

DAFTAR PERTANYAAN

1. Ibu/Bapak pasien baru atau lama ?

Jawab :

2. Sudah lama berobat di puskesmas kelurahan jati pulo II ?

Jawab :

3. Bagaimana dengan pelayanannya ?

Jawab :

4. Ibu/Bapak puas atau tidak dengan pelayanan di puskesmas kelurahan jati pulo II ?

Jawab :

5. Apa permasalahan yang ibu/bapak alami selama berobat di puskesmas jati pulo II ?

Jawab :

ANGKET KEPUASAN PASIEN

Petunjuk cara pengisian

1. Berilah tanda check list (√) untuk pertanyaan yang paling sesuai dengan apa yang diterima dalam pelayanan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II.

Untuk jawaban

(1) Tidak Setuju (2) Kurang Setuju (3) Cukup Setuju (4) Setuju (5) Sangat Setuju

2. Isilah pertanyaan yang memerlukan jawaban tertulis.

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 17-25 Tahun 36-45 Tahun
 26-35 Tahun 46-55 Tahun
3. Pendidikan : Tidak Sekolah SD SMP
 SMA D3 S1
 Lainnya...
4. Pekerjaan : Wiraswasta Ibu Rumah Tangga Lainnya...
 Pedagang TNI/POLRI/PNS
 Buruh Karyawan
5. BPJS : BPJS PBI BPJS NON PBI
6. Berobat ke poli : Poliklinik Umum Poliklinik KIA
 Poliklinik Paru Poliklinik Gigi
 Poliklinik KB

B. Pertanyaan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
1	Ruang tunggu di puskesmas bersih dan tenang					
2	Ruang pendaftaran pasien umum dan BPJS tidak dipisahkan					
3	Petugas puskesmas berpenampilan rapih					
4	Ruang pemeriksaan di puskesmas bersih dan terang					
5	Puskesmas memiliki toilet yang bersih					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
6	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien					
7	Pelayanan dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan					
8	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas					
9	Pelayanan puskesmas dilakukan dengan cepat dan tepat					
10	Petugas kesehatan dapat menjelaskan dari pertanyaan yang pasien tanyakan					
<i>Responsiviness (Ketanggapan)</i>						
11	Petugas puskesmas menunjukkan sikap sopan santun					
12	Petugas puskesmas menanggapi permintaan anda dengan cepat					
13	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien					
14	Petugas puskesmas membantu pasien dalam memberikan pelayanan					
15	Petugas puskesmas menunjukkan kesiapan dalam menanggapi permintaan pasien					
<i>Assurance (jaminan)</i>						
16	Keseluruhan proses pelayanan puskesmas dapat memenuhi janji kepada pasien					
17	Pasien merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapatkan pelayanan dari petugas puskesmas					
18	Petugas kesehatan membuat anda merasa nyaman dalam berinteraksi					
19	Keseluruhan proses pelayanan puskesmas dapat dipercaya					
20	Keseluruhan proses pelayanan puskesmas memiliki mekanisme keamanan yang baik					
<i>Empathy (Empati)</i>						
21	Petugas pendaftaran memiliki sikap pelayanan yang baik					
22	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien					
23	Pelayanan pendaftaran dapat dipercaya					
24	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati					
25	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					

Lampiran 4

	Pelayanan Medis		
	SOP	No. Dokumen : 495/SOP/UKP/2016	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2016	
Halaman : 1 dari 2			
BLUD Puskesmas Kecamatan Palmerah	Tanda Tangan :		DR. Linda Lidya, M.Epid NIP.197007071999032005
1. Pengertian	Pelayanan Medis merupakan standar pelayanan yang dilakukan di semua poli Puskesmas Kecamatan Palmerah sesuai dengan standar penatalaksanaan 155 penyakit di layanan primer		
2. Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Pelayanan optimal bagi setiap pasien sesuai standar pelayanan kesehatan di layanan primer 2. Terpenuhinya kebutuhan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien 		
3. Kebijakan	SK Kepala BLUD Puskesmas Kecamatan Palmerah Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Klinis		
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.7 Tahun 2014 tentang perencanaan dan penganggaran Bidang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.28 tahun 2014 tentang pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.11 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Oprasional Kesehatan 5. Peraturan Menter Kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 		
5. Alat dan Bahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 		
6. Langkah-Langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis pasien 2. Petugas memanggil pasien sesuai urutan/antrean 3. Petugas mencocokkan identitas pasien 4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital, BB dan TB 5. Dokter melakukan anamnesis 6. Dokter melakukan pemeriksaan fisik 7. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 8. Dokter memberikan terapi sesuai diagnosis 9. Dokter menuliskan dan memberi rresep 10. Dokter memberikan rujukan (internal atau eksternal) bila tidak mampu menangani 11. Dokter menuliskan/mengetik lengkap pemeriksaan dalam rekam medis pasien 		
7. Unit Terkait	Semua unit pelayanan		

BLUD Puskesmas Kecamatan Palmerah	Pelayanan Medis		DR. Linda Lidya, M.Epid NIP.197007071999032005
	SOP	No. Dokumen : 495/SOP/UKP/2016	
		No. Revisi : 0	
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2016	
	Halaman : 1 dari 2		
8. Dokumen Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis 2. SOP Alur Pelayanan Pasien 3. SOP Pelayanan Klinis 4. SOP Penulisan Rekam Medis 5. SOP Rujukan 		

9. Riwayat Perubahan Dokumen

No.	Yang Dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Diberlakukan



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
 DINAS KESEHATAN
 SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
 Jl. Raya Kembangan No. 2 Kelurahan Kembangan Selatan, Kembangan
 Telepon (021) 58356225 Fax : 58356225
 Email : kesehatanjb@jakarta.go.id kode pos 11610
 JAKARTA

Nomor : 4953 / 11.77
 Sifat : Biasa
 Lampiran :
 Hal : Penelitian

14 September 2019

Kepada
 Yth. 1. Kepala PKC. Palmerah
 2. Kepala PKL. Jati Pulo II
 di -
 Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul No. 183/FIKES/RMIK/UEU/IX/2018, tanggal 3 September 2019 perihal tersebut pada pokok surat, pada prinsipnya kami dapat memberikan izin penelitian di Puskesmas wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat, dan laporan hasil penelitian agar dikirimkan ke Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Barat cq. Seksi Sumber Daya Kesehatan atau email ke sdjakartabarat@gmail.com. Kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada:

Periode : September s.d. Oktober 2019

No.	Nama	Judul
1.	Vicka Ninda Pratiwi	"Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II".

Demikian agar Saudara dan seluruh staf Puskesmas dapat membantu dalam proses penelitian, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
 Kota Administrasi Jakarta Barat


 drg. Kristy Wathini
 NIP 196311221993032003

Tembusan :

1. Ka. Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta
2. Dekan FIKes Universitas Esa Unggul



2019/9

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI JAKARTA
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN PALMERAH
 Jl. Palmerah Barat 120 Telp. (021) 5483693, Fax. (021) 5482370
 J A K A R T A

Kode Pos : 11480

Nomor : 297 / I-084.22
 Sifat : biasa
 Lampiran : -
 Hal : Pemberitahuan

24 September 2019

Kepada,
 Yth, Kepala PKL Jati Pulo II
 di
 Jakarta.

Sehubungan dengan surat dari Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor. 4959 / 1.77 tanggal 16 September 2019 perihal Izin Penelitian dari Prodi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul di Wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Palmerah yang akan dilaksanakan pada Periode Bulan September s.d Oktober 2019, pada prinsipnya kami dapat memberikan izin kepada nama dibawah ini :

Nama : Vicka Ninda Pratiwi

Judul : "Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II ".

Demikian agar Kepala Puskesmas Kelurahan dan seluruh staf puskesmas dapat membantu, dan setiap mahasiswa yang melakukan Penelitian harus mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Kepala Subbag Tata Usaha
 Puskesmas Kecamatan Palmerah

Lismanto, S.E.
 NIP. 196306021989031007

Ouput SPSS

Karakteristik Responden Pasien BPJS di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	31	34,8	34,8	34,8
Perempuan	58	65,2	65,2	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-25 Tahun	21	23,6	23,6	23,6
26-35 Tahun	28	31,5	31,5	55,1
36-45 Tahun	27	30,3	30,3	85,4
> 46 Tahun	13	14,6	14,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	10	11,2	11,2	11,2
SMA/SMK	60	67,4	67,4	78,7
D3	15	16,9	16,9	95,5
S1	4	4,5	4,5	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wiraswasta	3	3,4	3,4	3,4
Pedagang	17	19,1	19,1	22,5
Buruh	1	1,1	1,1	23,6
Ibu Rumah Tangga	25	28,1	28,1	51,7
TNI/PORLI/PNS	3	3,4	3,4	55,1
Karyawan Swasta	35	39,3	39,3	94,4
Lainnya	5	5,6	5,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

BPJS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BPJS PBI	76	85,4	85,4	85,4
BPJS NON PBI	13	14,6	14,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Berobat Ke Poli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Umum	62	69,7	69,7	69,7
Paru	2	2,2	2,2	71,9
Kb	4	4,5	4,5	76,4
Kia	6	6,7	6,7	83,1
Gigi	15	16,9	16,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

5 Dimensi Kepuasan Pasien BPJS

Tangible/Bukti Fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	60	67,4	67,4	67,4
Tidak Puas	29	32,6	32,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Reability/Kehandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	57	64,0	64,0	64,0
Tidak Puas	32	36,0	36,0	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Responsiviness/Ketanggapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	56	62,9	62,9	62,9
Tidak Puas	33	37,1	37,1	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Assurance/Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	74	83,1	83,1	83,1
Tidak Puas	15	16,9	16,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Empahty/Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	49	55,1	55,1	55,1
Tidak Puas	40	44,9	44,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Keseluruhan 5 (lima) Dimensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	46	51,7	51,7	51,7
Tidak Puas	43	48,3	48,3	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Statistics

	Tangible	Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Keseluruhan
N Valid	89	89	89	89	89	89
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	17,13	16,51	17,78	17,40	18,52	87,34
Std. Error of Mean	,153	,155	,141	,114	,107	,345
Median	17,00	17,00	18,00	17,00	19,00	88,00
Mode	18	17	18	18	19	89
Std. Deviation	1,440	1,463	1,329	1,074	1,013	3,254
Variance	2,073	2,139	1,767	1,153	1,025	10,590
Range	7	7	6	5	6	16
Minimum	13	13	14	15	16	78
Maximum	20	20	20	20	22	94

Data Skoring *Tangible*/Bukti Fisik

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5		
1	4	3	4	3	3	17	Puas
2	3	3	3	4	4	17	Puas
3	4	4	4	4	3	19	Puas
4	4	3	3	4	2	16	Tidak Puas
5	4	4	4	5	3	20	Puas
6	3	3	4	4	2	16	Tidak Puas
7	4	4	3	3	3	17	Puas
8	4	3	4	3	4	18	Puas
9	3	4	3	4	3	17	Puas
10	4	4	4	4	3	19	Puas
11	3	4	4	4	2	17	Puas
12	4	4	4	4	3	19	Puas
13	3	4	4	3	3	17	Puas
14	3	4	3	4	3	17	Puas
15	4	3	4	3	4	18	Puas
16	3	4	3	4	3	17	Puas
17	3	3	3	4	2	15	Tidak Puas
18	3	4	4	3	4	18	Puas
19	3	4	3	4	3	17	Puas
20	4	3	4	4	3	18	Puas
21	3	4	4	4	3	18	Puas
22	2	3	3	3	4	15	Tidak Puas
23	3	4	3	4	2	16	Tidak Puas
24	3	4	4	4	2	17	Puas
25	4	3	4	3	2	16	Tidak Puas
26	3	3	3	4	2	15	Tidak Puas
27	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
28	3	3	3	4	2	15	Tidak Puas
29	4	3	3	3	3	16	Tidak Puas
30	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
31	4	4	4	4	4	20	Puas
32	3	4	3	3	2	15	Tidak Puas
33	4	3	3	4	3	17	Puas
34	3	4	4	4	3	18	Puas
35	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
36	3	4	4	3	2	16	Tidak Puas
37	2	3	4	4	3	16	Tidak Puas
38	4	3	4	3	4	18	Puas
39	5	4	4	4	2	19	Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5		
40	5	4	4	4	3	20	Puas
41	3	4	4	4	2	17	Puas
42	5	4	4	4	3	20	Puas
43	4	3	4	3	3	17	Puas
44	3	4	4	4	3	18	Puas
45	4	3	4	3	2	16	Tidak Puas
46	4	4	4	4	3	19	Puas
47	4	4	4	3	3	18	Puas
48	4	3	4	4	3	18	Puas
49	2	3	3	3	2	13	Tidak Puas
50	4	4	3	4	3	18	Puas
51	5	3	3	3	3	17	Puas
52	4	4	3	4	3	18	Puas
53	3	4	3	4	2	16	Tidak Puas
54	5	4	4	4	3	20	Puas
55	4	3	4	3	3	17	Puas
56	3	4	3	4	3	17	Puas
57	3	4	3	3	2	15	Tidak Puas
58	4	3	3	4	2	16	Tidak Puas
59	4	4	3	4	2	17	Puas
60	5	4	4	3	2	18	Puas
61	5	3	4	4	2	18	Puas
62	4	4	4	3	2	17	Puas
63	3	3	4	3	2	15	Tidak Puas
64	4	4	3	3	4	18	Puas
65	2	3	4	3	3	15	Tidak Puas
66	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
67	4	4	4	4	3	19	Puas
68	3	4	3	3	2	15	Tidak Puas
69	4	3	3	4	3	17	Puas
70	5	4	3	3	2	17	Puas
71	4	4	4	4	3	19	Puas
72	3	4	4	3	4	18	Puas
73	4	3	3	4	4	18	Puas
74	3	4	4	3	4	18	Puas
75	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
76	3	4	4	3	4	18	Puas
77	4	4	3	4	3	18	Puas
78	5	4	4	3	2	18	Puas
79	5	3	5	4	2	19	Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5		
80	3	3	3	3	2	14	Tidak Puas
81	4	4	4	4	2	18	Puas
82	4	4	3	3	2	16	Tidak Puas
83	4	3	4	3	4	18	Puas
84	4	3	4	3	4	18	Puas
85	3	4	4	3	2	16	Tidak Puas
86	3	4	4	3	3	17	Puas
87	4	4	4	3	2	17	Puas
88	4	4	4	4	2	18	Puas
89	3	3	3	4	2	15	Tidak Puas

Data Skoring *Reability*/Kehandalan

No	Pertanyaan					Jumlah	Ketegori
	6	7	8	9	10		
1	4	4	4	4	4	20	Puas
2	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
3	3	3	3	2	4	15	Tidak Puas
4	4	3	4	4	4	19	Puas
5	4	4	4	2	3	17	Puas
6	4	4	3	2	4	17	Puas
7	3	3	4	4	4	18	Puas
8	4	4	4	3	3	18	Puas
9	3	4	3	3	4	17	Puas
10	4	3	4	4	3	18	Puas
11	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
12	4	3	4	4	5	20	Puas
13	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
14	4	4	3	3	4	18	Puas
15	4	4	4	2	3	17	Puas
16	3	3	4	3	4	17	Puas
17	4	4	3	2	3	16	Tidak Puas
18	3	3	4	3	4	17	Puas
19	4	4	3	3	3	17	Puas
20	4	3	4	4	4	19	Puas
21	4	3	3	3	3	16	Tidak Puas
22	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
23	4	4	4	4	3	19	Puas
24	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
25	3	3	3	3	2	14	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Ketegori
	6	7	8	9	10		
26	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
27	4	3	4	3	4	18	Puas
28	3	3	4	4	3	17	Puas
29	3	4	4	2	3	16	Tidak Puas
30	2	3	4	3	4	16	Tidak Puas
31	2	4	4	4	2	16	Tidak Puas
32	3	4	4	3	3	17	Puas
33	3	4	4	3	3	17	Puas
34	3	4	4	2	4	17	Puas
35	3	4	4	3	4	18	Puas
36	3	3	4	2	3	15	Tidak Puas
37	4	3	4	4	4	19	Puas
38	3	3	4	3	4	17	Puas
39	4	3	4	4	3	18	Puas
40	2	4	4	3	3	16	Tidak Puas
41	3	3	4	4	2	16	Tidak Puas
42	3	4	4	3	4	18	Puas
43	3	3	4	4	4	18	Puas
44	4	4	4	3	3	18	Puas
45	4	4	4	2	3	17	Puas
46	3	4	4	2	3	16	Tidak Puas
47	4	4	4	4	3	19	Puas
48	3	4	4	3	3	17	Puas
49	3	3	4	3	2	15	Tidak Puas
50	3	3	4	2	3	15	Tidak Puas
51	2	3	4	4	3	16	Tidak Puas
52	3	4	4	3	4	18	Puas
53	3	3	4	4	4	18	Puas
54	4	3	4	3	4	18	Puas
55	4	3	4	3	4	18	Puas
56	4	4	4	4	3	19	Puas
57	4	3	4	3	4	18	Puas
58	4	3	4	3	4	18	Puas
59	4	2	4	2	3	15	Tidak Puas
60	4	3	4	3	3	17	Puas
61	4	4	4	3	3	18	Puas
62	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
63	3	3	4	2	4	16	Tidak Puas
64	3	3	4	2	4	16	Tidak Puas
65	4	3	4	2	2	15	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Ketegori
	6	7	8	9	10		
66	4	3	4	3	4	18	Puas
67	3	3	4	4	3	17	Puas
68	2	3	4	3	3	15	Tidak Puas
69	3	3	4	3	4	17	Puas
70	2	4	4	4	5	19	Tidak Puas
71	3	3	4	4	3	17	Puas
72	4	3	4	3	3	17	Puas
73	3	4	4	4	3	18	Puas
74	2	3	4	3	3	15	Tidak Puas
75	3	3	4	4	3	17	Puas
76	4	3	4	3	3	17	Puas
77	2	2	4	4	3	15	Tidak Puas
78	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
79	2	4	4	3	3	16	Tidak Puas
80	3	3	4	4	3	17	Puas
81	2	3	4	4	4	17	Puas
82	3	3	4	3	4	17	Puas
83	4	3	4	4	3	18	Puas
84	3	3	4	3	4	17	Puas
85	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
86	2	3	4	4	3	16	Tidak Puas
87	3	3	4	3	4	17	Puas
88	3	4	4	3	3	17	Puas
89	3	4	4	3	4	18	Puas

Data Skoring *Responsiviness*/Ketanggapan

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	11	12	13	14	15		
1	3	4	4	3	4	18	Puas
2	3	4	4	4	3	18	Puas
3	4	4	4	4	2	18	Puas
4	3	3	4	4	3	17	Tidak Puas
5	4	4	4	3	3	18	Puas
6	3	4	4	4	4	19	Puas
7	3	3	4	4	4	18	Puas
8	4	4	4	4	2	18	Puas
9	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
10	4	4	4	4	3	19	Puas
11	3	3	4	3	2	15	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	11	12	13	14	15		
12	4	4	3	4	3	18	Puas
13	3	3	4	4	3	17	Tidak Puas
14	4	4	3	3	4	18	Puas
15	3	4	4	4	3	18	Puas
16	4	3	4	4	2	17	Tidak Puas
17	3	4	3	4	3	17	Tidak Puas
18	4	3	4	3	4	18	Puas
19	2	4	4	4	3	17	Tidak Puas
20	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
21	4	4	4	4	3	19	Puas
22	4	4	4	4	3	19	Puas
23	3	4	4	4	3	18	Puas
24	4	3	4	4	4	19	Puas
25	4	4	3	4	4	19	Puas
26	2	3	4	3	3	15	Tidak Puas
27	3	4	3	4	2	16	Tidak Puas
28	3	4	3	4	3	17	Tidak Puas
29	3	4	4	4	4	19	Puas
30	4	3	3	4	3	17	Tidak Puas
31	2	4	4	4	3	17	Tidak Puas
32	3	4	4	3	4	18	Puas
33	4	4	4	4	3	19	Puas
34	3	3	3	3	3	15	Tidak Puas
35	3	4	4	3	4	18	Puas
36	4	4	4	4	3	19	Puas
37	4	4	4	3	4	19	Puas
38	4	4	4	4	3	19	Puas
39	3	4	4	4	4	19	Puas
40	3	4	4	4	3	18	Puas
41	4	4	3	3	4	18	Puas
42	4	3	3	4	4	18	Puas
43	4	4	4	4	4	20	Puas
44	3	3	4	4	4	18	Puas
45	4	4	4	4	3	19	Puas
46	3	4	3	4	4	18	Puas
47	4	3	3	4	3	17	Tidak Puas
48	3	3	3	3	4	16	Tidak Puas
49	2	4	4	3	3	16	Tidak Puas
50	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
51	3	4	4	3	3	17	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	11	12	13	14	15		
52	4	4	3	4	3	18	Puas
53	4	4	4	4	3	19	Puas
54	3	4	4	4	4	19	Puas
55	4	3	4	4	4	19	Puas
56	4	4	3	4	4	19	Puas
57	4	4	4	4	3	19	Puas
58	3	4	4	4	4	19	Puas
59	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
60	3	4	3	4	4	18	Puas
61	4	4	4	3	3	18	Puas
62	4	4	4	4	4	20	Puas
63	4	4	4	4	4	20	Puas
64	3	4	4	4	4	19	Puas
65	4	3	4	4	3	18	Puas
66	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
67	4	4	4	3	4	19	Puas
68	3	4	3	4	4	18	Puas
69	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
70	3	3	3	4	4	17	Tidak Puas
71	3	4	4	4	4	19	Puas
72	4	4	3	4	4	19	Puas
73	3	4	3	4	4	18	Puas
74	4	4	3	3	3	17	Tidak Puas
75	2	3	4	3	4	16	Tidak Puas
76	4	4	4	4	4	20	Puas
77	3	3	3	3	4	16	Tidak Puas
78	3	4	4	4	4	19	Puas
79	3	4	4	3	3	17	Tidak Puas
80	4	4	3	4	4	19	Puas
81	3	4	4	3	4	18	Puas
82	4	4	4	4	4	20	Puas
83	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
84	3	3	4	3	2	15	Tidak Puas
85	3	4	3	4	3	17	Tidak Puas
86	2	3	3	3	4	15	Tidak Puas
87	4	4	3	4	3	18	Puas
88	4	3	4	4	2	17	Tidak Puas
89	3	3	3	3	2	14	Tidak Puas

Data Skoring Assurance/Jaminan

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	16	17	18	19	20		
1	4	3	4	4	4	19	Puas
2	3	4	3	4	4	18	Puas
3	4	3	4	3	3	17	Puas
4	4	4	3	4	3	18	Puas
5	4	3	4	3	4	18	Puas
6	3	4	4	4	3	18	Puas
7	4	4	4	3	4	19	Puas
8	3	3	4	4	3	17	Puas
9	4	3	3	4	4	18	Puas
10	3	4	4	4	3	18	Puas
11	4	3	4	3	3	17	Puas
12	3	3	4	3	4	17	Puas
13	4	4	3	4	3	18	Puas
14	3	4	4	3	4	18	Puas
15	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
16	4	4	3	4	4	19	Puas
17	3	4	4	3	3	17	Puas
18	4	3	4	4	3	18	Puas
19	3	4	3	4	4	18	Puas
20	4	3	4	3	4	18	Puas
21	4	4	3	4	3	18	Puas
22	3	3	3	4	4	17	Puas
23	4	3	4	3	3	17	Puas
24	4	4	3	4	4	19	Puas
25	2	2	4	3	4	15	Tidak Puas
26	2	3	4	3	3	15	Tidak Puas
27	2	3	3	3	4	15	Tidak Puas
28	4	4	4	3	4	19	Puas
29	3	4	4	3	3	17	Puas
30	4	3	3	3	4	17	Puas
31	4	4	3	3	4	18	Puas
32	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
33	3	3	3	4	4	17	Puas
34	4	4	4	4	4	20	Puas
35	3	4	4	3	3	17	Puas
36	4	3	3	3	4	17	Puas
37	3	4	4	4	4	19	Puas
38	4	4	4	3	3	18	Puas
39	3	4	3	4	3	17	Puas
40	4	3	4	4	3	18	Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	16	17	18	19	20		
41	3	4	4	3	3	17	Puas
42	4	4	3	3	4	18	Puas
43	3	3	4	4	4	18	Puas
44	4	4	3	4	4	19	Puas
45	2	3	4	3	4	16	Tidak Puas
46	4	4	3	4	3	18	Puas
47	4	3	4	4	3	18	Puas
48	3	4	4	3	4	18	Puas
49	3	4	4	4	3	18	Puas
50	3	4	3	3	4	17	Puas
51	3	3	4	3	4	17	Puas
52	3	3	4	4	4	18	Puas
53	4	3	3	3	4	17	Puas
54	4	4	4	3	3	18	Puas
55	4	3	3	4	3	17	Puas
56	3	4	4	3	4	18	Puas
57	3	4	3	4	3	17	Puas
58	3	2	4	3	4	16	Tidak Puas
59	4	3	3	4	3	17	Puas
60	3	4	4	3	4	18	Puas
61	3	4	3	4	3	17	Puas
62	4	3	4	3	4	18	Puas
63	4	2	3	3	3	15	Tidak Puas
64	4	3	3	3	4	17	Puas
65	3	4	4	4	3	18	Puas
66	2	3	3	3	4	15	Tidak Puas
67	4	2	4	4	3	17	Puas
68	4	3	3	3	3	16	Tidak Puas
69	3	4	4	4	3	18	Puas
70	3	3	4	3	4	17	Puas
71	3	3	3	4	4	17	Puas
72	4	4	4	4	4	20	Puas
73	3	3	4	3	3	16	Tidak Puas
74	4	3	3	4	3	17	Puas
75	2	3	4	4	3	16	Tidak Puas
76	4	2	4	4	4	18	Puas
77	3	3	3	4	3	16	Tidak Puas
78	3	4	3	3	3	16	Tidak Puas
79	4	3	3	4	3	17	Puas
80	3	2	3	4	4	16	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	16	17	18	19	20		
81	4	3	3	4	3	17	Puas
82	4	3	4	3	4	18	Puas
83	3	4	3	4	3	17	Puas
84	3	3	3	4	4	17	Puas
85	4	4	4	3	3	18	Puas
86	4	4	4	3	4	19	Puas
87	3	4	3	4	4	18	Puas
88	4	3	4	3	3	17	Puas
89	3	2	3	3	3	14	Tidak Puas

Data Skoring *Empathy*/Empati

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	21	22	23	24	25		
1	3	4	4	4	4	19	Puas
2	4	3	3	3	4	17	Tidak Puas
3	3	4	4	4	4	19	Puas
4	4	3	3	4	5	19	Puas
5	3	4	4	4	4	19	Puas
6	4	3	4	3	4	18	Tidak Puas
7	4	4	4	4	4	20	Puas
8	3	3	4	3	5	18	Tidak Puas
9	4	4	3	4	4	19	Puas
10	3	4	4	4	4	19	Puas
11	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
12	3	3	3	4	5	18	Tidak Puas
13	4	4	3	4	4	19	Puas
14	4	4	4	3	4	19	Puas
15	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
16	3	4	4	4	5	20	Puas
17	3	4	4	3	5	19	Puas
18	4	3	3	4	4	18	Tidak Puas
19	3	4	4	3	4	18	Tidak Puas
20	3	4	4	4	4	19	Puas
21	4	3	4	3	4	18	Tidak Puas
22	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
23	4	4	4	3	5	20	Puas
24	3	4	3	4	5	19	Puas
25	3	3	3	3	4	16	Tidak Puas
26	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	21	22	23	24	25		
27	4	3	3	3	4	17	Tidak Puas
28	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
29	4	3	4	3	4	18	Tidak Puas
30	3	4	4	4	4	19	Puas
31	4	4	4	3	4	19	Puas
32	3	3	3	4	4	17	Tidak Puas
33	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
34	3	3	4	3	4	17	Tidak Puas
35	4	4	3	4	4	19	Puas
36	4	3	4	4	4	19	Puas
37	3	3	4	3	5	18	Tidak Puas
38	4	4	4	3	5	20	Puas
39	3	4	4	4	5	20	Puas
40	4	4	4	3	4	19	Puas
41	5	3	4	4	5	21	Puas
42	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
43	4	4	3	4	5	20	Puas
44	3	4	4	3	3	17	Tidak Puas
45	3	4	4	4	4	19	Puas
46	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
47	4	4	3	4	4	19	Puas
48	3	4	3	4	3	17	Tidak Puas
49	4	3	4	3	4	18	Tidak Puas
50	4	4	4	3	4	19	Puas
51	3	4	4	4	4	19	Puas
52	4	4	3	3	5	19	Puas
53	4	3	4	4	4	19	Puas
54	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
55	4	3	4	4	4	19	Puas
56	4	4	4	3	4	19	Puas
57	4	3	4	3	5	19	Puas
58	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
59	3	4	4	3	5	19	Puas
60	4	4	3	4	4	19	Puas
61	3	4	4	4	4	19	Puas
62	4	4	3	4	4	19	Puas
63	4	4	4	4	4	20	Puas
64	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
65	4	4	3	4	4	19	Puas
66	3	4	3	3	5	18	Tidak Puas

No	Pertanyaan					Jumlah	Kategori
	21	22	23	24	25		
67	4	3	4	4	4	19	Puas
68	3	3	4	3	5	18	Tidak Puas
69	4	4	3	4	5	20	Puas
70	3	4	4	3	5	19	Puas
71	3	4	4	4	4	19	Puas
72	3	4	3	3	4	17	Tidak Puas
73	4	3	3	4	4	18	Tidak Puas
74	5	4	4	4	5	22	Puas
75	4	4	3	3	5	19	Puas
76	4	3	4	4	4	19	Puas
77	4	3	3	3	5	18	Tidak Puas
78	3	4	4	4	4	19	Puas
79	3	3	4	3	5	18	Tidak Puas
80	4	3	3	4	4	18	Tidak Puas
81	3	4	4	3	5	19	Puas
82	4	3	3	4	4	18	Tidak Puas
83	3	3	4	3	5	18	Tidak Puas
84	4	4	3	4	4	19	Puas
85	3	4	4	4	4	19	Puas
86	4	3	4	3	4	18	Tidak Puas
87	3	4	3	4	4	18	Tidak Puas
88	4	4	3	3	4	18	Tidak Puas
89	3	3	4	3	4	17	Tidak Puas

Data Skoring 5 (lima) Dimensi

No	<i>Tangible</i>	<i>Reability</i>	<i>Responsiviness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empati</i>	Jumlah	Kategori
1	17	20	18	19	19	93	Puas
2	17	16	18	19	17	87	Tidak Puas
3	19	15	18	18	19	89	Puas
4	16	19	17	17	19	88	Puas
5	20	17	18	18	19	92	Puas
6	16	17	19	18	18	88	Puas
7	17	18	18	18	20	91	Puas
8	18	18	18	19	18	91	Puas
9	17	17	16	17	19	86	Tidak Puas
10	19	18	19	18	19	93	Puas
11	17	16	15	18	17	83	Tidak Puas
12	19	20	18	17	18	92	Puas
13	17	16	17	17	19	86	Tidak Puas

No	<i>Tangible</i>	<i>Reability</i>	<i>Responsiviness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empati</i>	Jumlah	Kategori
14	17	18	18	18	19	90	Puas
15	18	17	18	18	18	89	Puas
16	17	17	17	16	20	87	Tidak Puas
17	15	16	17	19	19	86	Tidak Puas
18	18	17	18	17	18	88	Puas
19	17	17	17	18	18	87	Tidak Puas
20	18	19	17	18	19	91	Puas
21	18	16	19	18	18	89	Puas
22	15	16	19	18	18	86	Tidak Puas
23	16	19	18	17	20	90	Puas
24	17	16	19	17	19	88	Puas
25	16	14	19	19	16	84	Tidak Puas
26	15	16	15	15	17	78	Tidak Puas
27	16	18	16	15	17	82	Tidak Puas
28	15	15	17	15	18	80	Tidak Puas
29	16	15	19	19	18	87	Tidak Puas
30	16	15	17	17	19	84	Tidak Puas
31	20	15	17	17	19	88	Puas
32	15	15	18	18	17	83	Tidak Puas
33	17	16	19	16	18	86	Tidak Puas
34	18	17	15	17	17	84	Tidak Puas
35	16	18	18	20	19	91	Puas
36	16	13	19	17	19	84	Tidak Puas
37	16	17	19	17	18	87	Tidak Puas
38	18	17	19	19	20	93	Puas
39	19	18	19	18	20	94	Puas
40	20	15	18	17	19	89	Puas
41	17	15	18	18	21	89	Puas
42	20	17	18	17	17	89	Puas
43	17	16	20	18	20	91	Puas
44	18	18	18	18	17	89	Puas
45	16	17	19	19	19	90	Puas
46	19	15	18	16	17	85	Tidak Puas
47	18	19	17	18	19	91	Puas
48	18	17	16	18	17	86	Tidak Puas
49	13	14	16	18	18	79	Tidak Puas
50	18	15	17	18	19	87	Tidak Puas
51	17	16	17	17	19	86	Tidak Puas
52	18	17	18	17	19	89	Puas
53	16	17	19	18	19	89	Puas
54	20	18	19	17	17	91	Puas

No	<i>Tangible</i>	<i>Reability</i>	<i>Responsiviness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empati</i>	Jumlah	Kategori
55	17	17	19	18	19	90	Puas
56	17	19	19	17	19	91	Puas
57	15	18	19	18	19	89	Puas
58	16	17	19	17	18	87	Tidak Puas
59	17	15	16	16	19	83	Tidak Puas
60	18	16	18	17	19	88	Puas
61	18	17	18	18	19	90	Puas
62	17	16	20	17	19	89	Puas
63	15	15	20	18	20	88	Puas
64	18	15	19	15	17	84	Tidak Puas
65	15	13	18	17	19	82	Tidak Puas
66	16	17	17	18	18	86	Tidak Puas
67	19	17	19	15	19	89	Puas
68	15	14	18	17	18	82	Tidak Puas
69	17	17	16	16	20	86	Tidak Puas
70	17	18	17	18	19	89	Puas
71	19	17	19	17	19	91	Puas
72	18	16	19	17	17	87	Tidak Puas
73	18	18	18	20	18	92	Puas
74	18	14	17	16	22	87	Tidak Puas
75	16	16	16	17	19	84	Tidak Puas
76	18	16	20	16	19	89	Puas
77	18	14	16	18	18	84	Tidak Puas
78	18	15	19	16	19	87	Tidak Puas
79	19	15	17	16	18	85	Tidak Puas
80	14	17	19	17	18	85	Tidak Puas
81	18	17	18	16	19	88	Puas
82	16	17	20	17	18	88	Puas
83	18	18	16	18	18	88	Puas
84	18	16	15	17	19	85	Tidak Puas
85	16	16	17	17	19	85	Tidak Puas
86	17	16	15	18	18	84	Tidak Puas
87	17	16	18	19	18	88	Puas
88	18	16	17	18	18	87	Tidak Puas
89	15	18	14	17	17	81	Tidak Puas