

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. T. (2014). *Metode Penelitian dalam Bidang Kesehatan*. Makassar: Masa Gena Press.
- Agusdiana, Agusdiana. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam Di RSUD Dr. Fauziah Bireuen." *Jurnal Rekam Medic* 2(2): 101–15.
- Akin, A.T. (2011). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab Bone. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Alamsyah, D., & Muliawati, R. (2013). *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alfurqon, Jean Redo. 2020. "Hubungan Pemberian Kenyamanan Oleh Perawat (Berdasarkan Pendekatan Comfort Theory dari Katherine Kolcaba) dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT. Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember".03: 1–9.
- Alwi, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFEE.
- Anni, R. U., & Supriyanto, S. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Paviliun Mina Rumah Sakit SitiKhodijah Sepanjang*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Ayu, S. N. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru*. Fisip, 2. Pekanbaru:Universitas Riau
- Azlika, M. A. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado*. Manado: UniversitasSamratulangi, Ilmiah Farmasi, 4.
- Azwar, A. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara. BPJS Kesehatan.(2014).From/http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11
- Bancin, Eka Sartika, Fadilah Aini, and Roni Gunawan. 2018. "Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manuisa Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil." *Jurnal Rekam Medic* 1(1): 41.

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Depkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Efendi, F., & Makhfudli. (2009). *Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hamid, R., Darmawansyah, & Balqis. (2013). *Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Herman dkk. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Ksabupaten Donggala Tahun 2014*. Palu : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.
- Ilahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan IlmuKesehatan UIN Syarif Hidayatullah.
- Imbalo, P. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Karmelia, B. (2013). *Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor Semarang Tahun 2013*. Semarang: Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Khusnawati. (2010). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan padaPuskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu: Jurnal Ilmiah FE-Umm*
- Lubis, Rizky Ardilla, Annisa Dewi Putri, Tarianna Ginting, and . Dameria. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020." *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)* 3(1): 13–20.
- Mukti, A. G. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Mulyadi, D. (2013). *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. 2(31206-1208). *JurnalManajemen* Vol.10 No.3 April 2013

- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Mutmainnah, Ulfah, Reza Aril Ahri, and Arman. 2021. "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar." *Muslim Community Health (JMCH)* 2(1): 1–23. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*: Rineka Cipta. Pali, S. K. (2012). *Analisis Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Pratama, Bangkit Ary. 2018. "Efek Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Di Puskesmas Baki Tahun 2017 Quality Effect Of Services On The Satisfaction Of General Polyclinic Patients In Baki Health Center In 2017." *Indonesian Journal On Medical Science* 5(2): 118–26.
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003). Pusat Kesehatan Masyarakat, 75 C.F.R. (2014).
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan , Dasar-Dasar, Pengertian, dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pradita, D. C., Sugiarsi, S., & Mulyono, S. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri 2013*. Karanganyar: APIKES Mitra Husada Karanganyar.
- Prasetyawati, A. E. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Profil Puskesmas Pacerakang. (2017). *Profil Puskesmas Pacerakang Tahun 2016-2017 tentang kunjungan pasien BPJS*. Makassar.
- Purwanto. (2007). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit from <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit>
- Rivai, Fridawaty, Syalwinda Lestari, and Khalid Shaleh. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16(1): 38.
- Ruang, Di et al. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi." *Jurnal Endurance* 2(1): 45–52.

- Rully, D. S. (2010). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Universitas Sebelas Maret.
- Satria, Beni. 2021. "Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan." *Jurnal Penelitian Kesmas* 3(2): 57–62.
- Sondakh, J. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Wahyuni, R., & Nurwahyuni, A. (2014). *Gambaran Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Wati, H. S. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2012*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Widya Astarti, Dewanti, Afni Noviantani, and Rosdiana Simanjuntak. 2021. "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo." *Journal of Hospital Accreditation* 03(1):34/38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Surabaya: Universitas Airlangga.
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.
- Yeni, A. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Zulfiana, S., & Ernawati, D. (2013). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Bayumanik*. Semarang: Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro, 2.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Survei Awal



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

Nomor : B.2065/Un.11/KM.I/PP.00.9/07/2022

11 Juli 2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Survei Awal

Yth. Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai

Assalamulaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nisa Khairani
NIM : 0801182289
Tempat/Tanggal Lahir : Perbaungan, 18 September 2000
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Dusun II Desa Liberia, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara

Untuk hal dimaksud kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Survei Awal di UPT Puskesmas Sialang Buah, Desa Pasar Baru Kecamatan Teluk Mengkudu Kode Pos 20997, guna memperoleh informasi/keterangan dan data sekunder dalam rangka pengusulan proposal skripsi yang berhubungan dengan judul :

“Faktor yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah”

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamannyadiucapkan terima kasih.

Medan, 11 Juli 2022
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

Lampiran 2 : Surat Izin Survei Awal

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH</p> <p>Desa Pasar Baru Kecamatan Teluk Mengkudu Kode Pos:20997 Email:uptsialangbuah01@gmail.com</p>	
Pasar Baru, 05 April 2022		
Nomor	: 18.12.17/090/900/ 046 / IV /2022	
Lampiran	: -	
Perihal	: Balasan Izin Survey Awal	
Kepada Yth :		
	Kementerian Agama Republik Indonesia	
	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	
	Fakultas Kesehatan Masyarakat	
Di -		
Tempat		
<p>Menindaklanjuti Surat dari, Nomor B.2065/Un.11/KM.I/PP.00.9/07/2022 Tanggal 11 Juli 2022, Perihal Survei Awal.</p> <p>Maka Pada Dasarnya Tidak Keberatan untuk memberikan izin melaksanakan survei awal Penelitian Kepada :</p> <p>Nama : Nisa Khairani</p> <p>NIM : 0801182289</p> <p>Judul : Faktor Yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sialang Buah</p> <p>Demikianlah surat ini di sampaikan atas Perhatian dan kerja samanya di ucapkan terimakasih.</p>		
<p>Kepala Puskesmas dr. Sriyayuliani Purba Nip. 19900107 201903 2023</p> 		

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian



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

Nomor : B.2065/Un.11/KMLI/PP.00.9/07/2022

18 Juli 2022

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nisa Khairani
NIM : 0801182289
Tempat/Tanggal Lahir : Perbaungan, 18 September 2000
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Dusun II Desa Liberia, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara

Untuk hal dimaksud kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset Skripsi di UPT Puskesmas Sialang Buah, Desa Pasar Baru Kecamatan Teluk Mengkudu Kode Pos 20997, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan Skripsi yang berjudul :

“Faktor yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah”

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

Medan, 18 Juli 2022
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

Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**



SURAT KETERANGAN

No : 18.12.17/090/900/044 / VIII / 2022

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Srievayuliani purba
NIP : 199001072019032023
Pangkat/Gol : Penata Muda Tingkat I /Va
Jabatan : Kepala Puskesmas
Unit Kerja : UPT Puskesmas Sialang Buah

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa:

Nama : Nisa Khairani
NIM : 0801182289
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Telah Melaksanakan Penelitian di UPT Puskesmas Sialang Buah mulai dari tanggal 18 Juli 2022 S/d 18 Agustus 2022 untuk memperoleh wawasan serta pengalaman dibidang kerja sehingga lebih siap pakai dan mampu bersaing serta dapat menciptakan lulusan yang Profesional dan terampil di bidangnya.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Pasar Baru, 21 Agustus 2022

Kepala Puskesmas

dr. Srievayuliani Purba
NIP. 199001072019032023

Lampiran 5 Informend Consent Penelitian

PERNYATAAN BERSEDIA MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian saudara Nisa Khairani (0801182289) yang berjudul “Faktor yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Sialang Buah”. Saya akan berusaha menjawab pertanyaan yang saudara berikan dan memberikan informasi yang sebenarnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Responden Yth.

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah”

A. Identitas Responden

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

B. Kuesioner Mutu Pelayanan

Petunjuk Pengisian :

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

No	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
Kompetensi Teknis					
1.	Keramahan Pelayanan Petugas dalam melayani pasien				
2.	Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap				
3.	Kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan tepat dan cepat				
4.	Daya tanggap / kecepatan dokter dalam menagani keluhan pasien dan memberikan solusinya				
Akses Terhadap Pelayanan					
5.	Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas				
6.	Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien				
7.	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas				

Kenyamanan				
8.	Tersedianya kursi untuk pasien			
9.	Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan			
10.	Tersedianya tempat sampah			
11.	Tersedianya toilet untuk pasien			
12.	Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur			
Hubungan Antar Manusia				
13.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien			
14.	Perawat memperhatikan kebutuhan pasien			
15.	Perawat menerima keluhan pasien			
16.	Dokter dan perawat bersikap ramah			
17.	Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien			
Ketepatan Waktu				
18.	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan			
19.	Ketepatan waktu layanan			
20.	Disiplin waktu kerja petugas kesehatan			
21.	Ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang			
22.	Ketepatan waktu pemeriksa dokter			

C. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Cukup Puas (2)	Kurang Puas (1)
Kepuasan Pasien					
1.	Bagaimana pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat di puskesmas ?				
2.	Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan kesehatan yang di berikan ?				
3.	Bagaimana dengan ketepatan waktu pelayanan selama berobat di puskesmas ?				
4.	Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?				
5.	Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di puskesmas ?				

Lampiran 7 Output Analisis Data Penelitian

HASIL UJI ANALISIS UNIVARIAT

Keramahan Pelayanan Petugas dalam melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	38	38.0	38.0	38.0
	Cukup Baik	31	31.0	31.0	69.0
	Baik	19	19.0	19.0	88.0
	Sangat Baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	34	34.0	34.0	34.0
	Cukup Baik	38	38.0	38.0	72.0
	Baik	21	21.0	21.0	93.0
	Sangat Baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan tepat dan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	27	27.0	27.0	27.0
	Cukup Baik	33	33.0	33.0	60.0
	Baik	32	32.0	32.0	92.0
	Sangat Baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Daya tanggap / kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusinya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	27	27.0	27.0	27.0
	Cukup Baik	41	41.0	41.0	68.0
	Baik	25	25.0	25.0	93.0
	Sangat Baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	44	44.0	44.0	44.0
	Cukup Baik	27	27.0	27.0	71.0
	Baik	23	23.0	23.0	94.0
	Sangat Baik	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	44	44.0	44.0	44.0
	Cukup Baik	30	30.0	30.0	74.0
	Baik	20	20.0	20.0	94.0
	Sangat Baik	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	44	44.0	44.0	44.0
	Cukup Baik	29	29.0	29.0	73.0
	Baik	22	22.0	22.0	95.0
	Sangat Baik	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tersedianya Kursi untuk Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	13	13.0	13.0	13.0
	Cukup Baik	36	36.0	36.0	49.0
	Baik	40	40.0	40.0	89.0
	Sangat Baik	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	20	20.0	20.0	20.0
	Cukup Baik	39	39.0	39.0	59.0
	Baik	37	37.0	37.0	96.0
	Sangat Baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	30	30.0	30.0	30.0
	Cukup Baik	34	34.0	34.0	64.0
	Baik	29	29.0	29.0	93.0
	Sangat Baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	32	32.0	32.0	32.0
	Cukup Baik	38	38.0	38.0	70.0
	Baik	27	27.0	27.0	97.0
	Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat memperhatikan kebutuhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	29	29.0	29.0	29.0
	Cukup Baik	44	44.0	44.0	73.0
	Baik	25	25.0	25.0	98.0
	Sangat Baik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat menerima keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	29	29.0	29.0	29.0
	Cukup Baik	40	40.0	40.0	69.0
	Baik	28	28.0	28.0	97.0
	Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter dan perawat bersikap ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	18	18.0	18.0	18.0
	Cukup Baik	51	51.0	51.0	69.0
	Baik	27	27.0	27.0	96.0
	Sangat Baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	25	25.0	25.0	25.0
	Cukup Baik	42	42.0	42.0	67.0
	Baik	30	30.0	30.0	97.0
	Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	29	29.0	29.0	29.0
	Cukup Baik	33	33.0	33.0	62.0
	Baik	30	30.0	30.0	92.0
	Sangat Baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketepatan waktu layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	42	42.0	42.0	42.0
	Cukup Baik	54	54.0	54.0	96.0
	Sangat Baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Disiplin waktu kerja petugas Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	38	38.0	38.0	38.0
	Cukup Baik	31	31.0	31.0	69.0
	Baik	27	27.0	27.0	96.0
	Sangat Baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	28	28.0	28.0	28.0
	Cukup Baik	44	44.0	44.0	72.0
	Baik	25	25.0	25.0	97.0
	Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketepatan waktu pemeriksa dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	30	30.0	30.0	30.0
	Cukup Baik	36	36.0	36.0	66.0
	Baik	31	31.0	31.0	97.0
	Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat di puskesmas ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	46	46.0	46.0	46.0
	Cukup Puas	22	22.0	22.0	68.0
	Puas	27	27.0	27.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan kesehatan yang di berikan ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	45	45.0	45.0	45.0
	Cukup Puas	24	24.0	24.0	69.0
	Puas	25	25.0	25.0	94.0
	Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana dengan ketepatan waktu pelayanan selama berobat di puskesmas ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	43	43.0	43.0	43.0
	Cukup Puas	30	30.0	30.0	73.0
	Puas	23	23.0	23.0	96.0
	Sangat Puas	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	46	46.0	46.0	46.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	77.0
	Puas	18	18.0	18.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	46	46.0	46.0	46.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	77.0
	Puas	18	18.0	18.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di puskesmas ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	40	40.0	40.0	40.0
	Cukup Puas	33	33.0	33.0	73.0
	Puas	22	22.0	22.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

HASIL UJI ANALISIS BIVARIAT

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien				Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kompetensi Teknis	Kurang Baik	16	3	0	0	19
	Cukup Baik	11	17	2	0	30
	Baik	1	9	20	1	31
	Sangat Baik	14	2	2	2	20
Total		42	31	24	3	100

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	69.665 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	75.088	9	.000
Linear-by-Linear Association	9.319	1	.002
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,57.

Chi-

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien				Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Akses Terhadap Pelayanan	Kurang Baik	37	3	2	0	42
	Cukup Baik	5	18	7	0	30
	Baik	0	8	13	1	22
	Sangat Baik	0	2	2	2	6
Total		42	31	24	3	100

Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92.382 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	91.721	9	.000
Linear-by-Linear Association	55.151	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien				Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kenyamanan	Kurang Baik	13	1	0	0	14
	Cukup Baik	22	16	10	0	48
	Baik	7	14	11	1	33
	Sangat Baik	0	0	3	2	5
Total		42	31	24	3	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.014 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	43.355	9	.000
Linear-by-Linear Association	29.371	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien				Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Hubungan Antar Manusia	Kurang Baik	24	0	0	0	24
	Cukup Baik	17	22	6	0	45
	Baik	1	9	18	1	29
	Sangat Baik	0	0	0	2	2
Total		42	31	24	3	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	133.922 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	94.561	9	.000
Linear-by-Linear Association	58.271	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien				Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Ketepatan Waktu	Kurang Baik	31	0	0	0	31
	Cukup Baik	10	24	5	0	39
	Baik	1	7	19	1	28
	Sangat Baik	0	0	0	2	2
Total		42	31	24	3	100



Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	157.536 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	116.487	9	.000
Linear-by-Linear Association	67.467	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 7 cells (43,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 8 : Foto Kegiatan Penelitian



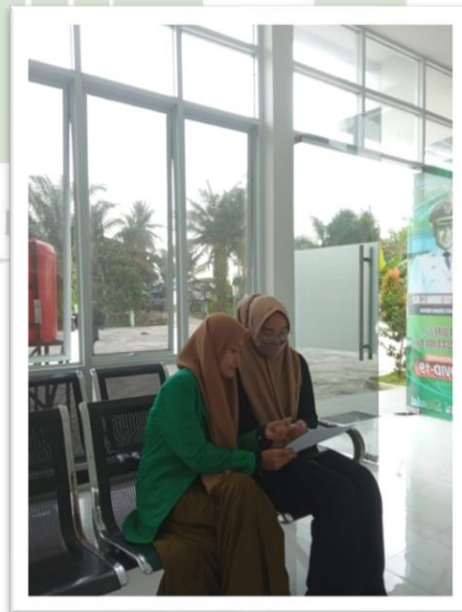
Gambar 1. Dokumentasi Pengambilan Data Sekunder/Data Kunjungan Pasien



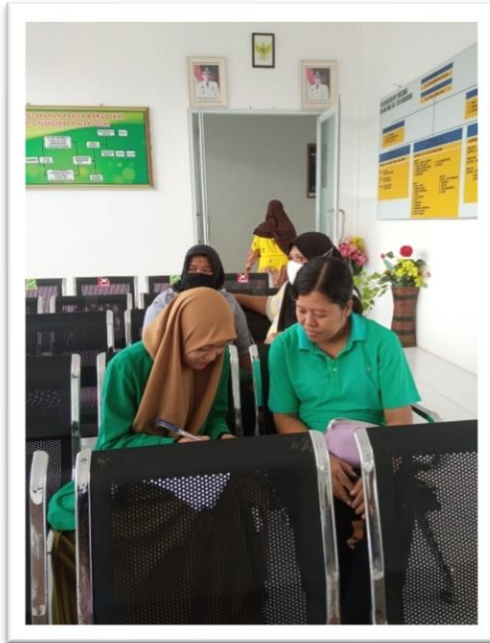
Gambar 2. Dokumentasi di Rekam Medik



Gambar 3. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden



Gambar 4. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden



Gambar 5. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden



Gambar 6. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden



Gambar 7. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden



Gambar 8. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Responden