

LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Nama Peneliti : Fa Ika Agustya

Judul Penelitian : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di
Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Palang

Saya adalah mahasiswa prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya mohon mengisi kuesioner dengan jujur dan apa adanya. Jika bersedia, silahkan menandatangani lembar persetujuan ini sebagai bukti kesukarelaan bapak/ibu/saudara/saudari. Terima kasih atas partisipasinya dalam penelitian ini.

Peneliti

Tuban, Desember 2022
Responden

Fa Ika Agustya

(.....)

Lampiran 2. Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat
Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Palang**

PETUNJUK

Berikan Tanda *Checklist* (✓) Pada Jawaban Yang Anda Pilih !

Nama Inisial				
Usia				
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan	
Pendidikan	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ Perguruan Tinggi(D3/S1/dst)
Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa		☐ Petani	☐ Nelayan
	☐ Pedagang		☐ Wiraswasta	☐ PNS/TNI/POLRI
	☐ Lainnya			

Tanggapan yang diharapkan adalah sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Silakan pilih salah satu alternatif tanggapan yang disediakan untuk setiap pernyataan dengan menuliskan tanda *checklist* (✓). Alternatif tanggapan yang disediakan terdiri dari :

1. **TB** (Tidak Baik)
2. **KB** (Kurang Baik)
3. **B** (Baik)
4. **SB** (Sangat Baik)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		TB	KB	B	SB
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu.				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
3.	Petugas loket pendaftaran mampu menangani masalah pasien dengan tepat dan professional				
4.	Petugas loket pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				
5.	Petugas loket pendaftaran membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan				
Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap dimensi mutu kehandalan (<i>reliability</i>) yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Palang?					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memperlakukan pasien dengan sopan baik				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan cekatan				
3.	Petugas loket pendaftaran menjelaskan hal-hal yang dibutuhkan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran cepat dan tanggap terhadap keluhan dan kendala yang pasien alami				

5.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti				
Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap dimensi mutu daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Palang?					
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan saran dengan jelas dan mudah dipahami				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan tanpa keragu-raguan dalam melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien)				
5.	Petugas loket pendaftaran memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani dan menangani keluhan pasien				
Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap dimensi mutu jaminan (<i>assurance</i>) yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Palang?					
Empati (<i>Empathy</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien				
2.	Keberadaan petugas loket pendaftaran menciptakan pasien merasa nyaman dan aman				

3.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan penuh perhatian				
4.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien melayani dengan sabar				
5.	Petugas loket pendaftaran memberi jawaban yang mudah dimengerti				
Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap dimensi mutu empati (<i>empathy</i>) yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Palang?					
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih				
2.	Cukup tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran				
3.	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman				
4.	Ruang tunggu pendaftaran tertata dengan rapi				
5.	Terdapat petunjuk informasi secara tertulis dan jelas				
Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap dimensi mutu bukti fisik (<i>tangible</i>) yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Palang?					

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini menjadi salah satu responden yang secara sukarela meluangkan waktu untuk membaca dan mengisi kuesioner ini.

Lampiran 3. Daftar Tabulasi Hasil Kuesioner

NO	Kehandalan (Reliability)					TOTAL SKOR X1
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	
1	4	3	4	4	3	18
2	3	3	3	4	3	16
3	4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	4	4	17
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	2	3	3	3	3	14
8	3	3	3	3	3	15
9	4	3	2	4	4	17
10	3	3	2	3	1	12
11	4	4	3	3	4	18
12	3	3	3	4	4	17
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	4	4	3	18
17	3	3	3	4	3	16
18	4	4	3	3	4	18
19	3	3	3	3	3	15

20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	2	3	4	4	4	17
23	3	3	2	3	1	12
24	4	4	3	3	4	18
25	3	3	3	4	4	17
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	4	3	4	4	3	18
30	3	3	3	4	3	16
31	4	4	3	3	4	18
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	4	3	4	4	3	18
35	3	3	3	4	3	16
36	4	4	3	3	4	18
37	3	3	3	4	4	17
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	2	3	3	3	3	14
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	2	4	4	17
43	3	3	2	3	1	12
44	4	4	3	3	4	18
45	3	3	3	4	4	17
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	4	3	4	4	3	18
50	3	3	3	4	3	16
51	4	4	3	3	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	2	3	4	4	4	17
56	3	3	2	3	1	12
57	4	4	3	3	4	18
58	3	3	3	4	4	17
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15

62	4	3	4	4	3	18
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	2	3	4	4	4	17
66	4	3	4	4	3	18
67	3	3	3	4	3	16
68	4	4	3	3	4	18
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	3	15
71	4	3	4	4	3	18
72	3	3	3	4	3	16
73	4	1	3	3	4	15
74	4	3	4	4	3	18
75	3	3	3	4	3	16
76	4	4	3	3	4	18
77	3	3	3	4	4	17
78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	3	15
80	2	3	3	3	3	14
81	3	3	3	3	3	15
82	4	3	2	4	4	17
83	3	3	2	3	1	12
84	4	4	3	3	4	18
85	3	3	3	4	4	17
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	3	3	15
89	4	3	4	4	3	18
90	3	3	3	4	3	16
91	4	4	3	3	4	18
92	3	3	3	4	4	17
93	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	3	15
95	2	3	3	3	3	14
96	2	3	4	4	4	17

NO	Ketanggapan (Responsiveness)					TOTAL SKOR X1
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	
1	4	4	3	3	3	17
2	4	4	3	4	4	19

3	4	4	3	4	4	19
4	3	4	3	4	3	17
5	4	2	3	3	2	14
6	3	2	3	3	3	14
7	3	2	3	3	3	14
8	3	3	2	3	3	14
9	3	3	4	4	4	18
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	3	4	4	19
12	3	4	3	4	3	17
13	4	2	3	3	2	14
14	3	2	3	3	3	14
15	3	2	3	3	3	14
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	3	4	4	19
19	4	2	3	3	2	14
20	3	2	3	3	3	14
21	3	2	3	3	3	14
22	2	4	4	3	4	17
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	3	4	4	19
25	3	4	3	4	3	17
26	4	2	3	3	2	14
27	3	2	3	3	3	14
28	3	2	3	3	3	14
29	4	4	3	3	3	17
30	4	4	3	4	4	19
31	4	4	3	4	4	19
32	4	2	3	3	2	14
33	3	2	3	3	3	14
34	4	4	3	3	3	17
35	4	4	3	4	4	19
36	4	4	3	4	4	19
37	3	4	3	4	3	17
38	4	2	3	3	2	14
39	3	2	3	3	3	14
40	3	2	3	3	3	14
41	3	3	2	3	3	14
42	3	3	4	4	4	18
43	4	4	4	4	3	19
44	4	4	3	4	4	19

45	3	4	3	4	3	17
46	4	2	3	3	2	14
47	3	2	3	3	3	14
48	3	2	3	3	3	14
49	4	4	3	3	3	17
50	4	4	3	4	4	19
51	4	4	3	4	4	19
52	4	2	3	3	2	14
53	3	2	3	3	3	14
54	3	2	3	3	3	14
55	2	4	4	3	4	17
56	4	4	4	4	3	19
57	4	4	3	4	4	19
58	3	4	3	4	3	17
59	4	2	3	3	2	14
60	3	2	3	3	3	14
61	3	2	3	3	3	14
62	4	4	3	3	3	17
63	3	2	3	3	3	14
64	3	2	3	3	3	14
65	2	4	4	3	4	17
66	4	4	3	3	3	17
67	4	4	3	4	4	19
68	4	4	3	4	4	19
69	4	2	3	3	2	14
70	3	2	3	3	3	14
71	4	4	3	3	3	17
72	4	4	3	4	4	19
73	4	4	3	4	4	19
74	4	4	3	3	3	17
75	4	4	3	4	4	19
76	4	4	3	4	4	19
77	3	4	3	4	3	17
78	4	2	3	3	2	14
79	3	2	3	3	3	14
80	3	2	3	3	3	14
81	3	3	2	3	3	14
82	3	3	4	4	4	18
83	4	4	4	4	3	19
84	4	4	3	4	4	19
85	3	4	3	4	3	17
86	4	2	3	3	2	14

87	3	2	3	3	3	14
88	3	2	3	1	3	12
89	4	4	3	3	3	17
90	4	4	3	4	4	19
91	4	4	3	4	4	19
92	3	4	3	4	3	17
93	4	2	3	3	2	14
94	3	2	3	3	3	14
95	3	2	3	3	3	14
96	2	4	4	3	4	17

NO	Jaminan (Assurance)					TOTAL SKOR X1
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	
1	2	3	3	4	4	16
2	4	3	4	4	4	19
3	4	4	3	4	4	19
4	3	3	4	3	4	17
5	3	3	3	4	3	16
6	2	2	3	3	3	13
7	3	3	4	3	3	16
8	2	3	3	2	2	12
9	4	2	4	3	4	17
10	4	4	4	4	2	18
11	4	4	3	4	4	19
12	3	3	4	3	4	17
13	3	3	3	4	3	16
14	2	2	4	3	3	14
15	3	3	3	3	3	15
16	2	3	3	4	4	16
17	4	3	3	4	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	4	3	16
20	2	2	4	3	3	14
21	3	3	3	3	3	15
22	1	4	4	4	4	17

23	4	4	4	4	2	18
24	4	4	3	4	4	19
25	3	3	4	3	4	17
26	3	3	3	4	3	16
27	2	2	3	3	3	13
28	3	3	4	3	3	16
29	2	3	4	4	4	17
30	4	3	3	4	4	18
31	4	4	3	4	4	19
32	3	3	3	4	3	16
33	2	2	4	3	3	14
34	2	3	4	4	4	17
35	4	3	3	4	4	18
36	4	4	3	4	4	19
37	3	3	4	3	4	17
38	3	3	3	4	3	16
39	2	2	3	3	3	13
40	3	3	4	3	3	16
41	2	3	3	2	2	12
42	4	2	4	3	4	17
43	4	4	4	4	2	18
44	4	4	3	4	4	19
45	3	3	4	3	4	17
46	3	3	3	4	3	16
47	2	2	3	3	3	13
48	3	3	4	3	3	16
49	2	3	4	4	4	17
50	4	3	4	4	4	19
51	4	4	4	4	4	20
52	3	3	3	4	3	16
53	2	2	3	3	3	13
54	3	3	3	3	3	15
55	1	4	4	4	4	17
56	4	4	4	4	2	18
57	4	4	3	4	4	19
58	3	3	4	3	4	17
59	3	3	3	4	3	16
60	2	2	3	3	3	13
61	3	3	4	3	3	16
62	2	3	3	4	4	16
63	2	2	3	3	3	13
64	3	3	3	3	3	15

65	1	4	4	4	4	17
66	2	3	3	4	4	16
67	4	3	3	4	4	18
68	4	4	3	4	4	19
69	3	3	4	4	3	17
70	2	2	3	3	3	13
71	2	3	4	4	4	17
72	4	3	3	4	4	18
73	4	4	3	4	4	19
74	2	3	3	4	4	16
75	4	3	3	4	4	18
76	4	4	3	4	4	19
77	3	3	4	3	4	17
78	3	3	3	4	3	16
79	2	2	4	3	3	14
80	3	3	3	3	3	15
81	2	3	3	2	2	12
82	4	2	4	3	4	17
83	4	4	4	4	2	18
84	4	4	3	4	4	19
85	3	3	4	3	4	17
86	3	3	3	4	3	16
87	2	2	4	3	3	14
88	3	3	3	3	3	15
89	2	3	4	4	4	17
90	4	3	3	4	4	18
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	4	3	4	17
93	3	3	3	4	3	16
94	2	2	4	3	3	14
95	3	3	4	3	3	16
96	1	4	4	4	4	17

NO	Empati (Empathy)					TOTAL
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	SKOR
1	4	4	3	4	4	19
2	4	3	4	4	4	19
3	3	3	4	4	3	17
4	3	3	3	4	4	17
5	4	3	2	3	3	15

6	3	3	3	2	3	14
7	3	3	3	3	3	15
8	4	4	3	4	4	19
9	4	4	4	4	2	18
10	3	3	3	4	4	17
11	3	3	4	4	3	17
12	3	3	3	4	4	17
13	4	3	2	3	3	15
14	3	3	3	2	3	14
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	3	4	4	19
17	4	3	4	4	4	19
18	3	3	4	4	3	17
19	4	3	2	3	3	15
20	3	3	3	2	3	14
21	3	3	3	3	3	15
22	4	2	3	4	4	17
23	3	3	3	4	4	17
24	3	3	4	4	3	17
25	3	3	3	4	4	17
26	4	3	2	3	3	15
27	3	3	3	2	3	14
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	3	4	4	19
30	4	3	4	4	4	19
31	3	3	4	4	3	17
32	4	3	2	3	3	15
33	3	3	3	2	3	14
34	4	4	3	4	4	19
35	4	3	4	4	4	19
36	3	3	4	4	3	17
37	3	3	3	4	4	17
38	4	3	2	3	3	15
39	3	3	3	2	3	14
40	3	3	3	3	3	15
41	4	4	3	4	4	19
42	4	4	4	4	2	18
43	3	3	3	4	4	17
44	3	3	4	4	3	17
45	3	3	3	4	4	17
46	4	3	2	3	3	15
47	3	3	3	2	3	14

48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	3	4	4	19
50	4	3	4	4	4	19
51	3	3	4	4	3	17
52	4	3	2	3	3	15
53	3	3	3	2	3	14
54	3	3	3	3	3	15
55	4	2	3	4	4	17
56	3	3	3	4	4	17
57	3	3	4	4	3	17
58	3	3	3	4	4	17
59	4	3	2	3	3	15
60	3	3	3	2	3	14
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	3	4	4	19
63	3	3	3	2	3	14
64	3	3	3	3	3	15
65	4	2	3	4	4	17
66	4	4	3	4	4	19
67	4	3	4	4	4	19
68	3	3	4	4	3	17
69	4	3	2	3	3	15
70	3	3	3	2	3	14
71	4	4	3	4	4	19
72	4	3	4	4	4	19
73	3	3	4	4	3	17
74	4	4	3	4	4	19
75	4	3	4	4	4	19
76	3	3	4	4	3	17
77	3	3	3	4	4	17
78	4	3	2	3	3	15
79	3	3	3	2	3	14
80	3	3	3	3	3	15
81	4	4	3	4	4	19
82	4	4	4	4	2	18
83	3	3	3	4	4	17
84	3	3	4	4	3	17
85	3	3	3	4	4	17
86	4	3	2	3	3	15
87	3	3	3	2	3	14
88	3	3	3	3	3	15
89	4	4	3	4	4	19

90	4	3	4	4	4	19
91	3	3	4	4	3	17
92	3	3	3	4	4	17
93	4	3	2	3	3	15
94	3	3	3	2	3	14
95	3	3	3	3	3	15
96	4	2	3	4	4	17

NO	Empati (Empathy)					TOTAL SKOR X1
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	3	3	3	16
3	4	4	4	4	3	19
4	3	4	3	3	3	16
5	3	3	2	3	3	14
6	4	3	3	3	4	17
7	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	3	3	16
9	4	3	4	3	4	18
10	4	3	3	3	4	17
11	4	4	4	4	3	19
12	3	4	3	3	3	16
13	3	3	2	3	3	14
14	4	3	3	3	4	17
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	3	3	3	16
18	4	4	4	4	3	19
19	3	3	2	3	3	14
20	4	3	3	3	4	17
21	3	3	3	3	3	15
22	3	4	4	2	4	17
23	4	3	3	3	4	17
24	4	4	4	4	3	19
25	3	4	3	3	3	16
26	3	3	2	3	3	14
27	4	3	3	3	4	17
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20
30	3	4	3	3	3	16

31	4	4	4	4	3	19
32	3	3	2	3	3	14
33	4	3	3	3	4	17
34	4	4	4	4	4	20
35	3	4	3	3	3	16
36	4	4	4	4	3	19
37	3	4	3	3	3	16
38	3	3	2	3	3	14
39	4	3	3	3	4	17
40	3	3	3	3	3	15
41	4	3	3	3	3	16
42	4	3	4	3	4	18
43	4	3	3	3	4	17
44	4	4	4	4	3	19
45	3	4	3	3	3	16
46	3	3	2	3	3	14
47	4	3	3	3	4	17
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	4	4	4	20
50	3	4	3	3	3	16
51	4	4	4	4	3	19
52	3	3	2	3	3	14
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	4	4	2	4	17
56	4	3	3	3	4	17
57	4	4	4	4	3	19
58	3	4	3	3	3	16
59	3	3	2	3	3	14
60	4	3	3	3	4	17
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	4	4	4	20
63	4	3	3	3	4	17
64	3	3	3	3	3	15
65	3	4	4	2	4	17
66	4	4	4	4	4	20
67	3	4	3	3	3	16
68	4	4	4	4	3	19
69	3	3	2	3	3	14
70	4	3	3	3	4	17
71	4	4	4	4	4	20
72	3	4	3	3	3	16

73	4	4	4	4	3	19
74	4	4	4	4	4	20
75	3	4	3	3	3	16
76	4	4	4	4	3	19
77	3	4	3	3	3	16
78	3	3	2	3	3	14
79	4	3	3	3	4	17
80	3	3	3	3	3	15
81	4	3	3	3	3	16
82	4	3	4	3	4	18
83	4	3	3	3	4	17
84	4	4	4	4	3	19
85	3	4	3	3	3	16
86	3	3	2	3	3	14
87	4	3	3	3	4	17
88	3	3	3	3	3	15
89	4	4	4	4	4	20
90	3	4	3	3	3	16
91	4	4	4	4	3	19
92	3	4	3	3	3	16
93	3	3	2	3	3	14
94	4	3	3	3	4	17
95	3	3	3	3	3	15
96	3	4	4	2	4	17

NO	Kepuasan Pasien					TOTAL SKOR X1
	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	
1	4	4	3	3	3	17
2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	3	4	4	19
4	3	4	2	4	3	16
5	4	2	3	3	2	14
6	3	2	3	3	3	14
7	3	2	3	3	3	14
8	3	3	2	3	3	14
9	3	3	4	4	4	18
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	3	4	4	19
12	3	4	3	4	3	17
13	4	2	3	3	2	14

14	3	2	3	3	3	14
15	3	2	3	3	3	14
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	3	4	4	19
19	4	2	3	3	2	14
20	3	2	3	3	3	14
21	3	2	3	3	3	14
22	2	4	4	3	4	17
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	3	4	4	19
25	3	4	3	4	3	17
26	3	3	3	3	4	16
27	3	4	3	2	3	15
28	3	3	3	3	2	14
29	4	3	3	3	3	16
30	4	4	4	3	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	3	4	4	17
34	4	3	3	3	4	17
35	4	4	3	2	3	16
36	4	3	3	3	2	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	4	4	3	4	18
39	3	4	3	4	4	18
40	3	3	3	4	4	17
41	4	4	3	2	3	16
42	3	3	3	3	2	14
43	4	3	3	3	3	16
44	4	4	2	3	4	17
45	3	3	3	3	4	16
46	3	3	3	4	4	17
47	3	3	3	3	4	16
48	3	4	3	2	3	15
49	4	3	3	3	2	15
50	4	3	3	3	3	16
51	4	4	4	3	4	19
52	3	3	3	3	2	14
53	2	3	3	3	3	14
54	3	4	2	3	4	16
55	3	4	4	3	4	18

56	4	4	3	4	4	19
57	4	3	3	4	4	18
58	3	4	3	2	3	15
59	3	3	3	3	2	14
60	3	4	4	3	4	18
61	3	4	3	4	4	18
62	4	3	3	4	4	18
63	2	4	4	3	4	17
64	3	4	3	4	4	18
65	4	3	3	4	4	18
66	4	3	3	3	4	17
67	4	4	3	2	3	16
68	4	3	3	3	2	15
69	3	3	3	3	3	15
70	3	4	4	3	4	18
71	4	4	4	4	4	20
72	4	3	3	3	4	17
73	4	3	3	4	4	18
74	4	3	3	3	4	17
75	4	4	3	2	3	16
76	4	3	3	3	2	15
77	3	3	3	3	3	15
78	3	4	4	3	4	18
79	3	4	3	4	4	18
80	3	3	3	4	4	17
81	4	3	3	3	4	17
82	3	4	3	2	3	15
83	4	3	3	3	2	15
84	4	3	3	3	3	16
85	3	4	4	4	3	18
86	3	3	4	3	2	15
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	1	3	13
89	4	4	3	3	3	17
90	4	2	3	4	4	17
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	4	4	3	17
93	3	4	3	3	2	15
94	3	3	4	3	3	16
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	4	16

Lampiran 4. Hasil Analisis Data SPSS

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1-1	39.35	3076.478	.803	.814	.983
X1-2	36.88	2030.955	.979	.998	.915
X1-3	36.97	1778.393	.973	.995	.919
X1-4	36.68	1898.589	.972	.997	.916
X1-5	36.85	1991.463	.961	.997	.917
TOTAL SKOR X1	25.62	2220.910	.927	.989	.925

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2-1	29.17	17.523	.364	.	.777
X2-2	29.53	12.533	.859	.	.650
X2-3	29.57	18.185	.367	.	.783
X2-4	29.23	15.840	.825	.	.721
X2-5	29.50	15.638	.653	.	.727
TOTAL SKOR X2	16.33	4.851	1.000	.	.706

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3-1	29.47	11.568	.605	.	.671
X3-2	29.40	12.524	.658	.	.681
X3-3	29.23	15.082	.493	.	.759
X3-4	28.93	13.030	.620	.	.695
X3-5	29.07	13.582	.377	.	.729
TOTAL SKOR X3	16.23	3.978	1.000	.	.679

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4-1	29.70	11.114	.367	.	.734
X4-2	30.00	11.310	.378	.	.736
X4-3	30.00	10.690	.369	.	.730
x4-4	29.67	8.575	.817	.	.622
X4-5	29.73	10.409	.516	.	.707
TOTAL SKOR X4	16.57	3.151	1.000	.	.780

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5-1	36.53	18.809	.657	.854	.617
X5-2	36.57	19.289	.543	.828	.633
X5-3	36.87	16.740	.906	.873	.551
X5-4	36.83	19.316	.567	.682	.632
X5-5	36.67	20.023	.388	.665	.655
TOTAL SKOR X5	16.70	3.459	.942	.949	.740

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	29.33	16.161	.366	.	.765
Y_2	29.57	12.392	.775	.	.666
Y_3	29.67	16.575	.377	.	.767
Y_4	29.43	14.875	.679	.	.722
Y_5	29.60	14.455	.633	.	.718
TOTAL_ Y	16.40	4.524	1.000	.	.678

2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.18652609
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.099
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2.610	1.107		2.357	.021
	<i>Reliability</i>	-.034	.076	-.069	-.451	.653
	<i>Responsiveness</i>	.107	.113	.297	.952	.344
	<i>Assurance</i>	-.009	.096	-.022	-.096	.924
	<i>Empathy</i>	-.151	.076	-.334	-1.976	.061
	<i>Tangible</i>	.006	.073	.015	.089	.929

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

4. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	.152	.082		1.863	.066		
	<i>Reliability</i>	-.035	.066	-.077	-.540	.591	.519	1.927
	<i>Responsiveness</i>	.069	.109	.196	.635	.527	.129	9.156
	<i>Assurance</i>	-.003	.085	-.007	-.032	.975	.214	4.676
	<i>Empathy</i>	-.141	.077	-.315	-1.836	.070	.355	2.820
	<i>Tangible</i>	.013	.074	.029	.169	.866	.355	2.821

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.677	2.202		4.395	.000
	<i>Reliability</i>	-.104	.151	-.094	-.687	.044
	<i>Responsiveness</i>	.296	.226	.369	1.312	.033
	<i>Assurance</i>	.043	.191	.047	.223	.024
	<i>Empathy</i>	-.058	.151	-.058	-.382	.004
	<i>Tangible</i>	.230	.146	.242	1.574	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

6. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.104	5	.221	6.010	.016 ^b

Residual	3.305	90	.037		
Total	4.409	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible

7. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.152	.082		1.863	.066
	LG10_X1	-.035	.066	-.077	-.540	.591
	LG10_X2	.069	.109	.196	.635	.527
	LG10_X3	-.003	.085	-.007	-.032	.975
	LG10_X4	-.141	.077	-.315	-1.836	.070
	LG10_X5	.013	.074	.029	.169	.866

a. Dependent Variable: RES2

8. Hasil Uji Koefisien Determinan (*Adjusted R²*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.855	.814	1.19432

a. Predictors: (Constant), SQRT_X5, SQRT_X3, SQRT_X4, SQRT_X1, SQRT_X2

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
Jl. Besar Jem No. 77 C Malang, 65112 Telp. (0341) 566075, 571388 Fax. (0341) 555746
Website: <http://www.poltekkes.kemkes.go.id> E-mail: direktorat@poltekkes-malang.ac.id



Nomor : PP.08.02/6.1/2345/2022 15 Oktober 2022
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Palang

di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : FA IKA AGUSTYA
NIM : P17410203103
Judul Penelitian : Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang
Periode Penelitian : Oktober 2022 - Maret 2022
Metode Penelitian : Kuantitatif (Kuesioner)

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Ketua Program Studi
D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Achmad Zani Pitoyo, S.Si.T, MMRS.
NIP. 197302232002121002

- Kampus Utama : Jl. Besar Jem No. 77 C Malang, Telp. (0341) 566075, 571388
- Kampus I : Jl. Sekeloa No. 106 Jember, Telp. (0331) 486613
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 48 Blitar Telp. (0342) 801643
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791263
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792





PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS PALANG

Jalan Raya Gresik No. 109 Telp. (0356) 323026
Email : puskesmaspalang@gmail.com
PALANG (62391)

SURAT KETERANGAN

Nomer : 094/5/jp./414.102.31/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : drg. Yuningsih
NIP : 19740802 200312 2 004
Pangkat / Gol : Pembina Tk I / IV b
Jabatan : Kepala Puskesmas Palang
Satuan Organisasi : Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan
: Keluarga Berencana Kabupaten Tuban

Menerangkan bahwa :

Nama : Fa Ika Agustya
NIM : P17410203103
Perguruan Tinggi : POLTEKES KEMENKES Malang

Mahasiswa tersebut telah diizinkan melakukan Survey Pendahuluan dan Penelitian dengan judul
"Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas
Palang Tahun 2022" di Puskesmas Palang dengan periode pelaksanaan 01 September 2022 s/d 31
Desember 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Palang

Tanggal : 01 Oktober 2022

Kepala Puskesmas Palang


drg. YUNINGSIH
Pembina Tk I / IV b
NIP.19740802 200312 2 004

Lampiran 7. Dokumentasi

