

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK UMUM UPTD PUSKESMAS  
SANGKALI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024

---

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, maka saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan akan bermanfaat bagi kepentingan ilmiah dan sangat berpengaruh pada keberhasilan penelitian. Semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari akan terjaga kerahasiaannya dan tidak akan di publikasikan. Atas kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti

**KUESIONER PENELITIAN****HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK UMUM UPTD PUSKESMAS  
SANGKALI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024**

---

Tanggal Pengisian Kuesioner :

**A. Identitas Responden**

No. Responden :

Nama :

Kelurahan :  Tamanjaya  Tamansari  Mugarsari  
 Sumelap  Luar Wilayah

Usia :

Jenis Kelamin :  Laki – laki  Perempuan

Pendidikan :

Tidak Sekolah  SMA  
 SD  Sarjana  
 SMP

Pekerjaan :  Tidak Bekerja / IRT

Pegawai Negeri  
 Wiraswasta / Pengusaha  
 TNI / POLRI  
 Pegawai Swasta  
 Buruh / Tani

## B. Kuesioner Pelayanan Pasien

**Petunjuk pengisian kuesioner:** Berilah penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan berilah tanda ( √ ) sesuai dengan skala jawaban Anda!

Keterangan:

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**RG = Ragu - Ragu**

**S = Setuju**

**SS = Sangat Setuju**

No	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
1.	Petugas cepat dalam melayani pasien.					
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien.					
3.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
4.	Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah dalam pelayanan.					
5.	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara cepat dan jelas.					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1.	Petugas selalu siap dalam melayani pasien.					
2.	Petugas selalu merespon dengan baik terhadap keluhan yang dirasakan pasien.					
3.	Pelayanan pengaduan cepat.					
4.	Petugas merespon permintaan pasien dengan cepat dan tepat.					
5.	Petugas selalu membantu pasien apabila mengalami kesulitan.					

No	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
1.	Kemampuan petugas dalam melayani pasien dapat dipercaya.					
2.	Petugas bersikap profesional dalam melayani pasien.					
3.	Petugas tidak canggung ketika menggunakan alat kesehatan.					
4.	Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pasien.					
5.	Petugas dapat dipercaya dalam menjaga rahasia medis pasien					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
1.	Petugas bersikap ramah dan sopan.					
2.	Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan pasien.					
3.	Petugas selalu mengutamakan kepentingan pasien.					
4.	Petugas selalu mendoakan kesembuhan pasien.					
5.	Petugas selalu menunjukkan kesabaran terhadap pasien.					
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Ruang tunggu pasien tertata rapi, bersih, dan nyaman.					
2.	Jumlah kursi mencukupi untuk pasien sehingga tidak ada pasien yang berdiri.					
3.	Kondisi ruang pemeriksaan sudah bersih dan nyaman.					
4.	Fasilitas pendukung yang tersedia sudah memadai dan layak digunakan.					
5.	Tersedianya kotak saran.					

### C. Kuesioner Kepuasan Pasien

**Petunjuk pengisian kuesioner:** Berilah penilaian terhadap kepuasan Anda terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan berilah tanda (  $\surd$  ) sesuai dengan skala jawaban Anda!

Keterangan:

**STP** = Sangat Tidak Puas

**TP** = Tidak Puas

**CP** = Cukup Puas

**P** = Puas

**SP** = Sangat Puas

No	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
1.	Apakah anda puas dengan petugas yang cepat dalam melayani pasien?					
2.	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien?					
3.	Apakah anda puas dengan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan?					
4.	Apakah anda puas dengan petugas yang dapat diandalkan dalam menangani masalah dalam pelayanan?					
5.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara cepat dan jelas?					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu siap dalam melayani pasien?					

2.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu merespon dengan baik terhadap keluhan yang dirasakan pasien?					
3.	Apakah anda puas dengan pelayanan pengaduan yang cepat?					
4.	Apakah anda puas dengan petugas yang merespon permintaan pasien dengan cepat dan tepat?					
5.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu membantu pasien apabila mengalami kesulitan?					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
1.	Apakah anda puas dengan kemampuan petugas dalam melayani pasien dapat dipercaya?					
2.	Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap profesional dalam melayani pasien?					
3.	Apakah anda puas dengan petugas yang tidak canggung ketika menggunakan alat kesehatan?					
4.	Apakah anda puas dengan petugas yang mampu menjawab setiap pertanyaan pasien?					
5.	Apakah anda puas dengan petugas yang dapat dipercaya dalam menjaga rahasia medis pasien?					
<b>Empati (Empathy)</b>						
1.	Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap ramah dan sopan?					
2.	Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap adil dan tidak membedakan pasien?					
3.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu mengutamakan kepentingan pasien?					
4.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu mendoakan kesembuhan pasien?					

5.	Apakah anda puas dengan petugas yang selalu menunjukkan kesabaran terhadap pasien?					
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Apakah anda puas dengan ruang tunggu pasien tertata rapi, bersih, dan nyaman?					
2.	Apakah anda puas dengan jumlah kursi mencukupi untuk pasien sehingga tidak ada pasien yang berdiri?					
3.	Apakah anda puas dengan kondisi ruang pemeriksaan sudah bersih dan nyaman?					
4.	Apakah anda puas dengan fasilitas pendukung yang tersedia sudah memadai dan layak digunakan?					
5.	Apakah anda puas dengan tersedianya kotak saran?					

Sumber : Tasya Giandwi Untari (2023)

### Lampiran 2. Kisi-kisi Teori Indikator Kuesioner Pelayanan Pasien

No	Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Pernyataan
1.	Kehandalan (Reliability)	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan segera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas cepat dalam melayani pasien</li> <li>b. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</li> <li>c. Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara cepat dan jelas.</li> </ul>
		Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien.</li> <li>b. Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah dalam pelayanan.</li> </ul>
2.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan tanggap/sigap	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas selalu siap dalam melayani pasien.</li> <li>b. Petugas selalu merespon dengan baik terhadap keluhan yang dirasakan pasien.</li> <li>c. Pelayanan pengaduan cepat.</li> <li>d. Petugas merespon permintaan pasien dengan cepat dan tepat.</li> <li>e. Petugas selalu membantu pasien apabila mengalami kesulitan.</li> </ul>
3.	Jaminan (Assurance)	Kemampuan dan sifat yang dimiliki petugas yaitu dapat dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan petugas dalam melayani pasien dapat dipercaya.</li> <li>b. Petugas dapat dipercaya dalam menjaga rahasia medis pasien</li> </ul>
		Kemampuan dan sifat yang dimiliki petugas yaitu Bebas dari bahaya keraguan atau risiko.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas bersikap profesional dalam melayani pasien.</li> <li>b. Petugas tidak canggung ketika menggunakan alat kesehatan.</li> <li>c. Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pasien.</li> </ul>
4.	Empati (Emphaty)	Kemampuan petugas dalam melakukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas bersikap ramah dan sopan.</li> </ul>



		hubungan dan komunikasi yang baik kepada pasien	b. Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan pasien.
		Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan mampu memahami setiap kebutuhan dan keluhan pasien	a. Petugas selalu mendoakan kesembuhan pasien. b. Petugas selalu menunjukkan kesabaran terhadap pasien. c. Petugas selalu mengutamakan kepentingan pasien.
5.	Bukti Fisik (Tangible)	Kemampuan petugas dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana serta penampilan petugas	a. Ruang tunggu pasien tertata rapi, bersih, dan nyaman. b. Jumlah kursi mencukupi untuk pasien sehingga tidak ada pasien yang berdiri. c. Kondisi ruang pemeriksaan sudah bersih dan nyaman. d. Fasilitas pendukung yang tersedia sudah memadai dan layak digunakan. e. Tersedianya kotak saran.

### Kisi-kisi Teori Indikator Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Pertanyaan
1.	Kehandalan (Reliability)	Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan segera.	a. Apakah anda puas dengan petugas yang cepat dalam melayani pasien? b. Apakah anda puas dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan? c. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara cepat dan jelas?
		Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam memberikan	a. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien? b. Apakah anda puas dengan petugas yang dapat diandalkan dalam menangani masalah dalam pelayanan?

		pelayanan kepada pasien dengan memuaskan	
2.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan tanggap/sigap	<p>a. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu siap dalam melayani pasien?</p> <p>b. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu merespon dengan baik terhadap keluhan yang dirasakan pasien?</p> <p>c. Apakah anda puas dengan pelayanan pengaduan yang cepat?</p> <p>d. Apakah anda puas dengan petugas yang merespon permintaan pasien dengan cepat dan tepat?</p> <p>e. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu membantu pasien apabila mengalami kesulitan?</p>
3.	Jaminan (Assurance)	Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan dan sifat yang dimiliki petugas yaitu dapat dipercaya	<p>a. Apakah anda puas dengan kemampuan petugas dalam melayani pasien dapat dipercaya?</p> <p>b. Apakah anda puas dengan petugas yang dapat dipercaya dalam menjaga rahasia medis pasien?</p>
		Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan dan sifat yang dimiliki petugas yaitu Bebas dari bahaya keraguan atau risiko.	<p>a. Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap profesional dalam melayani pasien?</p> <p>b. Apakah anda puas dengan petugas yang tidak canggung ketika menggunakan alat kesehatan?</p> <p>c. Apakah anda puas dengan petugas yang mampu menjawab setiap pertanyaan pasien?</p>
4.	Empati (Emphaty)	Bentuk tanggapan dari pasien terhadap	a. Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap ramah dan sopan?

		<p>pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik kepada pasien</p>	<p>b. Apakah anda puas dengan petugas yang bersikap adil dan tidak membedakan pasien?</p>
		<p>Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan mampu memahami setiap kebutuhan dan keluhan pasien</p>	<p>a. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu mendoakan kesembuhan pasien?  b. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu menunjukkan kesabaran terhadap pasien?  c. Apakah anda puas dengan petugas yang selalu mengutamakan kepentingan pasien?</p>
5.	Bukti Fisik (Tangible)	<p>Bentuk tanggapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kemampuan petugas dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana serta penampilan petugas</p>	<p>a. Apakah anda puas dengan ruang tunggu pasien tertata rapi, bersih, dan nyaman?  b. Apakah anda puas dengan jumlah kursi mencukupi untuk pasien sehingga tidak ada pasien yang berdiri?  c. Apakah anda puas dengan kondisi ruang pemeriksaan sudah bersih dan nyaman?  d. Apakah anda puas dengan fasilitas pendukung yang tersedia sudah memadai dan layak digunakan?  e. Apakah anda puas dengan tersedianya kotak saran?</p>

### Lampiran 3. Hasil Analisis Univariat

#### a. Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin Responden

**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	85	38.3	38.3	38.3
	Perempuan	137	61.7	61.7	100.0
Total		222	100.0	100.0	

##### b. Usia Responden

**Statistics**

Usia Responden

N	Valid	222
	Missing	0
Mean		32.00
Median		32.00
Mode		24
Minimum		21
Maximum		55

## Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	9	4.1	4.1	4.1
	22	6	2.7	2.7	6.8
	23	11	5.0	5.0	11.7
	24	35	15.8	15.8	27.5
	25	15	6.8	6.8	34.2
	26	3	1.4	1.4	35.6
	27	3	1.4	1.4	36.9
	28	19	8.6	8.6	45.5
	31	9	4.1	4.1	49.5
	32	7	3.2	3.2	52.7
	33	26	11.7	11.7	64.4
	34	9	4.1	4.1	68.5
	35	14	6.3	6.3	74.8
	38	9	4.1	4.1	78.8
	40	7	3.2	3.2	82.0
	41	6	2.7	2.7	84.7
	44	2	.9	.9	85.6
	45	13	5.9	5.9	91.4
	46	7	3.2	3.2	94.6
	47	4	1.8	1.8	96.4
	50	5	2.3	2.3	98.6
	55	3	1.4	1.4	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## c. Pendidikan Responden

## Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana / D3	10	4.5	4.5	4.5
	SD	88	39.6	39.6	44.1
	SMA	71	32.0	32.0	76.1
	SMP	53	23.9	23.9	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## d. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh / Tani	56	25.2	25.2	25.2
	Pegawai Negeri	6	2.7	2.7	27.9
	Pegawai Swasta	5	2.3	2.3	30.2
	Tidak Bekerja / IRT	147	66.2	66.2	96.4
	Wiraswasta / Pengusaha	8	3.6	3.6	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## b. Distribusi Frekuensi Jawaban Pernyataan Responden

## a. Kualitas Faktor Kehandalan

Kehandalan (Reliability) 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	55	24.8	24.8	24.8
	Ragu-ragu	65	29.3	29.3	54.1
	Setuju	82	36.9	36.9	91.0
	Sangat Setuju	20	9.0	9.0	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

Kehandalan (Reliability) 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	5.4	5.4	5.4
	Ragu-ragu	10	4.5	4.5	9.9
	Setuju	189	85.1	85.1	95.0
	Sangat Setuju	11	5.0	5.0	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kehandalan (Reliability) 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	25	11.3	11.3	11.3
Ragu-ragu	28	12.6	12.6	23.9
Setuju	160	72.1	72.1	95.9
Sangat Setuju	9	4.1	4.1	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kehandalan (Reliability) 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	26	11.7	11.7	11.7
Ragu-ragu	25	11.3	11.3	23.0
Setuju	171	77.0	77.0	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kehandalan (Reliability) 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	21	9.5	9.5	9.5
Ragu-ragu	18	8.1	8.1	17.6
Setuju	183	82.4	82.4	100.0
Total	222	100.0	100.0	

b. **Kualitas Faktor Daya Tanggap****Daya Tanggap (Responsiveness) 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
Tidak Setuju	31	14.0	14.0	14.9
Ragu-ragu	16	7.2	7.2	22.1
Setuju	173	77.9	77.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (Responsiveness) 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	4.5	4.5	4.5
	Ragu-ragu	22	9.9	9.9	14.4
	Setuju	190	85.6	85.6	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (Responsiveness) 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	17	7.7	7.7	7.7
	Tidak Setuju	67	30.2	30.2	37.8
	Ragu-ragu	64	28.8	28.8	66.7
	Setuju	59	26.6	26.6	93.2
	Sangat Setuju	15	6.8	6.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (Responsiveness) 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	4.5	4.5	4.5
	Tidak Setuju	49	22.1	22.1	26.6
	Ragu-ragu	87	39.2	39.2	65.8
	Setuju	67	30.2	30.2	95.9
	Sangat Setuju	9	4.1	4.1	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (Responsiveness) 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	9.9	9.9	9.9
	Ragu-ragu	35	15.8	15.8	25.7
	Setuju	160	72.1	72.1	97.7
	Sangat Setuju	5	2.3	2.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	



## c. Kualitas Faktor Jaminan

**Jaminan (Assurance) 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	52	23.4	23.4	23.4
Setuju	170	76.6	76.6	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Jaminan (Assurance) 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	34	15.3	15.3	15.3
Ragu-ragu	49	22.1	22.1	37.4
Setuju	139	62.6	62.6	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Jaminan (Assurance) 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	5	2.3	2.3	2.3
Setuju	213	95.9	95.9	98.2
Sangat Setuju	4	1.8	1.8	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Jaminan (Assurance) 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	1.4	1.4	1.4
Setuju	219	98.6	98.6	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Jaminan (Assurance) 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	11	5.0	5.0	5.0
Ragu-ragu	42	18.9	18.9	23.9
Setuju	167	75.2	75.2	99.1
Sangat Setuju	2	.9	.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## d. Kualitas Faktor Empati

**Empati (Emphaty) 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	5.4	5.4	5.4
	Tidak Setuju	42	18.9	18.9	24.3
	Ragu-ragu	69	31.1	31.1	55.4
	Setuju	64	28.8	28.8	84.2
	Sangat Setuju	35	15.8	15.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Empati (Emphaty) 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	18	8.1	8.1	9.0
	Ragu-ragu	29	13.1	13.1	22.1
	Setuju	170	76.6	76.6	98.6
	Sangat Setuju	3	1.4	1.4	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Empati (Emphaty) 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	22	9.9	9.9	10.8
	Ragu-ragu	35	15.8	15.8	26.6
	Setuju	160	72.1	72.1	98.6
	Sangat Setuju	3	1.4	1.4	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Empati (Emphaty) 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	1.4	1.4	2.3
	Ragu-ragu	2	.9	.9	3.2
	Setuju	190	85.6	85.6	88.7
	Sangat Setuju	25	11.3	11.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Empati (Emphaty) 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	5	2.3	2.3	3.2
	Ragu-ragu	14	6.3	6.3	9.5
	Setuju	196	88.3	88.3	97.7
	Sangat Setuju	5	2.3	2.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

e. **Kualitas Faktor Bukti Fisik****Bukti Fisik (Tangible) 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	27	12.2	12.2	12.2
	Ragu-ragu	19	8.6	8.6	20.7
	Setuju	174	78.4	78.4	99.1
	Sangat Setuju	2	.9	.9	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Bukti Fisik (Tangible) 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	39	17.6	17.6	17.6
	Ragu-ragu	68	30.6	30.6	48.2
	Setuju	110	49.5	49.5	97.7
	Sangat Setuju	5	2.3	2.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Bukti Fisik (Tangible) 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	6.8	6.8	6.8
	Ragu-ragu	25	11.3	11.3	18.0
	Setuju	175	78.8	78.8	96.8
	Sangat Setuju	7	3.2	3.2	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Bukti Fisik (Tangible) 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	2.3	2.3	2.3
Ragu-ragu	35	15.8	15.8	18.0
Setuju	180	81.1	81.1	99.1
Sangat Setuju	2	.9	.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Bukti Fisik (Tangible) 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	65	29.3	29.3	29.3
Tidak Setuju	74	33.3	33.3	62.6
Ragu-ragu	41	18.5	18.5	81.1
Setuju	42	18.9	18.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## f. Kepuasan Faktor Kehandalan

**Kepuasan Kehandalan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	55	24.8	24.8	24.8
Cukup Puas	66	29.7	29.7	54.5
Puas	88	39.6	39.6	94.1
Sangat Puas	13	5.9	5.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Kehandalan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	11	5.0	5.0	5.0
Cukup Puas	17	7.7	7.7	12.6
Puas	188	84.7	84.7	97.3
Sangat Puas	6	2.7	2.7	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Kehandalan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	26	11.7	11.7	11.7
Cukup Puas	62	27.9	27.9	39.6
Puas	132	59.5	59.5	99.1
Sangat Puas	2	.9	.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Kehandalan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	25	11.3	11.3	11.3
Cukup Puas	26	11.7	11.7	23.0
Puas	171	77.0	77.0	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Kehandalan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	22	9.9	9.9	9.9
Cukup Puas	16	7.2	7.2	17.1
Puas	184	82.9	82.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

g. **Kepuasan Faktor Daya Tanggap****Kepuasan Daya Tanggap 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	.9	.9	.9
Tidak Puas	31	14.0	14.0	14.9
Cukup Puas	16	7.2	7.2	22.1
Puas	173	77.9	77.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Daya Tanggap 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	10	4.5	4.5	4.5
Cukup Puas	20	9.0	9.0	13.5
Puas	192	86.5	86.5	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Daya Tanggap 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	17	7.7	7.7	7.7
Tidak Puas	67	30.2	30.2	37.8
Cukup Puas	60	27.0	27.0	64.9
Puas	62	27.9	27.9	92.8
Sangat Puas	16	7.2	7.2	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Daya Tanggap 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	10	4.5	4.5	4.5
Tidak Puas	40	18.0	18.0	22.5
Cukup Puas	96	43.2	43.2	65.8
Puas	74	33.3	33.3	99.1
Sangat Puas	2	.9	.9	100.0
Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Daya Tanggap 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	20	9.0	9.0	9.0
Cukup Puas	31	14.0	14.0	23.0
Puas	164	73.9	73.9	96.8
Sangat Puas	7	3.2	3.2	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## h. Kepuasan Faktor Jaminan

Kepuasan Jaminan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	51	23.0	23.0	23.0
	Puas	169	76.1	76.1	99.1
	Sangat Puas	2	.9	.9	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

Kepuasan Jaminan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	29	13.1	13.1	13.1
	Cukup Puas	55	24.8	24.8	37.8
	Puas	136	61.3	61.3	99.1
	Sangat Puas	2	.9	.9	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

Kepuasan Jaminan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	8	3.6	3.6	3.6
	Puas	207	93.2	93.2	96.8
	Sangat Puas	7	3.2	3.2	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Jaminan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	12	5.4	5.4	5.4
	Puas	206	92.8	92.8	98.2
	Sangat Puas	4	1.8	1.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Jaminan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	11	5.0	5.0	5.0
	Cukup Puas	44	19.8	19.8	24.8
	Puas	158	71.2	71.2	95.9
	Sangat Puas	9	4.1	4.1	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

i. **Kepuasan Faktor Empati****Kepuasan Empati 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	13	5.9	5.9	5.9
	Tidak Puas	42	18.9	18.9	24.8
	Cukup Puas	71	32.0	32.0	56.8
	Puas	68	30.6	30.6	87.4
	Sangat Puas	28	12.6	12.6	100.0
	Total	222	100.0	100.0	



**Kepuasan Empati 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	.9	.9	.9
	Tidak Puas	18	8.1	8.1	9.0
	Cukup Puas	31	14.0	14.0	23.0
	Puas	168	75.7	75.7	98.6
	Sangat Puas	3	1.4	1.4	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Empati 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	.9	.9	.9
	Tidak Puas	20	9.0	9.0	9.9
	Cukup Puas	36	16.2	16.2	26.1
	Puas	159	71.6	71.6	97.7
	Sangat Puas	5	2.3	2.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Empati 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	.9	.9	.9
	Tidak Puas	3	1.4	1.4	2.3
	Cukup Puas	2	.9	.9	3.2
	Puas	190	85.6	85.6	88.7
	Sangat Puas	25	11.3	11.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Empati 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	1.4	1.4	1.4
	Tidak Puas	5	2.3	2.3	3.6
	Cukup Puas	14	6.3	6.3	9.9
	Puas	195	87.8	87.8	97.7
	Sangat Puas	5	2.3	2.3	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## j. Kepuasan Faktor Bukti Fisik

Kepuasan Bukti Fisik 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	25	11.3	11.3	11.3
	Cukup Puas	14	6.3	6.3	17.6
	Puas	179	80.6	80.6	98.2
	Sangat Puas	4	1.8	1.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

Kepuasan Bukti Fisik 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	12	5.4	5.4	5.4
	Cukup Puas	82	36.9	36.9	42.3
	Puas	121	54.5	54.5	96.8
	Sangat Puas	7	3.2	3.2	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

Kepuasan Bukti Fisik 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	9	4.1	4.1	4.1
	Cukup Puas	29	13.1	13.1	17.1
	Puas	175	78.8	78.8	95.9
	Sangat Puas	9	4.1	4.1	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Bukti Fisik 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	38	17.1	17.1	17.1
	Puas	180	81.1	81.1	98.2
	Sangat Puas	4	1.8	1.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**Kepuasan Bukti Fisik 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	65	29.3	29.3	29.3
	Tidak Puas	74	33.3	33.3	62.6
	Cukup Puas	42	18.9	18.9	81.5
	Puas	41	18.5	18.5	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

**c. Kategori Jawaban Responden****a. Kategori Kualitas Faktor Kehandalan****Kategori Kehandalan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	9.9	9.9	9.9
	Ragu-ragu	29	13.1	13.1	23.0
	Setuju	151	68.0	68.0	91.0
	Sangat Setuju	20	9.0	9.0	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## b. Kategori Kualitas Faktor Daya Tanggap

**Kategori Daya Tanggap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	4.5	4.5	4.5
	Tidak Setuju	22	9.9	9.9	14.4
	Ragu-ragu	27	12.2	12.2	26.6
	Setuju	148	66.7	66.7	93.2
	Sangat Setuju	15	6.8	6.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## c. Kategori Kualitas Faktor Jaminan

**Kategori Jaminan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	34	15.3	15.3	15.3
	Setuju	184	82.9	82.9	98.2
	Sangat Setuju	4	1.8	1.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## d. Kategori Kualitas Faktor Empati

**Kategori Empati**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	10	4.5	4.5	5.4
	Ragu-ragu	37	16.7	16.7	22.1
	Setuju	138	62.2	62.2	84.2
	Sangat Setuju	35	15.8	15.8	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## e. Kategori Kualitas Faktor Bukti Fisik

**Kategori Bukti Fisik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	39	17.6	17.6	17.6
	Ragu-ragu	26	11.7	11.7	29.3
	Setuju	150	67.6	67.6	96.8
	Sangat Setuju	7	3.2	3.2	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## f. Kategori Kepuasan Faktor Kehandalan

**Kategori Kepuasan Kehandalan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	11	5.0	5.0	5.0
	Cukup Puas	39	17.6	17.6	22.5
	Puas	163	73.4	73.4	95.9
	Sangat Puas	9	4.1	4.1	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## g. Kategori Kepuasan Faktor Daya Tanggap

Kategori Daya Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	4.5	4.5	4.5
2	20	9.0	9.0	13.5
3	21	9.5	9.5	23.0
4	155	69.8	69.8	92.8
5	16	7.2	7.2	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## h. Kategori Kepuasan Faktor Jaminan

Kategori Kepuasan Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	31	14.0	14.0	14.0
Puas	177	79.7	79.7	93.7
Sangat Puas	14	6.3	6.3	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## i. Kategori Kepuasan Faktor Empati

Kategori Bukti Fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	21	9.5	9.5	9.5
Cukup Puas	44	19.8	19.8	29.3
Puas	150	67.6	67.6	96.8
Sangat Puas	7	3.2	3.2	100.0
Total	222	100.0	100.0	

## j. Kategori Kepuasan Faktor Bukti Fisik

		Kategori Bukti Fisik			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	21	9.5	9.5	9.5
	Cukup Puas	44	19.8	19.8	29.3
	Puas	150	67.6	67.6	96.8
	Sangat Puas	7	3.2	3.2	100.0
	Total	222	100.0	100.0	

## Lampiran 4. Hasil Analisis Bivariat

- a. Hubungan Faktor Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Aspek Kehandalan (*Reliability*)

			Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kehandalan (Reliability)	Correlation Coefficient	1.000	.925**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	222	222
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.925**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	222	222

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- b. Hubungan Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

			Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Daya Tanggap (Responsiveness)	Correlation Coefficient	1.000	.905**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	222	222
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.905**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	222	222

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



c. Hubungan Faktor Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Aspek Jaminan (*Assurance*)

			Jaminan (Assurance)	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Jaminan (Assurance)	Correlation Coefficient	1.000	.861**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	222	222
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.861**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	222	222

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Hubungan Faktor Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Aspek Empati (*Emphaty*)

			Empati (Emphaty)	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Empati (Emphaty)	Correlation Coefficient	1.000	.951**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	222	222
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.951**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	222	222

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- e. Hubungan Faktor Bukti Fisik (*Emphaty*) dengan Kepuasan Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

**Correlations**

			Bukti Fisik (Tangible)	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Bukti Fisik (Tangible)	Correlation Coefficient	1.000	.989**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	222	222
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.989**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	222	222


\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian**



## Lampiran 6. Perizinan Penelitian

### 1. Lembar Surat Izin Permohonan Data

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS SILIWANGI FAKULTAS ILMU KESEHATAN</b>
	Jalan Siliwangi Nomor 24 Kota Tasikmalaya Kode Pos 46115 Kota Pos 164 Telepon (0265) 324445- 330634-333092 Faksimil (0265) 325812 Laman: <a href="http://www.unsil.ac.id">www.unsil.ac.id</a> Posel: <a href="mailto:info@unsil.ac.id">info@unsil.ac.id</a>
20 Februari 2024	
Nomor	: 648/UN58.15.2/KM/2024
Lampiran	:-
Hal	: Izin Permohonan Data dan Survey Awal

Kepada Yth :  
Kepala Puskesmas Sangkali  
Kota Tasikmalaya  
di  
Tempat


Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama	: Sifa Agustini
NPM	: 204101003
Peminatan/Jurusan	: AKK/ Kesmas
Tingkat/Semester	: IV / VIII
No Hp/Wa	: -



Sehubungan maksud di atas mahasiswa kami Akan Melaksanakan izin Penelitian Serta Dibutuhkan Data untuk keperluan Penyusunan Skripsi Mengenai, **"Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024."**

Untuk itu Kami Mohon Bapak/Ibu Memberi Izin Kepada Mahasiswa kami, Untuk Menunjang kelancaran penyelesaian Tugas akhir.

Demikian permohonan ini, atas perhatian serta kerja sama yang baik, kami ucapkan terimakasih.


Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kemahasiswaan  
  
 Sri Maywati, SKM., M.Kes., CRA., RRP  
 NIP : 197707022021212007

## 2. Lembar Surat Izin Penelitian

	<b>PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA</b>
	<b>DINAS KESEHATAN</b>
Jln. Ir. H. Djuanda (Komplek Perkantoran) Telp. (0265) 342437 Fax. 342438 TASIKMALAYA	
Kode Pos 46151	
<b><u>TANDA BUKTI PENERIMAAN PERMOHONAN PENGAMBILAN DATA/ IZIN PENELITIAN*</u></b>	
No Register	: 507
Nama Pemohon	: Sifa Agustin
Nama Perguruan Tinggi/ Jurusan	: UNSIL / Kesmas
Permohonan yang diajukan	: Pengambilan data/ Penelitian *
Data yang diperlukan	: Profil Puskesmas, dll
Lokasi	: UP TD Puskesmas Sangkati
Tasikmalaya, 19 Juni 2024. Petugas Penerima  ( RENI NURAENI, S.KM )	
Ket : tanda * : Dicooret salah satunya	



## Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**


Jalan Siliwangi Nomor 24 Kota Tasikmalaya Kode Pos 46115  
Telepon (0265) 330634, 333092 Faksimil (0265) 325812  
Laman: [www.unsil.ac.id](http://www.unsil.ac.id) Posel: [info@unsil.ac.id](mailto:info@unsil.ac.id)

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

TAHUN MASUK  
2020

Nama Mahasiswa : Sifa Agusein  
 NIM : 201101003 foto 4x6  
 Alamat : Kp. Singkup, Purbaratu  
 Kota Tasikmalaya  
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan  
 Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
 Di Poliklinik Umum Puskesmas Sengkati  
 Pembimbing I : Rian Arie Gustaman, S.K.M., M.Kes  
 Pembimbing II : Dadan Yogaswara, S.K.M., M.K.M

No.	Tanggal	Topik Bimbingan	Follow-up	Paraf Pembimbing
1	20-02-2024	Pengajuan judul + Bab 1 (Pemb I)	Acc judul	
2	28-02-2024	Pengajuan judul (Pemb II)		
3	05-03-2024	Bimbingan Bab 1 (Pemb I)		
4	08-03-2024	Pengajuan Bab 2 & 3 (Pemb I)		
5	1-04-2024	Bimbingan Bab 1, II, III (Pemb 2)		
6	4-04-2024	Revisi bab 1		
7	7-05-2024	Acc awal paper		
8	7-05-2024	Acc Up		
9	9-08-2024	Pengajuan Bab IV, V, VI (Pemb I)	Revisi Bab IV	
10	9-08-2024	Pengajuan Bab IV, V, VI (Pemb II)	Revisi Bab IV	
11	12-08-2024	Pengajuan Bab V, VI (Pemb I)	Acc Sidang	
12	14-08-2024	Pengajuan Bab IV, V (Pemb II)	Acc Sidang	

**CATATAN :**

- \* Di bawa setiap bimbingan
- \* Pada Akhir Bimbingan harap menyerahkan kartu ini kepada dewan bimbingan skripsi (DBS)
- \* Sebagai Persyaratan Sidang Skripsi