

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2003. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Bogor: Pustaka Imam Syafi'i.
- Aday, Lu Ann, et al. (1980). *Health Care in The US. Equitable for Whom*. London Sage Publication.
- Alfisyahrin, Muhammad. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan pustaka obor Indonesia.
- Arif, S. (2011). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group.
- Astuti, H. J. (n.d.). *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)*. 20.
- Azrul, A. (1994). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang Selatan: Binapura Aksara.
- Berry, P., & Zeithaml, V. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. *Jurnal Marketing*.
- Budhiarta, I., & Muttaqin. (2019). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Damayanti, NA. (2000). *Kontribusi Kinerja Perawat dan Harapan Pasien Dalam Dimensi Non Teknis Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kasus Kronis*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Dedi, Fatrida. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pauh Padang*. *e-Skripsi Universitas Andalas*. <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/1504>
- Faridah, Ida. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Periok Jaya*. *Jurnal Kesehatan*. <https://jurnal.uym.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/280>
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media.
- Hayati, Kemala. (2018). *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNSYIAH*. *Cakradonya Dental Journal*. <https://jurnal.unsyiah.ac.id>

- Sulistyo, Bambang Petrus. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. <http://www.eprints.undip.ac.id/>
- Imbalo S, Pohan. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint blanc
Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Lopiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lori Diprete, Brown. (n.d.). *Jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Negara Berkembang (Quality Assurance of Health Care In Developing Contries)*.
- Mubarak. (2015). *Buku Ajar Ilmu Keperawatan Dasar*. Jakarta: Salemba.
- Muninjaya, AA Gde. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nova, Rahadi Fitra. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*.
- Parasuraman A et all. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. International Journal for Quality in Health Care.
- Parasuraman A et all. (1994). *Alternative Scale For Measuring Service Quality: A Comperative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*. Journal of Retailing.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2016.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Risnakes. (2017). *Laporan Riset Ketenagaan di Bidang Kesehatan 2017*. Kementerian Kesehatan RI.
- Rofiah, N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Rantang, Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*. Medan: Skripsi UIN Sumatera Utara.
- Santosa, Heru. (2007). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota*. Medan: Departemen Kependudukan dan Biostatistika FKM Universitas Sumatera Utara.

- Satrio, Bimo. (2003). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi Tahun 2003*.
- Simamora, Bilson. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi
- Sulistyo, Bambang Petrus. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kapupaten Klaten*.
- Anjaryani, D. (n.d.). PROGRAM STUDI MAGISTER PROMOSI KESEHATAN KAJIAN SUMBERDAYA MANUSIA PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG 2009. 111.
- Situmorang, N. I. P. (n.d.). PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT INSTITUT KESEHATAN HELVETIA. 134.
- Tjiptono, A., & Chandra, G. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Yildiz, z. (2004). *Measuring Patient Satisfaction of The Quality of Health Care: A Study of Hospital in Turkey*. Journal of Medical System.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Puskesmas Risnakes 2017



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KESEHATAN
RISET KETENAGAAN DI BIDANG KESEHATAN 2017
KUESIONER KETANGGAPAN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS**



RAHASIA

P5

3004.	Usia responden tahun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3005.	Status Perkawinan	1. Belum kawin 2. Kawin	3. Hidup bersama 4. Cerai hidup	5. Hidup terpisah 6. Cerai mati	<input type="checkbox"/>
3006.	Jenis kelamin responden	1. Laki – laki	2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
3007.	Pendidikan terakhir responden	1. Tidak pernah sekolah 2. Tidak Tamat SD/MI 3. Tamat SD/MI	4. Tamat SLTP/MTS 5. Tamat SLTA/MA	6. Tamat D1/D2/D3 7. Tamat PT D4/S1/S2/S3	<input type="checkbox"/>
3008.	Status pekerjaan	1. Tidak bekerja → P.3010	2. Bekerja	3. Sekolah → P.3010	<input type="checkbox"/>
DI FASILITAS KESEHATAN INI					
4.1 KECEPATAN MENDAPATKAN PELAYANAN					
4001.	Apakah Bapak/Ibu/Sdr dapat menjalani rawat inap seperti yang diharapkan?		1. Ya	2. Tidak	<input type="checkbox"/>
4002.	Berapa lama Bapak/Ibu/Sdr harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan rawat inap (sejak mendaftar sampai mendapat kamar untuk rawat inap)?	 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4003.	Selama Bpk/Ibu/Sdr dirawat, apakah sering dokter/perawat memberikan perhatian secepat yang Bpk/Ibu/Sdr harapkan?		1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak	<input type="checkbox"/>
4004.	Selama Bpk/Ibu/Sdr dirawat, apakah dokter visit (melakukan kunjungan) kepada Bpk/Ibu/Sdr setiap hari		1. Ya	2. Tidak	<input type="checkbox"/>
4005.	Menurut pengalaman Bpk/Ibu/Sdr bagaimana keterjangkauan lokasi selama Bpk/Ibu/Sdr dirawat?		1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk	<input type="checkbox"/>
4006.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr. dalam memperoleh pelayanan secepatnya di puskesmas?		1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk	<input type="checkbox"/>
4007.	Puskesmas relatif mudah dicapai dari tempat tinggal pasien		1. Sangat setuju 2. Setuju	3. Tidak setuju 4. Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>
4008.	Proses administrasi untuk masuk rawat inap mudah (tidak berbelit-belit)		1. Sangat setuju 2. Setuju	3. Tidak setuju 4. Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>
4009.	Berapa lama menunggu proses masuk rawat inap sejak ditentukan harus menjalani rawat inap?	 hari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4010.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara, waktu tunggu tersebut tidak lama		1. Sangat setuju 2. Setuju	3. Tidak setuju 4. Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>
4011.	Terdapat petunjuk yang cukup untuk mencari ruang : administrasi BPJS, periksa/ pemeriksaan lab/ radiologi/ pengambilan obat di RS		1. Sangat setuju 2. Setuju	3. Tidak setuju 4. Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>
4012.	Lama waktu menunggu dari mulai berada di ruang tunggu sampai diperiksa petugas kesehatan	 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4013.	Penyebab waktu tunggu				
	a. Kamar penuh		1. Ya	2. Tidak	<input type="checkbox"/>
	b. Proses administrasi		1. Ya	2. Tidak	<input type="checkbox"/>
	c. Keluarga/ pasien belum siap		1. Ya	2. Tidak	<input type="checkbox"/>
4014.	Dilakukan pemeriksaan laboratorium atau pemeriksaan penunjang medis lainnya (Rontgen, USG, MRI, dan sebagainya)		1. Ya	2. Tidak → P.4019	<input type="checkbox"/>
4015.	Dokter menyampaikan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan		1. Sangat setuju 2. Setuju	3. Tidak setuju 4. Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>

4.2 RAMAH DAN SIKAP SOPAN PETUGAS KESEHATAN			
4019.	Ketika Bpk/Ibu/Sdr mendapatkan pelayanan rawat inap, apakah Bpk/Ibu/Sdr diperlakukan secara ramah dan sopan?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4020.	Apakah petugas pelayanan rawat inap (perawat/dokter/ahli gizi/petugas obat) melayani Bpk/Ibu/Sdr dengan ramah dan sopan?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4021.	Menurut pengalaman Bpk/Ibu/Sdr apakah petugas kesehatan menjaga privacy (kerahasiaan) pada saat dilakukan pemeriksaan selama di rawat?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4022.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr. dalam mendapatkan perlakuan secara ramah dan sopan oleh petugas puskesmas?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4.3 KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN DENGAN PASIEN			
4023.	Apakah dokter/perawat/petugas kesehatan mendengarkan dengan penuh perhatian saat Bpk/Ibu/Sdr dirawat inap?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4024.	Apakah dokter/perawat/petugas pelayanan rawat inap menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada Bpk/Ibu/Sdr dengan cara yang dapat dimengerti?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4025.	Apakah dokter/perawat/petugas pelayanan rawat inap memberi kesempatan kepada Bpk/Ibu/Sdr untuk bertanya tentang masalah kesehatandan pengobatannya?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4026.	Bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dari petugas kesehatan selama Bpk/Ibu/Sdr dirawat?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4027.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr tentang cara petugas kesehatan berkomunikasi dengan baik selama bpk/ibu/ sdr dirawat?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4028.	Apakah Bpk/Ibu/Sdr diperiksa oleh dokter?	1. Ya	2. Tidak <input type="checkbox"/>



4031.	Pasien diperiksa secara rutin setiap hari oleh petugas kesehatan	1. Ya 2. Tidak	<input type="checkbox"/>
4.4 HAK MEMILIH PENGobatan/PERAWATAN			
4032.	Apakah ada keputusan dari petugas kesehatan tentang cara pengobatan/pemeriksaan Bpk/Ibu/Sdr ketika memperoleh pelayanan kesehatan?	1. Ya 2. Kadang-kadang 3. Tidak	<input type="checkbox"/>
4033.	Apakah dokter/perawat/petugas kesehatan lainnya melibatkan Bpk/Ibu/Sdr di dalam memutuskan cara pengobatan dan pemeriksaan yang sesuai dengan Bpk/Ibu/Sdr kehendaki?	1. Ya 2. Kadang-kadang 3. Tidak	<input type="checkbox"/>
4034.	Menurut pengalaman Bpk/Ibu/Sdr apakah petugas kesehatan ikut mengintervensi atau menghalang-halangi dalam memilih perawatan atau pengobatan selama Bpk/Ibu/Sdr dirawat?	1. Ya 2. Kadang-kadang 3. Tidak	<input type="checkbox"/>
4035.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr dalam pengambilan keputusan tentang pengobatan selama dirawat?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>

4.5 KERAHASIAAN INFORMASI PASIEN			
4036.	Apakah petugas kesehatan berbicara kepada Bpk/Ibu/Sdr yang dilakukan tanpa diengar orang lain selama dirawat inap?	1. Ya 2. Kadang-kadang	3. Tidak <input type="checkbox"/>
4037.	Apakah petugas kesehatan menyimpan informasi kesehatan seperti riwayat medis Bpk/Ibu/Sdr. secara rahasia selama dirawat inap?	1. Ya 2. Tidak	3. Tidak tahu <input type="checkbox"/>
4038.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr.tentang cara petugas menjaga kerahasiaan informasi kesehatan Bpk/Ibu/Sdr.?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4.6 HAK MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN			
4039.	Seberapa sulit masalah yang Bpk/Ibu/Sdr. alami dalam memperoleh ruang rawat inap yang sesuai dengan pilihan Bpk/Ibu/Sdr selama dirawat?	1. Tidak ada 2. Sedikit 3. Sedang	4. Sulit 5. Sangat sulit <input type="checkbox"/>
4040.	Seberapa sulit masalah yang Bpk/Ibu/Sdr alami dalam memperoleh pelayanan dokter dan tenaga kesehatan lain yang sesuai dengan pilihan Bpk/Ibu/Sdr selama dirawat?	1. Tidak ada 2. Sedikit 3. Sedang	4. Sulit 5. Sangat sulit <input type="checkbox"/>
4041.	Seberapa berat masalah yang Bpk/Ibu/Sdr alami dalam memperoleh pelayanan rawat inap di fasilitas kesehatan yang tidak biasa digunakan? (Misalnya pasien biasa berobat di puskesmas ini, sedangkan ada RS atau puskesmas rawat inap lain di kabupaten tsb, maka ditanyakan seberapa sulit responden memperoleh pelayanan rawat inap dari RS atau puskesmas rawat inap lain selain puskesmas ini)	1. Tidak ada 2. Sedikit 3. Sedang	4. Sulit 5. Sangat sulit 6. Tidak pernah mencoba <input type="checkbox"/>
4042.	Secara keseluruhan, bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr tentang kesempatan untuk memilih puskesmas untuk perawatan?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4.7 KUALITAS TEMPAT PELAYANAN KESEHATAN			
4043.	Bagaimana penilaian Bpk/Ibu/Sdr. tentang kebersihan ruang rawat inap?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4044.	Menurut pendapat Bpk/Ibu/Sdr apakah kualitas makanan yang diberikan selama dirawat sudah cukup dan baik?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4045.	Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah kualitas obat-obatan yang diberikan selama dirawat sudah cukup dan baik?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4046.	Secara keseluruhan di tempat perawatan yang Bpk/Ibu/Sdr kunjungi, bagaimana kualitas lingkungan (seperti ruangan, tempat duduk, udara segar dan kebersihannya)?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang	4. Buruk 5. Sangat buruk <input type="checkbox"/>
4047.	Terdapat ruang tunggu keluarga pasien		1. Ya 2. Tidak <input type="checkbox"/>
UNTUK PERTANYAAN NOMOR 4048a SAMPAI DENGAN 4049e, ISIKAN KODE: 1 "SANGAT SETUJU"; 2 "SETUJU"; 3 "TIDAK SETUJU"; 4 "SANGAT TIDAK SETUJU"			
4048.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ruang tunggu keluarga pasien bersih		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ruang tunggu keluarga pasien nyaman		<input type="checkbox"/>
	c. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, tersedia cukup tempat duduk di ruang tunggu keluarga pasien		<input type="checkbox"/>
	d. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, tempat sampah tersedia dalam jumlah yang cukup di ruang tunggu keluarga pasien		<input type="checkbox"/>
	e. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ventilasi udara di ruang tunggu keluarga pasien cukup		<input type="checkbox"/>
4049.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ruang perawatan bersih		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ruang perawatan nyaman		<input type="checkbox"/>
	c. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, tempat cuci tangan tersedia di ruang perawatan		<input type="checkbox"/>
	d. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, terdapat tempat sampah dalam jumlah yang cukup di ruang perawatan		<input type="checkbox"/>
	e. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ventilasi udara di ruang perawatan cukup		<input type="checkbox"/>

4050.	Anda pernah menggunakan/melihat kamar mandi/WC pasien?	1. Ya 2. Tidak →P. 4052	<input type="checkbox"/>
UNTUK NOMOR 4051 SAMPAI DENGAN 4055h, ISIKAN KODE: 1 "SANGATSETUJU"; 2 "SETUJU"; 3 "TIDAK SETUJU"; 4 "SANGAT TIDAK SETUJU"			
4051.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, tersedia air cukup di kamar mandi/WC		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, ada saluran pembuangan keluar dari kamar mandi/WC		<input type="checkbox"/>
	c. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, kamar mandi tidak bau		<input type="checkbox"/>
	d. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, kamar mandi/WC nyaman		<input type="checkbox"/>
4052.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, alat pemeriksaan yang digunakan bersih		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, alat pemeriksaan (stetoskop, tensimeter, termometer, timbangan) di puskesmas ini tersedia lengkap		<input type="checkbox"/>
4053.	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, secara umum penampilan petugas kesehatan bersih dan rapih		<input type="checkbox"/>
4054.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, makanan bervariasi		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, sebagian besar makanan yang diberikan habis dimakan pasien		<input type="checkbox"/>
4055.	a. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, tersedia informasi dalam bentuk media poster/ video/ audio, atau lainnya di puskesmas		<input type="checkbox"/>
	b. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, petugas menjelaskan prosedur administrasi		<input type="checkbox"/>
	c. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, petugas melayani dengan ramah		<input type="checkbox"/>
	d. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, pemeriksa memeriksa pasien dengan teliti		<input type="checkbox"/>
	e. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, pemeriksaan penunjang (rontgen, USG, EKG, dll) yang diperlukan tersedia cukup lengkap di puskesmas ini		<input type="checkbox"/>
	f. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, semua obat yang di resepkan tersedia		<input type="checkbox"/>
	g. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, semua pelayanan yang diterima, tidak ada lagi biaya tambahan		<input type="checkbox"/>
	h. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, petugas menjelaskan cara pemakaian/minum obat kepada pasien/keluarganya		<input type="checkbox"/>
4.8 KEMUDAHAN DIKUNJUNGI KELUARGA ATAU TEMAN			
4056.	Selama dirawat di puskesmas, apakah ada kesulitan untuk memperoleh izin bagi keluarga dan teman untuk melayani kebutuhan pribadi Bpk/Ibu/Sdr (misal: membawa makanan kesukaan dan kebutuhan sehari-hari)?	1. Tidak ada 2. Sedikit 3. Sedang 4. Sulit 5. Sangat sulit	<input type="checkbox"/>
4057.	Selama Bpk/Ibu/Sdr. dirawat di puskesmas, apakah ada kesulitan untuk melaksanakan kegiatan keagamaan atau kepercayaan sesuai dengan yang Bpk/Ibu/Sdr inginkan?	1. Tidak ada 2. Sedikit 3. Sedang 4. Sulit 5. Sangat sulit	<input type="checkbox"/>
4058.	Secara keseluruhan bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr. dalam melaksanakan kegiatan sosial dan keagamaan selama dirawat di puskesmas?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk 5. Sangat buruk	<input type="checkbox"/>
UNTUK PERTANYAAN NOMOR 4059 SAMPAI DENGAN 4060, ISIKAN KODE 1 "SANGATSETUJU"; 2 "SETUJU"; 3 "TIDAK SETUJU"; 4 "SANGAT TIDAK SETUJU"			
4059.	Secara keseluruhan, Bapak/Ibu/Sdr sebagai pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di puskesmas ini		<input type="checkbox"/>
4060.	Bapak/Ibu/sdr sebagai pasien berkeinginan untuk kembali berobat ke puskesmas ini lagi di lain waktu		<input type="checkbox"/>
4061.	Apakah merupakan pasien JKN (Konfirmasi ke Blok III P.3015 Keterangan Responden, Jika salah satu pilihan jawaban a, b, c, d adalah Ya)	1. Ya 2. Bukan →SELESAI	<input type="checkbox"/>
4062.	Apakah ada biaya tambahan untuk semua pemeriksaan laboratorium?	1. Ya 2. Tidak 3. Tidak berlaku	<input type="checkbox"/>
4063.	Apakah ada biaya tambahan untuk pemeriksaan penunjang lainnya (rontgen, USG, MRI, dll)	1. Ya 2. Tidak 3. Tidak berlaku	<input type="checkbox"/>
4064.	Semua obat yang diresepkan tersedia dan masuk dalam paket JKN (tidak ada biaya tambahan)	1. Ya 2. Tidak 3. Tidak berlaku	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN

Lampiran 2. Surat Keterangan Terkait Permintaan Data



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KESEHATAN

Jalan Percetakan Negara Nomor 29 Jakarta 10560
Telepon : (021) 4261088 Faksimile : (021) 4243933
Laman : <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id> ; Surat Elektronik : sekretariat.bkpk@kemkes.go.id



SURAT KETERANGAN

NOMOR : IR.03.02/H.I/2483/2023

Yang bertandatangan di bawah ini,

nama : Dr. Nana Mulyana
NIP : 196505211985011001
jabatan : Sekretaris Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Widya Ananda Clarisa
Institusi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Tujuan : Skripsi
Judul : Determinan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Puskesmas di Indonesia
Terima Data : Risnakes 2017

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. data yang diterima tidak diberikan ke pihak lain.
2. mencantumkan pernyataan "Data yang digunakan dalam laporan/ artikel/ skripsi/ thesis/ disertasi/ dll berasal dari Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan yang dapat diakses dengan persyaratan dan prosedur tertentu melalui www.badankebijakan.kemkes.go.id" dalam dokumen hasil pemanfaatan data.
3. berkewajiban untuk menyerahkan hasil analisis kepada Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.
4. lampiran menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari surat ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

3 April 2023

Sekretaris Badan Kebijakan Pembangunan
Kesehatan,



Dr. Nana Mulyana

LAMPIRAN

Lampiran 3. Surat Keterangan Penggunaan Data untuk Balitbangkes

SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN DATA

Saya yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

merujuk surat nomor : B.646/Un.11/KM.I/PP.00.9/02/2023 tanggal 22 Februari 2023
telah diberikan data : Risnakes 2017
untuk keperluan : Skripsi
Judul : Determinan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Puskesmas di
Indonesia (Analisis Data Risnakes 2017)
atas nama penerima : Widya Ananda Clarisa

dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Data yang diterima tidak diberikan ke pihak lain.
- b. Mencantumkan pernyataan "Data yang digunakan dalam laporan/ artikel/ skripsi/ thesis/ disertasi/ dll berasal dari Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan yang dapat diakses dengan persyaratan dan prosedur tertentu melalui www.litbang.kemkes.go.id" dalam dokumen hasil pemanfaatan data.
- c. Berkewajiban untuk menyerahkan hasil analisis kepada Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Penerima Data,



Widya Ananda Clarisa

LAMPIRAN

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Untuk Balitbangkes

23/02/23, 09:43

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/MTA2MzEx>



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

Nomor : B.646/Un.11/KM.I/PP.00.9/02/2023

22 Februari 2023

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Yth. Bapak/Ibu Kepala Sekretaris Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan

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 : Widya Ananda Clarisa
NIM : 0801182232
Tempat/Tanggal Lahir : Manunggal, 10 Desember 2000
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : Jln.veteran pasar 10 gg. Beringin tengah no. 10 Desa Manunggal
Kecamatan LABUHAN DELI

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas Di Indonesia (Analisis Data Risnakes 2017)

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

Medan, 22 Februari 2023
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp.Sc.
NIP. 198008062006041003

Tembusan:

- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan

info : Siapkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/MTA2MzEx>

1/1

LAMPIRAN

Lampiran 5. Output Hasil Analisis Data

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dibawah 25 tahun	52	8.7	8.7	8.7
25-40 tahun	290	48.6	48.6	57.3
41-55 tahun	178	29.8	29.8	87.1
Diatas 55 Tahun	77	12.9	12.9	100.0
Total	597	100.0	100.0	

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	192	32.2	32.2	32.2
Perempuan	405	67.8	67.8	100.0
Total	597	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak pernah sekolah	47	7.9	7.9	7.9
Tidak Tamat SD/MI	73	12.2	12.2	20.1
Tamat SD/MI	166	27.8	27.8	47.9
Tamat SLTP/MTS	127	21.3	21.3	69.2
Tamat SLTA/MA	160	26.8	26.8	96.0
Tamat D1/D2/D3	10	1.7	1.7	97.7
Tamat PT D4/S1/S2/S3	14	2.3	2.3	100.0
Total	597	100.0	100.0	

Status pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak bekerja	286	47.9	47.9	47.9
	Bekerja	255	42.7	42.7	90.6
	Sekolah	56	9.4	9.4	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	575	96.3	96.3	96.3
	Tidak	22	3.7	3.7	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Kecepatan Mendapatkan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	72	12.1	12.1	12.1
	Baik	475	79.6	79.6	91.6
	Sedang	47	7.9	7.9	99.5
	Buruk	3	.5	.5	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Ramah dan Sopan Petugas Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	139	23.3	23.3	23.3
	Baik	430	72.0	72.0	95.3
	Sedang	27	4.5	4.5	99.8
	Buruk	1	.2	.2	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Komunikasi Petugas Kesehatan dan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	75	12.6	12.6	12.6
	Baik	482	80.7	80.7	93.3
	Sedang	39	6.5	6.5	99.8
	Buruk	1	.2	.2	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Hak Memilih Pengobatan/Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	203	34.0	34.0	34.0
	Kadang-kadang	64	10.7	10.7	44.7
	Tidak	330	55.3	55.3	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Kerahasiaan Informasi Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	530	88.8	88.8	88.8
	Kadang-kadang	47	7.9	7.9	96.6
	Tidak	20	3.4	3.4	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Hak Memilih Pelayanan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	465	77.9	77.9	77.9
	Sedikit	77	12.9	12.9	90.8
	Sedang	45	7.5	7.5	98.3
	Sulit	10	1.7	1.7	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Kualitas Tempat Pelayanan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	49	8.2	8.2	8.2
	Baik	441	73.9	73.9	82.1
	Sedang	99	16.6	16.6	98.7
	Buruk	8	1.3	1.3	100.0
	Total	597	100.0	100.0	

Kemudahan Keluarga Berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	97	16.2	16.2	16.2
	Setuju	418	70.0	70.0	86.3
	Tidak setuju	60	10.1	10.1	96.3
	Sangat tidak setuju	22	3.7	3.7	100.0
	Total	597	100.0	100.0	



Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Usia * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Jenis kelamin * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Pendidikan terakhir * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Status pekerjaan * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Tingkat ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Kerahasiaan informasi pasien * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Tingkat kerahaman dan kesopanan petugas kesehatan terhadap responden * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Tingkat komunikasi petugas kepada responden * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Hak memilih pengobatan/perawatan * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Kesulitan dalam memilih pelayanan kesehatan * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Kualitas tempat pelayanan kesehatan * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%
Kemudahan Keluarga Berkunjung * Kepuasan Pasien	597	100.0%	0	.0%	597	100.0%

Umur * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		Total
		Ya	Tidak	
Usia	Dibawah 25 tahun	49	3	52
	25-40 tahun	281	9	290
	41-55 tahun	176	2	178
	Diatas 55 Tahun	69	8	77
Total		575	22	597

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.955 ^a	3	.003
Likelihood Ratio	11.953	3	.008
Linear-by-Linear Association	1.516	1	.218
N of Valid Cases	597		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.92.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SI MATEWA UTARA MEDAN

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.050	.054	1.232	.219 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.034	.051	.836	.404 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
		Jenis kelamin	Laki-laki	189
	Perempuan	386	19	405
Total		575	22	597

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.593 ^a	1	.058		
Continuity Correction ^b	2.765	1	.096		
Likelihood Ratio	4.158	1	.041		
Fisher's Exact Test				.064	.042
Linear-by-Linear Association	3.587	1	.058		
N of Valid Cases ^b	597				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.08.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.078	.031	1.898	.058 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.078	.031	1.898	.058 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Pendidikan Terakhir * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
		Pendidikan terakhir	Tidak pernah sekolah	45
	Tidak Tamat SD/MI	71	2	73
	Tamat SD/MI	156	10	166
	Tamat SLTP/MTS	125	2	127
	Tamat SLTA/MA	155	5	160
	Tamat D1/D2/D3	10	0	10
	Tamat PT D4/S1/S2/S3	13	1	14
Total		575	22	597

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.375 ^a	6	.497
Likelihood Ratio	5.692	6	.459
Linear-by-Linear Association	.306	1	.580
N of Valid Cases	597		

a. 5 cells (35.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.023	.042	-.553	.581 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.030	.040	-.736	.462 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Status Pekerjaan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
Status pekerjaan	Tidak bekerja	276	10	286
	Bekerja	247	8	255
	Sekolah	52	4	56
Total		575	22	597

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.131 ^a	2	.345
Likelihood Ratio	1.748	2	.417
Linear-by-Linear Association	.680	1	.409
N of Valid Cases	597		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.06.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.034	.047	.825	.410 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.026	.045	.625	.532 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Kecetepatan Mendapatkan Pelayanan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien			Total
		Ya	Tidak		
Tingkat ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	Sangat baik	67	5	72	
	Baik	461	14	475	
	Sedang	45	2	47	
	Buruk	2	1	3	
Total		575	22	597	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.356 ^a	3	.016
Likelihood Ratio	5.478	3	.140
Linear-by-Linear Association	.019	1	.889
N of Valid Cases	597		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.006	.061	-.139	.889 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.023	.054	-.569	.570 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Ramah dan Sopan Petugas Kesehatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien			Total
		Ya	Tidak		
		Tingkat kerahaman dan kesopanan petugas kesehatan terhadap responden	Sangat baik	134	
	Baik	418	12	430	
	Sedang	22	5	27	
	Buruk	1	0	1	
Total		575	22	597	

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.748 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	9.919	3	.019
Linear-by-Linear Association	3.087	1	.079
N of Valid Cases	597		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.072	.055	1.760	.079 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.062	.053	1.515	.130 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Pasien * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
		Tingkat komunikasi petugas kepada responden	Sangat baik	74
	Baik	468	14	482
	Sedang	33	6	39
	Buruk	0	1	1
Total		575	22	597

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	43.173 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	17.631	3	.001
Linear-by-Linear Association	16.506	1	.000
N of Valid Cases	597		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.166	.058	4.117	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.147	.050	3.613	.000 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Hak Memilih Pengobatan/Perawatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien			Total
		Ya	Tidak		
Hak memilih pengobatan/perawatan	Ya	196	7	203	
	Kadang-kadang	62	2	64	
	Tidak	317	13	330	
Total		575	22	597	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.149 ^a	2	.928
Likelihood Ratio	.151	2	.927
Linear-by-Linear Association	.097	1	.756
N of Valid Cases		597	

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.36.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.013	.041	.311	.756 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.013	.041	.325	.745 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Kerahasiaan Informasi Pasien * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
		Kerahasiaan informasi pasien	Ya	512
	Kadang-kadang	46	1	47
	Tidak	17	3	20
Total		575	22	597

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.660 ^a	2	.022
Likelihood Ratio	4.679	2	.096
Linear-by-Linear Association	3.542	1	.060
N of Valid Cases	597		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .74.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.077	.064	1.886	.060 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.049	.052	1.191	.234 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Hak Memilih Pelayanan Kesehatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		Total
		Ya	Tidak	
Kesulitan dalam memilih pelayanan kesehatan	Tidak ada	448	17	465
	Sedikit	76	1	77
	Sedang	42	3	45
	Sulit	9	1	10
Total		575	22	597

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.487 ^a	3	.322
Likelihood Ratio	3.327	3	.344
Linear-by-Linear Association	.749	1	.387
N of Valid Cases	597		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.035	.053	.865	.387 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.012	.045	.303	.762 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Kualitas Tempat Pelayanan Kesehatan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		
		Ya	Tidak	Total
		Kualitas tempat pelayanan kesehatan	Sangat baik	48
	Baik	431	10	441
	Sedang	91	8	99
	Buruk	5	3	8
Total		575	22	597

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34.032 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	16.983	3	.001
Linear-by-Linear Association	18.189	1	.000
N of Valid Cases	597		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.175	.059	4.328	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.151	.052	3.719	.000 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

Kemudahan Dikunjungi Keluarga atau Teman * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count		Kepuasan Pasien		Total
		Ya	Tidak	
Kemudahan Keluarga Berkunjung	Sangat setuju	92	5	97
	Setuju	410	8	418
	Tidak setuju	56	4	60
	Sangat tidak setuju	17	5	22
Total		575	22	597

SUMATERA UTARA MEDAN

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.263 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	16.911	3	.001
Linear-by-Linear Association	8.777	1	.003
N of Valid Cases	597		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .81.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.121	.068	2.982	.003 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.079	.060	1.929	.054 ^c
N of Valid Cases		597			

a. Not assuming the null hypothesis.

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

c. Based on normal approximation.

