      | 2   | 1.126       | 4.763   | .009 | 9.526              | .790                        |
| Intercept       | Kehandalan         | 183.554                 | 1   | 183.554     | 774.966 | .000 | 774.966            | 1.000                       |
|                 | Daya Tanggap       | 199.526                 | 1   | 199.526     | 802.180 | .000 | 802.180            | 1.000                       |
|                 | Jaminan            | 195.967                 | 1   | 195.967     | 823.604 | .000 | 823.604            | 1.000                       |
|                 | Empati             | 221.330                 | 1   | 221.330     | 946.615 | .000 | 946.615            | 1.000                       |
|                 | Bukti Langsung     | 219.967                 | 1   | 219.967     | 930.347 | .000 | 930.347            | 1.000                       |
| Kepuasan_Pasien | Kehandalan         | 3.521                   | 2   | 1.761       | 7.433   | .001 | 14.866             | .939                        |
|                 | Daya Tanggap       | 7.274                   | 2   | 3.637       | 14.622  | .000 | 29.244             | .999                        |
|                 | Jaminan            | 2.837                   | 2   | 1.419       | 5.962   | .003 | 11.924             | .877                        |
|                 | Empati             | 6.604                   | 2   | 3.302       | 14.123  | .000 | 28.247             | .999                        |
|                 | Bukti Langsung     | 2.252                   | 2   | 1.126       | 4.763   | .009 | 9.526              | .790                        |
| Error           | Kehandalan         | 55.424                  | 234 | .237        |         |      |                    |                             |
|                 | Daya Tanggap       | 58.203                  | 234 | .249        |         |      |                    |                             |
|                 | Jaminan            | 55.678                  | 234 | .238        |         |      |                    |                             |
|                 | Empati             | 54.712                  | 234 | .234        |         |      |                    |                             |
|                 | Bukti Langsung     | 55.326                  | 234 | .236        |         |      |                    |                             |
| Total           | Kehandalan         | 1583.000                | 237 |             |         |      |                    |                             |

|                    |                |          |     |  |  |  |  |  |
|--------------------|----------------|----------|-----|--|--|--|--|--|
|                    | Daya Tanggap   | 1651.000 | 237 |  |  |  |  |  |
|                    | Jaminan        | 1712.000 | 237 |  |  |  |  |  |
|                    | Empati         | 1736.000 | 237 |  |  |  |  |  |
|                    | Bukti Langsung | 1690.000 | 237 |  |  |  |  |  |
| Corrected<br>Total | Kehandalan     | 58.945   | 236 |  |  |  |  |  |
|                    | Daya Tanggap   | 65.477   | 236 |  |  |  |  |  |
|                    | Jaminan        | 58.515   | 236 |  |  |  |  |  |
|                    | Empati         | 61.316   | 236 |  |  |  |  |  |
|                    | Bukti Langsung | 57.578   | 236 |  |  |  |  |  |

- a. R Squared = .060 (Adjusted R Squared = .052)  
b. R Squared = .111 (Adjusted R Squared = .103)  
c. R Squared = .048 (Adjusted R Squared = .040)  
d. R Squared = .108 (Adjusted R Squared = .100)  
e. R Squared = .039 (Adjusted R Squared = .031)  
f. Computed using alpha = ,05

Lampiran 8

**Dokumentasi Penelitian**









## Lampiran 9

## Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Willièm Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.2044/Un.11/KM.I/PP.00.9/08/2021

09 Agustus 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Aek Batu**

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

**Nama** : Efridayanti Tambunan  
**NIM** : 0801173258  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Asam Jawa, 02 Maret 1999  
**Program Studi** : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
**Semester** : VIII (Delapan)  
**Alamat** : DUSUN AEK TOROP BARAT KM.6 Kelurahan Asam Jawa  
Kecamatan TORGAMBA

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu, Desa Asam Jawa, Kec. Torgamba, Kab. Labuhanbatu Selatan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 09 Agustus 2021

a.n. DEKAN  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan



*Digitally Signed*

**Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp.Sc.**

NIP. 198008062006041003

**Tembusan:**

- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan

## Surat Balasan Penelitian


**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSAT KESEHATAN**  
**MASYARAKAT RAWAT INAP**  
**AEK BATU**  
 JALAN PROTOKOL AEK BATU – KECAMATAN TORGAMBA  
 Kode Pos : 21572

Nomor : 440/ (620)/UPT.AB/VIII/2021  
 Lamp :  
 Perihal : Izin Riset

Aek Batu, 21 Agustus 2021  
 Kepada Yth :  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
 Fakultas Kesehatan Masyarakat  
 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
 Di  
 MEDAN

Sehubungan dengan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Sumatera Utara Nomor : B.2044/Un.11/KM.I/PP.00.9/08/2021 Tanggal 09 Agustus 2021 Perihal tentang Izin Riset di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Kepada :

Nama : Efridayanti Tambunan  
 NIM : 0801173258  
 Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
 Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat menyetujui kegiatan Izin Riset yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

**Kepala Puskesmas Aek Batu**  
**Kabupaten Labuhanbatu Selatan**  
  
**Hj. Hasnizar, SKM.MM**  
**Penata/ IIIc**  
**NIP.19740505 200701 2 014**