

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran Master Tabel Persepsi

NO	Dimensi Parasuraman					Total	Kategori
	Daya Tanggap (Responsivness)	Bukti Fisik (Tangible)	Kehandalan (Reability)	Kepastian (Assurance)	Empati (Emphaty)		
1	19	19	19	19	19	95	Puas
2	19	17	19	19	19	93	Puas
3	17	19	19	19	19	93	Puas
4	16	16	18	20	20	90	Puas
5	16	18	14	13	16	77	Tidak Puas
6	20	20	20	16	16	92	Puas
7	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
8	16	16	12	16	14	74	Tidak Puas
9	16	16	16	14	12	74	Tidak Puas
10	20	20	16	17	18	91	Puas
11	20	20	20	16	20	96	Puas
12	16	16	16	14	12	74	Tidak Puas
13	16	16	16	20	18	86	Tidak Puas
14	20	20	20	20	20	100	Puas
15	20	20	20	20	20	100	Puas
16	20	19	16	16	20	91	Puas
17	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
18	20	20	20	20	20	100	Puas
19	20	20	20	20	18	98	Puas
20	12	12	12	16	16	68	Tidak Puas
21	20	20	20	20	20	100	Puas
22	16	16	16	12	12	72	Tidak Puas
23	20	20	20	20	20	100	Puas
24	20	20	19	16	16	91	Puas
25	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
26	12	16	13	15	16	72	Tidak Puas

27	8	14	15	12	16	65	Tidak Puas
28	16	19	18	18	19	90	Puas
29	20	17	16	18	17	88	Tidak Puas
30	20	20	20	20	20	100	Puas
31	20	19	16	17	20	92	Puas
32	16	14	14	16	16	76	Tidak Puas
33	16	19	18	19	20	92	Puas
34	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
35	20	20	18	14	20	92	Puas
36	16	15	12	16	20	79	Tidak Puas
37	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
38	20	20	20	16	16	92	Puas
39	20	20	20	20	20	100	Puas
40	16	17	20	16	12	81	Tidak Puas
41	16	17	20	18	16	12	Tidak Puas
42	20	18	16	20	18	92	Puas
43	16	18	20	20	20	94	Puas
44	20	19	16	19	20	94	Puas
45	16	15	12	15	16	74	Tidak Puas
46	16	18	20	16	19	89	Tidak Puas
47	16	16	20	19	16	87	Tidak Puas
48	16	16	16	18	20	86	Tidak Puas
49	20	20	19	16	16	91	Puas
50	16	16	19	20	20	91	Puas
51	16	16	19	19	16	86	Tidak Puas
52	20	20	20	17	19	96	Puas
53	20	20	17	20	20	97	Puas
54	20	20	18	16	16	90	Puas
55	12	12	16	14	12	66	Tidak Puas
56	20	20	20	20	20	100	Puas
57	20	20	20	20	16	96	Puas
58	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas

59	20	20	20	13	20	93	Puas
60	12	12	16	14	12	66	Tidak Puas
61	20	20	20	18	18	96	Puas
62	20	20	20	17	18	95	Puas
63	12	13	16	18	19	78	Tidak Puas
64	20	20	20	20	15	95	Puas
65	20	20	20	17	18	95	Puas
66	20	20	18	16	16	90	Puas
67	16	18	19	16	19	88	Tidak Puas
68	20	19	16	16	16	87	Tidak Puas
69	20	20	16	16	20	92	Puas
70	20	19	16	16	16	87	Tidak Puas
71	20	20	18	16	16	90	Puas
72	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
73	16	15	12	14	16	73	Tidak Puas
74	16	15	12	15	16	74	Tidak Puas
75	20	18	16	20	16	90	Puas
76	20	20	17	16	16	89	Tidak Puas
77	20	18	16	20	18	92	Puas
78	20	17	12	8	14	71	Tidak Puas
79	20	18	16	18	20	92	Puas
80	20	20	17	17	17	91	Puas
81	20	16	19	16	20	91	Puas
82	16	13	14	20	20	83	Tidak Puas
83	20	20	16	18	16	90	Puas
84	16	13	16	14	16	75	Tidak Puas
85	20	20	20	15	15	90	Puas
86	16	17	18	19	18	88	Tidak Puas
87	19	16	19	14	15	83	Tidak Puas
88	20	20	19	20	16	95	Puas
89	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
90	20	17	18	19	16	90	Puas

91	15	16	19	20	17	87	Tidak Puas
92	20	20	16	16	16	88	Tidak Puas
93	16	16	20	20	20	92	Puas
94	20	16	17	20	20	93	Puas
95	20	18	18	18	16	90	Puas
96	20	20	20	16	19	95	Puas
97	16	16	14	12	12	70	Tidak Puas
98	16	16	12	13	16	73	Tidak Puas
99	20	20	20	20	20	100	Puas
100	20	20	20	18	14	92	Puas
101	16	16	16	16	16	80	Tidak Puas
102	20	20	20	18	16	94	Puas
103	12	12	12	16	16	68	Tidak Puas
104	20	20	20	20	20	100	Puas
105	20	20	16	17	18	91	Puas
106	20	20	20	20	20	100	Puas
JML	1897	1879	1836	1811	1829	9177	Puas

Lampiran Persentase Persepsi

<b>Daya Tanggap (Responsivness)</b>											
Pernyataan	Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
K1	Komunikasi petugas pendaftaran dengan pasien tepat, akurat dan jelas	0	0	1	0,9	5	4,7	39	36,8	61	57,5
K2	Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien	0	0	1	0,9	5	4,7	41	38,7	59	55,7
K3	Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien	0	0	1	0,9	6	5,7	40	37,7	59	55,7
K4	Petugas berpengetahuan luas	0	0	1	0,9	6	5,7	40	37,7	59	55,7
<b>JUMLAH</b>		0		4		22		160		238	

<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>											
Pernyataan	Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
K5	Petugas pendaftaran berpenampilan rapih	0	0	1	0,9	4	3,8	44	41,5	57	53,8

K6	Ruang tunggu pasien di rumah sakit nyaman dan bersih	0	0	0	0	7	7	45	42,5	54	50,9
K7	Tempat penerimaan pasien memiliki alat yang terbaru	0	0	0	0	7	7	44	41,5	55	51,9
K8	Ketersediaan klinik sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	0	0	1	0,9	11	10,4	44	41,5	50	47,2
<b>JUMLAH</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>29</b>		<b>177</b>		<b>216</b>	

<b>Kehandalan (Reability)</b>											
<b>Pernyataan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>		<b>Tidak Setuju</b>		<b>Netral</b>		<b>Setuju</b>		<b>Sangat Setuju</b>	
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
K9	Petugas pendaftaran memberikan layanan sesuai janji	0	0	1	0,9	12	11,3	47	44,3	46	43,4
K10	Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien	0	0	1	0,9	14	13,2	45	42,5	46	43,4
K11	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang tepat dan perlu	0	0	1	0,9	14	13,2	45	42,5	45	42,5
K12	Petugas pendaftaran memberikan layanan secara benar dari kali pertama hingga akhir	0	0	1	0,9	15	14,2	46	43,4	44	41,5
<b>JUMLAH</b>		<b>0</b>		<b>4</b>		<b>55</b>		<b>183</b>		<b>181</b>	

<b>Kepastian (Assurance)</b>											
Pernyataan	Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
K13	Petugas dapat dipercaya oleh pasien	0	0	1	0,9	16	15,1	53	50,0	36	34,0
K14	Petugas memberikan rasa aman ketika berinteraksi dengan pasien	0	0	1	0,9	13	12,3	57	53,8	35	33,0
K15	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	0,9	15	14,2	52	49,1	38	35,8
K16	Petugas berpengetahuan luas	0	0	1	0,9	13	12,3	53	50,0	39	36,8
<b>JUMLAH</b>		0		4		57		215		148	

<b>Empati (Emphaty)</b>											
Pernyataan	Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
K17	Petugas dengan tulus menangani masalah pada pasien	0	0	1	0,9	11	10,4	53	50,0	41	38,7
K18	Pelayanan dimulai tepat pada waktunya	0	0	0	0	9	8,5	55	51,9	42	39,6
K19	Petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien	0	0	0	0	10	9,4	55	51,9	41	38,7
K20	Petugas memberikan perhatian individual kepada pasien	0	0	0	0	8	7,5	61	57,5	37	34,9
<b>JUMLAH</b>		0		1		38		224		161	

Lampiran SPSS Persepsi

Statistics

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20
N	Valid	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	5	4,7	4,7	5,7
	S	39	36,8	36,8	42,5
	SS	61	57,5	57,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	4	3,8	3,8	4,7
	S	44	41,5	41,5	46,2
	SS	57	53,8	53,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	5	4,7	4,7	5,7
	S	41	38,7	38,7	44,3
	SS	59	55,7	55,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

K6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	6,6	6,6	6,6
	S	45	42,5	42,5	49,1
	SS	54	50,9	50,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	6	5,7	5,7	6,6
	S	40	37,7	37,7	44,3

K7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	6,6	6,6	6,6
	S	44	41,5	41,5	48,1
	SS	55	51,9	51,9	100,0



SS	59	55,7	55,7	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Total	106	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

#### K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	6	5,7	5,7	6,6
	S	40	37,7	37,7	44,3
	SS	59	55,7	55,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

#### K8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	11	10,4	10,4	11,3
	S	44	41,5	41,5	52,8
	SS	50	47,2	47,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

#### K9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	12	11,3	11,3	12,3
	S	47	44,3	44,3	56,6
	SS	46	43,4	43,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

#### K13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	16	15,1	15,1	16,0
	S	53	50,0	50,0	66,0
	SS	36	34,0	34,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

#### K10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	14	13,2	13,2	14,2
	S	45	42,5	42,5	56,6
	SS	46	43,4	43,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

#### K14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	13	12,3	12,3	13,2
	S	57	53,8	53,8	67,0
	SS	35	33,0	33,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,9	1,9	1,9
	N	14	13,2	13,2	15,1
	S	45	42,5	42,5	57,5
	SS	45	42,5	42,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	15	14,2	14,2	15,1
	S	52	49,1	49,1	64,2
	SS	38	35,8	35,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	15	14,2	14,2	15,1
	S	46	43,4	43,4	58,5
	SS	44	41,5	41,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	13	12,3	12,3	13,2
	S	53	50,0	50,0	63,2
	SS	39	36,8	36,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	0,9	0,9	0,9
	N	11	10,4	10,4	11,3
	S	53	50,0	50,0	61,3
	SS	41	38,7	38,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	8,5	8,5	8,5
	S	55	51,9	51,9	60,4
	SS	42	39,6	39,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	10	9,4	9,4	9,4
	S	55	51,9	51,9	61,3
	SS	41	38,7	38,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**K20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	7,5	7,5	7,5
	S	61	57,5	57,5	65,1
	SS	37	34,9	34,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**KODE\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	46	43,4	43,4	43,4
	Puas	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**KODE\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	47	44,3	44,3	44,3
	Puas	59	55,7	55,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**KODE\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	56	52,8	52,8	52,8
	Puas	50	47,2	47,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**KODE\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	64	60,4	60,4	60,4
	Puas	42	39,6	39,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

**KODE\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	61	57,5	57,5	57,5
	Puas	45	42,5	42,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

## Lampiran Persepsi

Re s	K1	K2	K3	K4	OTA	ATEGORI	OD	K5	K6	K7	K8	OTA	ATEGORI	DE	K9	K10	K11	K12	TA	ATEGORI	DK	K13	K14	K15	K16	TA	ATEGORI	DK	K17	K18	K19	K20	TO	ATEGORI	DE
1	5	5	4	5	19	Puas	1	5	4	5	5	19	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	5	4	5	5	19	Puas	1
2	5	5	4	5	19	Puas	1	4	4	5	4	17	Tidak Puas	0	4	5	4	4	17	Tidak Puas	0	5	4	5	4	18	Puas	1	4	4	5	4	17	Tidak Puas	0
3	5	4	5	3	17	Tidak Puas	0	5	4	5	5	19	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	4	5	19	Puas	1
4	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
5	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	3	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	4	13	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
6	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
7	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
8	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	3	3	4	14	Tidak Puas	0
9	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
10	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	4	4	18	Puas	1
11	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
12	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
13	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1
14	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
15	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
16	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
17	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
18	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
19	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	3	5	5	5	18	Puas	1
20	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
21	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
22	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
23	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
24	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
25	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
26	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
27	2	2	2	2	8	Tidak Puas	0	2	4	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
28	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1
29	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0
30	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
31	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
32	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0

33	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
34	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
35	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
36	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
37	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
38	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
39	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
40	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	3	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
41	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	2	14	Tidak Puas	0	2	2	2	3	9	Tidak Puas	0	3	3	3	4	13	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
42	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
43	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
44	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
45	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
46	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1
47	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
48	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
49	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
50	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
51	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
52	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1
53	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
54	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
55	3	3	3	3	12	TidakPuas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
56	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
57	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
58	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
59	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
60	3	3	3	3	12	TidakPuas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
61	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	5	4	18	Puas	1	4	4	5	5	18	Puas	1
62	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1
63	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0
64	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0
65	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	4	4	18	Puas	1
66	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0

67	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1
68	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
69	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
70	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
71	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
72	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
73	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
74	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
75	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
76	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
77	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1
78	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	2	2	12	Tidak Puas	0	2	2	2	2	8	Tidak Puas	0	2	4	4	4	14	Tidak Puas	0
79	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
80	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0
81	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1
82	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	3	3	3	5	14	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
83	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
84	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
85	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	3	4	4	15	Tidak Puas	0
86	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	5	4	4	17	Tidak Puas	0	5	4	4	5	18	Puas	1	5	4	5	5	19	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1
87	5	4	5	5	19	Puas	1	5	3	4	4	16	Tidak Puas	0	5	4	5	5	19	Puas	1	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	3	4	3	5	15	Tidak Puas	0
88	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
89	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
90	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
91	4	4	3	4	15	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	5	4	17	Tidak Puas	0
92	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
93	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
94	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
95	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
96	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1
97	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
98	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	4	13	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
99	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
##	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0

67	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1
68	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
69	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1
70	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
71	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
72	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
73	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
74	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	3	15	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
75	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
76	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
77	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1
78	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	2	2	12	Tidak Puas	0	2	2	2	2	8	Tidak Puas	0	2	4	4	4	14	Tidak Puas	0
79	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
80	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0
81	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	4	19	Puas	1
82	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	3	3	3	5	14	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
83	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
84	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	3	3	3	13	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
85	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	3	4	4	4	15	Tidak Puas	0	4	3	4	4	15	Tidak Puas	0
86	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	5	4	4	17	Tidak Puas	0	5	4	4	5	18	Puas	1	5	4	5	5	19	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1
87	5	4	5	5	19	Puas	1	5	3	4	4	16	Tidak Puas	0	5	4	5	5	19	Puas	1	3	3	4	4	14	Tidak Puas	0	3	4	3	5	15	Tidak Puas	0
88	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
89	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
90	5	5	5	5	20	Puas	1	5	4	4	4	17	Tidak Puas	0	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	5	4	19	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
91	4	4	3	4	15	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	5	4	17	Tidak Puas	0
92	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
93	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
94	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
95	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	5	5	18	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
96	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	5	5	5	19	Puas	1
97	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0
98	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	4	13	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
99	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
100	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	3	3	14	Tidak Puas	0

Unggul

Esa Unggul

Esa U

101	4	4	4	4	16	TidakPuas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
102	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	4	4	18	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
103	3	3	3	3	12	TidakPuas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	3	3	3	3	12	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0
104	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1
105	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	4	4	4	4	16	Tidak Puas	0	4	4	4	5	17	Tidak Puas	0	5	5	4	4	18	Puas	1
106	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1	5	5	5	5	20	Puas	1



Unggul

Universitas  
Esa Unggul

Universitas  
Esa U





PERTANYAAN		PENILAIAN PERSEPSI										PENILAIAN HARAPAN									
NO	Daya Tanggap (Responsiveness)	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Sangat Mengharapkan		Mengharapkan		Netral		Tidak Mengharapkan		Sangat Tidak Mengharapkan	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Komunikasi petugas pendaftaran dengan pasien tepat, akurat dan jelas	61	57,5	39	36,8	5	4,7	1	0,9	0	0	77	72,6	29	27,4	0	0	0	0	0	0
2.	Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien	59	55,7	41	38,7	5	4,7	1	0,9	0	0	77	72,6	29	27,4	0	0	0	0	0	0
3.	Petugas pendaftaran bersedia membantu pasien	59	55,7	40	37,7	6	5,7	1	0,9	0	0	71	67,0	35	33,0	0	0	0	0	0	0
4.	Petugas pendaftaran memenuhi permintaan dan kebutuhan saya	59	55,7	40	37,7	6	5,7	1	0,9	0	0	70	66,0	36	34,0	0	0	0	0	0	0

PERTANYAAN		PENILAIAN PERSEPSI										PENILAIAN HARAPAN									
NO	Bukti Fisik (Tangible)	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Sangat Mengharapkan		Mengharapkan		Netral		Tidak Mengharapkan		Sangat Tidak Mengharapkan	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Petugas pendaftaran berpenampilan rapih.	57	53,8	44	41,5	4	3,8	1	0,9	0	0	75	70,8	31	29,2	0	0	0	0	0	0
2.	Ruang tunggu pasien di rumah sakit nyaman dan bersih	54	50,9	45	42,5	7	7	0	0	0	0	75	70,8	31	29,2	0	0	0	0	0	0
3.	Tempat penerimaan pasien memiliki alat yang terbaru	55	51,9	44	41,5	7	7	0	0	0	0	67	63,2	39	36,8	0	0	0	0	0	0
4.	Ketersediaan poli sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	50	47,2	44	41,5	11	10,4	1	0,9	0	0	63	59,4	43	40,6	0	0	0	0	0	0



PERTANYAAN		PENILAIAN PERSEPSI										PENILAIAN HARAPAN									
NO	Kepastian (Assurance)	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Sangat Mengharapkan		Mengharapkan		Netral		Tidak Mengharapkan		Sangat Tidak Mengharapkan	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1.	Petugas dapat dipercaya oleh pasien	36	34,0	53	50,0	16	15,1	1	0,9	0	0	83	78,3	23	21,7	0	0	0	0
2.	Petugas memberikan rasa aman ketika berinteraksi dengan pasien	35	33,0	57	53,8	13	12,3	1	0,9	0	0	82	77,4	24	22,6	0	0	0	0	0	0
3.	Petugas bersikap sopan dan ramah	38	35,8	52	49,1	15	14,2	1	0,9	0	0	75	70,8	31	29,2	0	0	0	0	0	0
4.	Petugas berpengetahuan luas	39	36,8	53	50,0	13	12,3	1	0,9	0	0	90	84,9	16	15,1	0	0	0	0	0	0

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN PERSEPSI										PENILAIAN HARAPAN									
		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Sangat Mengharapkan		Mengharapkan		Netral		Tidak Mengharapkan		Sangat Tidak Mengharapkan	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Petugas dengan tulus menangani masalah pada pasien	41	38,7	53	50,0	11	10,4	1	0,9	0	0	86	81,1	20	18,9	0	0	0	0	0	0
2.	Pelayanan dimulai tepat pada waktunya	42	39,6	55	51,9	9	8,5	0	0	0	0	93	87,7	13	12,3	0	0	0	0	0	0
3.	Petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien	41	38,7	55	51,9	10	9,4	0	0	0	0	93	87,7	13	12,3	0	0	0	0	0	0
4.	Petugas memberikan perhatian individual kepada pasien	37	34,9	61	57,5	8	7,5	0	0	0	0	98	92,5	8	7,5	0	0	0	0	0	0









Lampiran Surat Balasan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia



RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS INDONESIA



Jl. Salemba Raya No.4, Jakarta Pusat 10430  
T. (62-21) 3916858 F. (62-21) 3916858  
Ei rsgm.fkg@ui.ac.id

Nomor: S-121/UN2.F2.RSKGM/PPM.00/2023  
Perihal : Tanggapan Izin Observasi

16 Februari 2023

Yth. Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti E.ff., M.Biomed  
Universitas Esa Unggul

Berdasarkan surat dengan Nomor 53/FIKES/RMIK/UEU/XI/2022 tanggal 14 November 2022 perihal Permohonan Izin Observasi atas:

Nama : Diva Sabina  
NIM : 20200306095  
Judul KTI : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia  
No. Telp : 08112082202

**Dinyatakan telah memenuhi syarat dan ketentuan penelitian di RSKGM FKG UI.**  
Atas penjelasan tersebut diizinkan untuk melakukan pengambilan data Observasi Awal KTI di RSKGM FKG UI.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Direktur

drg. Yudy Ardilla Utomo, Sp.BM(K)  
NIP 198606012021113001

Tembusan:

1. Kepala Unit Rekam Medis RSKGM FKG UI
2. Yang bersangkutan

Lampiran Surat Pengantar observasi dari kampus



Nomor : 53/FIKES/RMIK/UEU/XI/2022  
Perihal : Permohonan Izin Observasi

Jakarta, 14 November 2022

Kepada Yth.  
Direktur Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut  
Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia  
Jl Salemba Raya IV No 5 Kenari, Senen, Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) atau tugas akhir yang diwajibkan kepada mahasiswa Program D-III Rekam Medis & Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu Pimpinan kiranya berkenan mengizinkan mahasiswa kami untuk melakukan pengambilan data Observasi awal KTI .

Adapun nama mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data awal KTI adalah :

NIM	NAMA	TELP	JUDUL KTI
20200306095	Divia Sabina	08112082202	Gambar kepuasan pasien Konservasi di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



**Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti-Eff., M.Biomed.**  
DEKAN

Tembusan Yth :

1. Kepala Unit Rekam Medis Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut  
Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
2. Arsip