

Lampiran 2. Hasil Penilaian Responden (Persepsi) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembina Tanah abang.

No. Resp.	PERSEPSI RESPONDEN												Persepsi (P)		
	Tangibles				Reliability			Responsibility			Assurance		Empathy		Score
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12			
1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	41.00	3.4	
2	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	51.00	4.3	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43.00	3.6	
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	42.00	3.5	
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	42.00	3.5	
6	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	48.00	3.8	
7	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	33.00	2.8	
8	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50.00	4.2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39.00	3.3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0	
11	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	49.00	4.1	
12	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	39.00	3.3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.0	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	48.00	4.0	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37.00	3.1	
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	42.00	3.5	
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45.00	3.8	
18	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	33.00	2.8	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0	
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45.00	3.8	
22	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	40.00	3.3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47.00	3.9	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0	
26	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	41.00	3.4	
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47.00	3.9	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47.00	3.9	
29	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	41.00	3.4	
30	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	54.00	4.5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	5.0	









## Lanjutan Lampiran 2.

140	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	43.00	3.6
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44.00	3.7
142	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43.00	3.6
143	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46.00	3.8
144	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47.00	3.9
145	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	44.00	3.7
146	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45.00	3.8
147	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
148	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39.00	3.3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
150	2	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
151	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
152	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34.00	2.8
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
154	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34.00	2.8
155	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30.00	2.5
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
157	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	33.00	2.8
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
159	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28.00	2.3
160	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31.00	2.6
161	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29.00	2.4
162	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29.00	2.4
163	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32.00	2.7
164	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29.00	2.4
165	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35.00	2.9
166	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37.00	3.1
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
169	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
170	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
171	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39.00	3.3
172	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41.00	3.4
173	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40.00	3.3
174	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39.00	3.3
175	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35.00	2.9

## Lampiran 2

176	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39,00	3,3
177	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38,00	3,2
178	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40,00	3,3
179	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40,00	3,3
180	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39,00	3,3
181	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41,00	3,4
182	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40,00	3,3
183	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34,00	2,8
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6
187	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32,00	2,7
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44,00	3,7
289	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45,00	3,8
191	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37,00	3,1
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
194	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35,00	2,9
185	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34,00	2,8
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
204	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38,00	3,2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
207	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40,00	3,3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
209	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35,00	2,9
210	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39,00	3,3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0



## Lanjutan Lampiran 2

212	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
213	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43.00	3.6
214	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44.00	3.7
215	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46.00	3.8
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46.00	3.8
217	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00	4.1
218	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47.00	3.9
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50.00	4.2
220	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55.00	4.5
221	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46.00	3.8
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
225	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58.00	4.8
226	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51.00	4.3
227	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60.00	5.0
228	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42.00	3.5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57.00	4.8
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	4.9
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
233	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53.00	4.4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00	4.1
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59.00	4.9
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52.00	4.3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47.00	3.9
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52.00	4.3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36.00	3.0
246	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25.00	2.1
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	4.0

Lanjutan Lampiran 2.

248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
249	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40,00	3,3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60,00	5,0
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57,00	4,8
253	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25,00	2,1
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38,00	3,2
258	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25,00	2,1
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43,00	3,6
260	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24,00	2,0
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40,00	3,3
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54,00	4,5
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33,00	2,8
264	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25,00	2,1
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6
266	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25,00	2,1
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48,00	4,0
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50,00	4,2
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50,00	4,2
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43,00	3,6
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49,00	4,1
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45,00	3,8
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37,00	3,1
277	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30,00	2,5
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0





Langit dan Langit 2...

320	3	4	1058	3	4	1107	4	1083	4	1071	3	1073	3	1086	3	1073	3	1083	3	1107	3	40.00	1083	3.3
Jumlah	1059	1076	1058	3.31	1122	3.51	3.48	3.38	3.35	3.35	3.35	3.39	3.35	3.38	3.38	3.46	12998	40.62	1083	3.38				
Rata rata	3.31	3.36	3.31	3.51	3.48	3.38	3.35	3.35	3.39	3.35	3.38	3.46	12998	40.62	1083	3.38								

Min 2.0  
 Max 5.0  
 Avg 3.4  
 Sd 0.63



HARAPAN RESPONDEN												Harapan (H)		Kepuasan (P - H)	
Tangibles			Reliability			Responsibility			Assurance			Empathy			Score
h1	h2	h3	h4	h5	h6	h7	h8	h9	h10	h11	h12				
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	39,00	3,3	0,2	0,2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60,00	5,0	-0,8	-0,8
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-0,4	-0,4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47,00	3,9	-0,4	-0,4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	41,00	3,4	0,1	0,1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-0,2	-0,2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	42,00	3,5	-0,8	-0,8
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	41,00	3,4	0,8	0,8
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	40,00	3,3	-0,1	-0,1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	0,0	0,0
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58,00	4,8	-0,8	-0,8
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43,00	3,6	-0,3	-0,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-1,0	-1,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-0,1	-0,1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41,00	3,4	-0,3	-0,3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	39,00	3,3	0,3	0,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6	0,2	0,2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0	-0,3	-0,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	0,0	0,0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0	0,8	0,8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36,00	3,0	0,3	0,3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41,00	3,4	0,6	0,6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60,00	5,0	-1,1	-1,1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	0,0	0,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-0,6	-0,6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48,00	4,0	-0,1	-0,1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60,00	5,0	-1,1	-1,1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40,00	3,3	0,1	0,1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54,00	4,5	0,0	0,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46,00	3,8	1,2	1,2



























