

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Lampiran. 1**  
**Daptar Pertanyaan Penelitian.**

***Penjelasan.***

1. Bapak/Ibu/sdr yang terhormat, sudi kiranya anda meluangkan waktu anda yang berharga untuk membantu mengisi kuesioner guna perbaikan pelayanan Puskesmas Pembina Tanah Abang.
2. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang akan diajukan telah disusun untuk mengumpulkan data tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas untuk semua pasien lama maupun pasien baru yang datang berobat.
3. Dengan tulus hati saya mohon agar bapak/ibu/sdr bersedia untuk memberi tanggapan yang jelas dan juga mengisi data pribadi bapak/ibu/sdr.
4. Jawaban yang bapak/ibu/sdr berikan akan sangat berarti apabila menjawab kuesioner dengan cara yang jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya dan saya jamin kerahasiaan terhadap jawaban bapak/ibu/sdr.

Lampiran 1.1: Merupakan pertanyaan data pribadi, data yang berhubungan dengan karakteristik pasien dan data dari faktor-faktor yang diduga mempunyai pengaruh dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Lampiran 1.2: Merupakan pertanyaan mengenai butir-butir kualitas pelayanan yang diduga mempunyai pengaruh kepuasan pasien.

**Lampiran 1.1:**

Pernyataan berikut ini merupakan data pribadi, data karakteristik pasien dan data dari faktor-faktor yang diduga mempunyai pengaruh dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Isilah jawaban pada tempat yang kosong dan berilah tanda silang dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang bapak/ibu/sdr pilih.

1. Nomor Responden : ..... (Di isi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Umur : ..... tahun
4. Alamat : .....
5. Nomor telepon : .....
6. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Pendidikan : 1. SD 2. SLTP. 3. SLTA  
4. D3 5. Perguruan Tinggi
8. Pekerjaan : 1. TNI/Polri 2. PNS,  
3. Karyawan Swasta 4. Pedagang 5.  
Buruh
9. Pendapatan perbulan Rp .....
10. Berapa kali dalam setahun berobat ke Puskesmas Pembina Tanah Abang  
..... Kali.

**Lampiran 1.2. Daftar Pertanyaan Untuk Studi Persepsi dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pembina Tanah Abang\***

No.	Uraian Dimensi dan Indikator-indikator	Score									
		Pelayanan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<b>TANGIBLE :</b>										
1.	Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Alur pelayanan, penetaan ruangan, ruang tunggu, toilet dan kamar periksa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Kerapihan dan penampilan dokter, perawat dan karyawan non medis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B.	<b>RELIABILITY :</b>										
4.	Prosedur pelayanan loket pendaftaran, pembayaran dan obat di Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Ketepatan waktu dan antrian di Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Keramahan, pengetahuan dan keterampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan yang tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.	<b>RESPONSIVENESS :</b>										
7.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Mendengarkan keluhan dan memberikan jawaban serta informasi yang jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

D.	ASSURANCE :		
9.	Keramahan petugas pada waktu memberikan pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10.	Kemampuan dokter dalam melakukan pemeriksaan, diagnosa dan pengobatan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
E.	EMPHATY :		
12.	Perhatian & pelayanan petugas sama terhadap semua pasien dan penuh pengertian	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

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



## Lanjutan Lampiran 2

212	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38.00	3.2
213	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43.00	3.6
214	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	5.0
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53.00	4.4
234	4	3	3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	4.9
236	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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





Lampiran Lampiran 2...

320	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40.00		3.3
Jumlah	1059	1076	1058	1122	1107	1083	1071	1073	1086	1073	1083	1107	12998						1083
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	40.62						3.38

Min 2.0  
 Max 5.0  
 Avg 3.4  
 Sd 0.63

## Lanjutan Lampiran 2

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	4	4	4	4	4	4	4	4	47,00	3,9	-0,4	-0,4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	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	4	4	4	4	4	42,00	3,5	-0,8	-0,8
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	41,00	3,4	0,8	0,8
3	3	3	3	3	3	4	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	4	4	3	3	4	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	5	4	4	4	49,00	4,1	-0,1	-0,1
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	41,00	3,4	-0,3	-0,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43,00	3,6	0,4	0,4
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	43,00	3,6	0,2	0,2
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	4	4	4	4	4	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























## Lampiran 2

Kelas							
P	K			P	K		
3	4	21	8				
4	2	129	76				
3	3	205	245				
3	3	289	306				
3	3	320	320				
4	3						
2	2	21	8			6.6	2.5
4	5	108	68			33.8	21.3
3	3	76	169			23.8	52.8
4	3	84	61			26.3	19.1
4	2	31	14			9.7	4.4
3	3						
2	2	320	320				
4	3						
5	3						
3	4						
5	4						
4	5						
4	4						
4	4						
4	2						
3	3						
4	3						
3	2						
5	3						

Lampiran 3. Data Karakteristik Responden					
Persepsi	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Frekuensi
3.4	33	2	5	1	15
4.3	36	3	2	2.4	19
3.7	35	2	5	1.2	17
3.5	32	2	2	1.5	14
3.5	33	2	2	1.3	15
3.8	39	3	2	1	17
2.7	30	2	2	1	11
4.1	51	4	2	1.5	21
3.3	43	3	3	1.5	12
4.0	52	4	2	2.2	20
4.1	52	4	2	2.3	21
3.2	43	3	3	1	16
3.0	40	3	2	0.6	14
4.0	55	3	3	2.4	19
3.1	41	3	2	0.86	12
3.5	43	3	3	0.5	13
3.8	43	3	2	1	18
2.8	29	2	5	0.3	12
4.0	41	4	3	2.3	20
4.0	40	4	1	2.1	22
3.7	36	3	2	0.5	19
3.3	35	2	2	0.4	17
4.0	40	3	3	2	20
3.9	40	3	2	1.3	19
4.0	40	3	3	2.3	21
3.4	37	3	3	1.1	18
3.9	39	3	3	1	20
3.9	38	3	2	1.5	19
3.5	34	3	4	1	18
4.5	49	4	3	1	23
5.0	54	5	4	0.3	24
3.3	35	3	3	0.8	16
4.0	37	4	5	0.5	21
4.0	38	4	2	1.5	20
3.0	23	3	2	4.5	15
2.6	22	2	2	1.3	13
3.0	33	3	2	1.64	15
3.0	31	3	3	0.5	16
2.9	30	3	2	0.86	14
3.0	30	3	2	0.8	14
3.1	37	3	3	0.9	16
4.1	41	4	5	1.5	21
2.9	33	3	2	1	18

3.0	34	3	2	0.85	16
3.0	31	3	1	1.2	15
3.6	35	4	3	2	17
3.0	30	3	3	0.9	16
3.4	31	3	3	0.9	17
3.0	29	3	5	0.7	15
3.0	28	3	3	0.65	15
3.0	29	3	2	1	14
3.0	30	3	3	2	16
3.0	31	3	2	0.76	14
3.0	29	3	3	0.17	14
3.0	28	3	2	0.15	16
3.0	27	3	3	0.6	15
4.3	39	4	3	0.8	23
4.0	40	4	3	0.8	21
3.0	30	3	3	0.65	16
2.2	22	2	1	0.79	10
2.2	22	2	2	1.2	10
3.0	30	3	2	1.2	15
3.8	40	4	3	0.9	19
3.9	42	4	3	1.2	17
4.0	50	4	2	0.9	20
2.1	33	2	2	1	9
2.1	32	2	2	1.6	10
2.0	31	2	3	0.6	10
2.1	22	2	2	0.9	11
4.0	40	4	3	0.8	20
2.1	22	2	3	1.5	11
3.9	40	4	2	1.4	19
3.9	40	3	3	0.63	18
4.0	40	4	2	0.51	16
2.1	25	2	2	0.6	10
2.1	24	2	2	0.51	9
2.1	25	1	2	0.49	10
4.0	42	4	3	1.05	21
3.1	33	3	2	1.5	12
2.1	25	2	1	0.65	12
4.0	53	4	2	1	15
4.0	54	4	2	1	10
3.0	42	3	1	2	12
3.3	44	3	2	1	12
4.1	56	4	3	0.9	4
2.9	25	3	3	0.7	17
2.0	25	2	1	1.2	12
3.7	28	4	3	0.5	5

4.1	44	4	3	1	5
2.0	28	2	3	0.7	12
3.5	33	3	2	1.08	3
3.3	34	3	3	0.6	20
5.0	50	5	3	0.64	6
4.0	47	4	3	1	12
3.7	31	3	2	1.5	12
4.1	47	4	2	1.2	12
3.8	31	3	2	0.5	10
3.2	28	3	2	1.5	14
4.0	42	4	3	0.5	9
4.0	44	4	4	0.35	12
4.0	41	4	1	1.1	12
4.0	39	4	1	0.62	13
4.1	38	4	2	0.8	12
4.3	40	4	2	1.5	2
4.0	39	4	5	0.6	12
4.0	40	4	3	0.52	9
3.9	38	4	2	1.5	12
3.9	38	4	2	1.2	24
4.0	39	5	1	0.81	6
4.3	42	4	2	1.9	12
4.0	42	3	2	0.81	8
3.7	35	3	3	0.86	8
3.3	31	3	3	0.5	12
4.0	39	4	2	1.3	12
4.3	41	4	5	0.6	2
2.1	27	2	3	1	5
4.1	40	3	3	0.7	4
2.7	21	2	2	2	2
4.0	39	3	3	0.75	10
4.0	40	3	3	0.85	12
5.0	53	5	3	0.8	1
3.0	36	3	3	1	18
3.6	40	3	2	1	24
3.7	38	3	5	0.4	12
3.4	34	2	2	1	12
3.9	37	3	5	0.3	8
4.0	42	4	2	1	12
3.3	35	3	2	1	12
4.0	43	4	2	0.7	20
3.4	40	3	3	0.7	5
3.6	58	3	3	0.9	4
4.0	54	4	3	1	7
3.3	43	3	3	0.5	15

4.1	52	4	4	0.7	1
4.1	52	4	2	0.8	1
3.6	42	3	3	0.7	1
3.5	39	3	4	0.4	1
4.1	40	4	5	0.5	10
3.9	21	3	5	0.4	1
3.5	19	3	4	1.5	1
3.7	21	3	3	2	2
3.7	21	3	4	0.6	1
3.9	24	3	3	0.7	2
3.9	25	3	5	0.5	15
3.7	24	3	3	1.5	3
3.7	25	3	3	1.6	3
3.1	31	3	4	1.2	2
3.2	35	3	4	0.6	8
3.0	33	3	4	0.6	4
3.1	38	3	4	1.5	4
3.1	40	3	4	1.7	4
2.9	39	3	5	0.7	2
3.0	40	3	3	0.75	4
2.9	34	3	3	1.2	4
2.5	30	2	3	1.6	14
3.0	35	3	4	0.8	3
2.8	34	2	4	0.75	6
3.0	37	3	3	0.8	1
2.3	24	2	4	0.7	2
2.6	26	3	4	1.1	2
2.4	25	2	5	0.75	7
2.4	29	2	4	0.6	13
2.7	33	3	4	1	3
2.4	30	2	4	0.75	3
2.9	39	2	5	1.1	4
3.1	47	3	5	0.6	14
3.0	46	3	3	1.2	6
3.0	46	3	3	0.45	5
3.1	37	3	3	1	5
3.1	29	3	3	0.95	4
3.2	38	3	3	0.6	2
3.3	47	3	4	0.6	4
3.3	45	3	4	0.75	3
3.2	40	3	3	0.75	4
2.9	30	3	4	0.6	4
3.2	33	3	3	0.75	4
3.1	32	3	3	1.1	4
3.3	58	3	4	0.6	24

3.3	43	3	3	1.5	4
3.2	30	3	3	1.4	4
3.3	53	3	4	1.2	4
3.3	59	3	3	1.6	3
2.8	52	2	4	1.1	2
3.0	53	3	4	0.8	1
3.0	48	3	5	0.45	1
3.5	43	4	4	0.75	1
2.7	58	2	5	1.3	1
3.7	70	3	1	2.5	1
3.6	70	3	4	1.1	3
3.7	40	3	3	1.25	2
3.1	35	3	2	1.2	2
3.0	19	3	4	1.1	6
3.0	53	3	3	1.7	7
2.9	36	2	4	1.8	20
2.9	24	2	2	1.05	6
3.0	41	3	4	0.85	2
3.0	77	3	4	1.2	4
3.0	27	3	4	1.1	3
3.0	23	3	4	1.4	1
3.0	49	3	4	1.5	3
3.0	38	3	5	0.7	2
3.0	74	3	3	0.75	2
3.0	40	3	4	0.75	1
3.1	51	3	2	1.4	2
3.0	30	3	5	0.75	1
3.0	20	3	5	0.45	1
3.4	29	3	4	1.2	1
3.0	49	3	4	0.95	4
2.9	30	2	3	1.1	4
3.2	70	3	4	0.75	3
3.0	27	3	5	0.75	3
3.1	43	3	4	0.85	3
3.6	35	3	4	3	3
3.7	40	3	4	0.8	17
3.9	50	3	2	2	4
3.8	40	3	4	2.5	1
4.0	25	4	4	1.2	10
3.9	57	3	3	1.2	1
4.2	26	4	4	1.25	4
4.6	65	4	2	1.3	13
3.9	51	3	3	3.5	11
4.0	46	4	4	1.5	4
4.0	32	4	4	0.2	4

4.0	39	4	3	1.1	6
4.8	50	4	3	2	2
4.3	45	4	2	1.5	5
5.0	22	5	3	0.8	5
3.5	42	3	3	1	5
4.7	51	4	2	1.2	7
4.9	58	4	5	1.6	5
4.0	63	4	3	2.4	12
4.0	62	4	2	1.5	12
4.3	50	3	5	0.5	8
4.1	50	3	3	0.3	12
4.9	46	5	3	1	5
4.5	28	5	3	1	12
3.0	39	4	5	0.3	8
3.0	54	4	3	1.3	4
3.9	34	5	3	0.7	12
3.0	38	4	3	0.5	6
4.0	40	5	3	1	12
3.0	40	4	2	1	12
4.4	48	4	2	1	12
3.0	40	3	5	0.5	10
3.0	55	3	5	0.75	6
2.1	43	2	5	0.6	24
4.0	79	4	1	0.5	12
3.0	33	3	2	1	12
3.4	27	3	5	0.69	1
3.0	34	3	5	0.6	5
5.0	51	5	3	0.6	6
4.7	56	5	2	1.5	12
2.1	63	2	2	0.8	12
3.0	30	3	5	1.5	9
3.0	49	3	3	0.7	7
3.0	63	3	2	0.86	15
3.1	47	3	4	0.5	10
2.1	53	2	4	0.15	20
3.6	32	3	5	0.3	10
2.0	84	2	2	0.52	10
3.3	26	3	3	0.6	15
4.5	37	4	2	1.5	20
2.8	39	2	3	1	6
2.1	68	2	1	0.55	12
3.6	59	4	2	1.2	12
2.1	56	2	2	0.39	6
4.0	40	4	3	0.6	5
3.0	43	3	3	0.7	4



4.2	21	4	3	0.93	12
4.2	47	4	2	0.8	12
3.6	20	3	3	1.1	1
3.0	54	3	3	0.5	4
4.1	36	4	3	0.55	9
4.0	42	4	5	0.3	12
3.7	30	3	3	0.8	3
3.1	63	3	5	0.15	11
2.5	26	2	3	0.7	2
3.6	47	4	2	1.7	7
4.0	43	4	4	0.3	12
4.0	28	4	3	0.65	7
4.0	65	4	2	0.72	12
3.0	38	3	5	0.8	1
3.0	37	3	4	1.8	4
3.0	22	3	4	1.2	4
3.0	28	3	4	1.4	4
3.0	71	3	4	1.5	16
3.0	39	3	4	1	4
3.0	52	3	4	3	6
3.0	51	3	4	0.8	4
3.0	42	3	3	1.2	6
3.0	56	3	3	2	3
3.5	62	3	4	1.4	17
3.6	37	4	3	1.4	1
3.0	26	3	4	0.8	3
3.0	37	3	3	2.4	8
3.0	28	3	4	1	3
3.1	59	3	4	1.2	6
3.0	42	3	4	2	1
3.0	39	3	5	0.75	1
3.0	47	3	4	1.5	6
3.0	27	3	4	1	3
3.0	46	3	3	1.2	2
3.0	26	3	4	2	2
3.0	36	3	4	1	2
3.0	37	3	4	1	2
3.0	30	3	3	1.2	1
3.1	22	3	3	0.8	1
3.0	32	2	5	0.8	1
3.1	42	3	3	1.5	2
3.0	42	3	3	1.5	1
3.0	20	3	4	2	2
3.3	24	3	3	1	3
3.0	40	3	4	0.85	4

3.0	40	3	3	3	3
3.4	43	3	3	1.6	4
3.2	37	3	3	2	1
3.1	39	2	4	1.2	4
3.0	38	3	4	1	3
3.3	49	3	3	0.8	3
3.3	48	3	3	2.5	7
	12607	1011	1002	340.67	2918
	39.40	3.16	3.13	1.06	9.12

Min	19	1	1	0.15	1
Max	84	5	5	4.5	24
Average	39.40	3.16	3.13	1.06	9.12

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penilaian Responden (Persepsi) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembina Tanah Abang.

No. Resp	PERSEPSI RESPONDEN															
	Tangibles				Reliability				Responsibility				Assurance		Empathy	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12				
1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
6	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4
8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	37	36	35	36	35	35	34	34	38	36	40	39	37			
Rata-rata	3.7	3.6	3.5	3.6	3.5	3.5	3.4	3.4	3.8	3.6	4	3.9	3.7			
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
	0.53	0.48	0.56	0.48	0.44	0.63	0.57	0.61	0.62	0.65	0.63	0.64	0.65			

## Lampiran Lampiran 1.

HARAPAN RESPONDEN												
Tangibles	Reliability					Responsibility		Assurance		Empathy		
	h2	h3	h4	h5	h6	h7	h8	h9	h10	h11	h12	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	37	39	39	38	37	38	38	37	37	38	39	39
3.7	3.7	3.9	3.9	3.8	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7	3.8	3.9	3.9

Valid 0.67 Valid 0.67 Valid 0.90 Valid 0.92 Valid 0.90 Valid 0.93 Valid 0.92 Valid 0.94 Valid 0.97 Valid 0.97 Valid 0.93

**Lampiran 5.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana, Pengaruh Persepsi tentang**  
**Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
<b>Kepuasan</b>	-.147	.522	320
<b>Persepsi</b>	3.390	.633	320

**Correlations**

		Kepuasan	Persepsi
<b>Pearson Correlation</b>	<b>Kepuasan</b>	1.000	.426
	<b>Persepsi</b>	.426	1.000
<b>Sig. (1-tailed)</b>	<b>Kepuasan</b>	.	.000
	<b>Persepsi</b>	.000	.
<b>N</b>	<b>Kepuasan</b>	320	320
	<b>Persepsi</b>	320	320

**Variables Entered/Removed(b)**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426(a)	.182	.179	.473

a Predictors: (Constant), Persepsi

**ANOVA(b)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>Regression</b>	15.781	1	15.781	70.645	.000(a)
<b>1 Residual</b>	71.037	318	.223		
<b>Total</b>	86.818	319			

a Predictors: (Constant), Persepsi

b Dependent Variable: Kepuasan

Model	Coefficients(a)							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	-1.338	.144		9.286	.000	-1.622	-1.055
	Persepsi	.351	.042	.426	8.405	.000	.269	.433

a Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 6.

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda; Pengaruh Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan dan Frekuensi Kunjungan ke Puskesmas Pembina Tanah Abang terhadap Kepuasan Pasien**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Persepsi	3.3847	.63244	320
Umur	39.3969	11.66763	320
Pendidikan	3.1594	.71014	320
Pekerjaan	3.1313	1.04219	320
Pendapatan	1.0646	.57368	320
Frekuensi	9.1188	6.41694	320

**Correlations**

	Persepsi	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Frekuensi
<b>Pearson Correlation</b>						
Persepsi	1.000	.245	.804	-.076	.085	.182
Umur	.245	1.000	.256	-.065	.056	.046
Pendidikan	.804	.256	1.000	-.092	.017	.122
Pekerjaan	-.076	-.065	-.092	1.000	-.200	-.320
Pendapatan	.085	.056	.017	-.200	1.000	.001
Frekuensi	.182	.046	.122	-.320	.001	1.000
<b>Sig. (1-tailed)</b>						
Persepsi	.	.000	.000	.086	.065	.001
Umur	.000	.	.000	.123	.157	.208
Pendidikan	.000	.000	.	.050	.378	.014
Pekerjaan	.086	.123	.050	.	.000	.000
Pendapatan	.065	.157	.378	.000	.	.494
Frekuensi	.001	.208	.014	.000	.494	.
<b>N</b>						
Persepsi	320	320	320	320	320	320
Umur	320	320	320	320	320	320
Pendidikan	320	320	320	320	320	320
Pekerjaan	320	320	320	320	320	320
Pendapatan	320	320	320	320	320	320

## Lanjutan Lampiran 6

Frekuensi 320 320 320 320 320 320

## Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Frekuensi, Pendapatan, Umur, Pendidikan, Pekerjaan(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Persepsi

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813(a)	.662	.656	.37085

a Predictors: (Constant), Frekuensi, Pendapatan, Umur, Pendidikan, Pekerjaan

## ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	84.411	5	16.882	122.754	.000(a)
1 Residual	43.184	314	.138		
Total	127.595	319			

a Predictors: (Constant), Frekuensi, Pendapatan, Umur, Pendidikan, Pekerjaan

b Dependent Variable: Persepsi

## Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	.827	.146		5.675	.000	.541	1.114					
Umur	2.073 E-03	.002	.038	1.123	.262	-.002	.006	.245	.063	.037	.931	1.075
Pendidikan	.699	.030	.785	22.931	.000	.639	.759	.804	.791	.753	.920	1.087
Pekerjaan	2.766 E-02	.022	.046	1.283	.200	-.015	.070	.076	.072	.042	.854	1.171



Lanjutan Lampiran 6.

<b>Pendapatan</b>	8.605 E-02	.037	.078	2.32 1	.02 1	.013	.159	.085	.130	.07 6	.953	1.0 49
<b>Frekuensi</b>	9.763 E-03	.003	.099	2.83 8	.00 5	.003	.017	.182	.158	.09 3	.885	1.1 30

a Dependent Variable: Persepsi

## Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Frekuensi
	1	5.320	1.000	.00	.00	.00	.00	.01	.01
	2	.321	4.071	.00	.00	.00	.03	.03	.74
	3	.212	5.008	.00	.01	.00	.07	.77	.00
1	4	8.607E-02	7.862	.00	.40	.04	.40	.07	.11
	5	4.566E-02	10.794	.01	.52	.57	.11	.02	.06
	6	1.567E-02	18.427	.99	.07	.39	.39	.11	.08

a Dependent Variable: Persepsi