

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS MALAWEI
KOTA SORONG



DISUSUN OLEH :
MARIA LAURINCE IJIE
NIM : 11430121045

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN SORONG
JURUSAN KEPERAWATAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
TAHUN 2025

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS MALAWEI
KOTA SORONG**

SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Keperawatan (S.Tr Kep) Pada
Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan**



MARIA LAURINCE IJIE

NIM :11430121045

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN SORONG
JURUSAN KEPERAWATAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
Puskesmas Malawei Kota Sorong
Nama : Maria Laurince Ijie
Nim : 11430121045

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing I dan II untuk diujikan.

Sorong, 16 Juli 2025

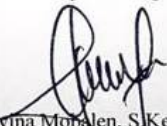
Pembimbing I


Simon L. Momot, S. SiT., MPH
NIP: 196609261988031011

Pembimbing II


Rolyn F. Djamanmona, S.ST., M. Tr. Kep
NIP: 198907202014022002

Mengetahui,
Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan


Oktovina Mobalen, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 197910052001122001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Maria Laurince Ijie
Nim : 11430121045
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
Puskesmas Malawei Kota Sorong

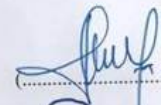
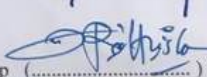
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjan Sains Terapan pada Program Studi Diploma IV Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Sorong.

Dewan Penguji:

Penguji I : Oktovina Mobalen, S.Kep, Ns, M.Kep

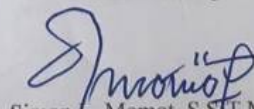
Penguji II : Simon L. Momot, S. StT., MPH

Penguji III : Rolyn F. Djamanmona, S.ST, M. Tr. Kep

()
()
()

Sorong, 16 juli 2025

Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Sorong

()
Simon L. Momot, S. StT., MPH
NIP.19660926198803

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Maria Laurince Ijie
Nim : 11430121045
Program studi : Sarjana Terapan Keperawatan
Institusi : PoltekNIK Kesehatan Kementerian Kesehatan
Sorong
Judul penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Malawe Kota
Sorong

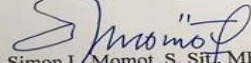
Menyatakan bahwa, kecuali materi yang dikutip dalam naskah ini serta tercantum dalam daftar pustaka, tesis yang saya buat sepenuhnya asli dan bukan merupakan hasil penulisan ulang dari tulisan ataupun ide orang lain yang saya akui sebagai milik saya sendiri. Saya siap menanggung konsekuensi atas plagiarisme jika kemudian terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini merupakan hasil dari perilaku tersebut.

Sorong, 16 Juli 2025

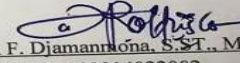
Pernyataan
METERAL TEMPEL
16JUL2025
1918
Maria Laurince Ijie

Mengetahui

Pembimbing I


Simon L. Momot, S. Sit, MPH
NIP:196609261988031011

Pembimbing II


Rolyn F. Djamarrona, S.ST., M. Tr. Kep
NIP: 198907202014022002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

1. Nama : Maria Laurince.Ijie
2. Tempat tanggal lahir : Timika, 20 april 2001
3. Kewarganegaraan : Indonesia(WNI)
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Kristen Protestan
6. Status Perkawinan : Belum Menikah
7. Tinggi Badan : 150 Cm
8. Berat Badan : 70 Kg
9. Golongan Darah : O
10. Alamat : JL. Wihara Kld.III A
11. E-mail : mariamianoijie@gmail.com

12. PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SD YPK 2 Pison (2009-2015)
2. SMP : SMP YPK 2 Kota Manokwari (2015-2018)
3. SMA : SMA Negeri 1 Kota Manokwari (2018-2021)
4. Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Sorong Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Pada Tahun 2021-2025

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan, Rahmat, karunia dan petunjuknya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Malawei Kota Sorong” dengan baik.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Keperawatan pada Program Studi Diploma IV Keperawatan pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Sorong. Skripsi ini dapat diselesaikan atas proses bimbingan.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak hanya semata-mata hasil usaha dan kerja keras penulis sendiri, tetapi melibatkan bantuan dan kontribusi dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Butet Agustarika, M. Kep, selaku Direktur Poltekkes Sorong yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
2. Bapak Simon L. Momot, S. SiT., MPH, selaku Ketua Jurusan Keperawatan sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama proses penyusunan Skripsi ini.
3. Ibu Oktovina Mobalen, S.Kep, Ns, M.Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan sekaligus penguji 1 yang telah memberikan saran, usul dan masukan selama ujian seminar skripsi berlangsung.
4. Ibu Rolyn F. Djamanmona, S.ST., M. Tr. Kep, selaku Pembimbing II atas bimbingan dan masukanya dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini.
5. Ibu Mulyani, S.kep., Ns, selaku Kepala Puskesmas Malawei Kota Sorong beserta Seluruh Staf Ruangan Melati yang telah memberikan izin dan kemudahan selama proses penelitian berlangsung.

6. Dengan penuh rasa Syukur Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Mama terkasih dan sekaligus sebagai seorang ayah untuk saya. Terima kasih atas doa yang tak pernah henti, serta dukungan moral, dan bantuan material, dan kasih sayang kepada saya. Tanpa pengorbanan dan kerja kerasmu, saya tidak akan sampai pada titik ini. Terima kasih ibu tercinta.
7. Dengan penuh rasa Syukur Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada Tete dan Nene terkasih dari orang tua mm. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk doa yang tiada hentinya, tangan yang selalu terbuka untuk memberikan dukungan penuh kepada saya berupa material, memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat memperoleh penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Dengan penuh rasa Syukur Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapa Otto Tabibiati dan ibu terkasih Almarhum Marice Jitmau dan anak-anak. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya, memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
9. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Kaka, Ade dan Keponakan terkasih, kaka Jems, Otto, Darius, Nova dan ade Natalia, Rafael dan Imanuel yang tiada hentinya mendoakan penulis memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa sampai pada tahap akhir
10. Melalui Kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada Bapa meskipun Beliau sudah almarhum. Semoga Kasih sayang dan Doa bapak selalu menyertai saya.
11. Kekasih/calon Fransis Kambuaya Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya memberikan dukungan penuh dan memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir.

12. Tanta terkasih Mariangke Ijie. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
13. Bapak dan Ibu Kambuaya. terkasih Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
14. Bapa terkasih Yulianus Ijie. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
15. Kaka terkasih Matelda Ijie dan Sander Way. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
16. Kaka terkasih Liam Nakoh dan Rein Sorry. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
17. Keluarga besar Ijie dan Jitmau. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
18. Keluarga besar Kambuaya dan Nakoh. Penulis ingin Mengucapkan terimakasih untuk Doa yang tiada hentinya,memberikan support, motivasi dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis bisa berdiri di garis akhir.
19. Tak lupa juga kepada semua teman-teman kelas D.IV Keperawatan Angkatan VII,yang selalu setia membantu dan memberikan motivasi serta semangat untuk tetap maju dan tidak menyerah dalam menyelesaikan penelitian ini .

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang, pembaca di persilahkan.

xi

menghubungi penulis melalui email mariamianojjie@gmail.com. Besar harapan penulis, semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, serta menjadi referensi dan masukan bagi tenaga Kesehatan dan pihak-pihak terkait.

Sorong, 16 juli 2025



Maria Laurince Ijje

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xi
Abstrak.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Perumusan masalah.....	2
C. Tujuan penelitian	3
D. Manfaat penelitian	4
E. Keaslian penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	10
B. Kerangka teori	20
C. Kerangka konsep	21
D. Definisi operasional	21
E. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan rancangan penelitian	22
B. Populasi dan subjek	22
C. Waktu dan tempat penelitian.....	24
D. Bahan dan alat penelitian	25
E. Teknik pengumpulan data	26
F. Pengolahan Data	29
G. Analisis Data	30
H. Etika penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian.....	33
B. Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 2.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 4.1 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan umur di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	34
Tabel 4. 2 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	35
Tabel 4.3 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	35
Tabel 4.4 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	36
Tabel 4.5 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	36
Tabel 4.6 Distrbusi frekuensi responden berdasarkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025.....	37

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	19
Bagan 2.2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner kualitas pelayanan	35
Lampiran 2 Kuesioner kepuasan pasien.....	38
Lampiran 3 Lembar <i>informed consent</i>	40
Lampiran 4 Surat pengambilan data awal.....	41
Lampiran 5 Master tabel	42
Lampiran 6 Rekapitulasi data	45
Lampiran 7 Lembar hasil <i>output frequencies</i>	53
Lampiran 8 Dokumentasi	56

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MALAWEI KOTA SORONG

Maria Laurince.Ijie¹, Simon L. Momot², Rolyn F. Djamanmona³

¹)Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Sorong

²)Staf Dosen Poltekkes Kemenkes Sorong

³)Staf Dosen Poltekkes Kemenkes Sorong

Poltekkes Kemenkes Sorong.

ABSTRACT

Latar Belakang : Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien karena tingkat kepuasan pasien sangat penting. Kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang ditawarkan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang dimiliki oleh penerima layanan kesehatan dan dibandingkan dengan harapan mereka tentang layanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan yaitu pasien.

Metode Penelitian : Jenis dan desain yang di gunakan ini adalah kuantitatif dengan desai *cross-sectional*. Penelitian ini di laksanakan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan uji *chi-square*.

Hasil Penelitian : Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p-value* = 0,000, maka H_a diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong.

Kesimpulan : Dalam penelitian ini, yaitu adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada tahun 2025. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mahasiswa akan pentingnya kualitas pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Hubungan kualitas pelayanan, kepuasa pasien.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT CARE AT THE MALAWEI COMMUNITY HEALTH CENTER IN SORONG CITY

Maria Laurince.Ijie¹, Simon L. Momot², Rolyn F. Djamanmona³

¹)Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Sorong

²)Staf Dosen Poltekkes Kemenkes Sorong

³)Staf Dosen Poltekkes Kemenkes Sorong

ABSTRACT

Background: One way to assess service quality is to assess the level of patient satisfaction because the level of patient satisfaction is very important. Patient satisfaction occurs when customer needs, wants, and expectations can be met through the products offered. Patient satisfaction is defined as the level of feeling patients have by receiving health services and compared to their expectations about these services. Patient satisfaction is an important key to improving *quality care* in health services, *health care providers* need to realize that the main profit of the health care system is the patient.

Research Methods: The type and design used is quantitative with *cross-sectional* design. This study was conducted at Malawei Health Center, Sorong City, with a sample size of 90 respondents, using *purposive sampling* technique. The research instrument used a questionnaire with *chi-square* test.

Research Results: The results of statistical tests using *chi-square* with a significant level of $\alpha = 0.05$ obtained *p-value* = 0.000, then H_a is accepted, thus there is a relationship between the quality of medical record services on outpatient satisfaction at Malawei Health Center, Sorong City.

Conclusion: In this study, there is a relationship between the quality of medical record services and outpatient satisfaction at the Malawei Health Center, Sorong City in 2025. It is hoped that this research can be used as an additional reference to broaden students' insights and knowledge of the importance of the quality of medical record services to outpatient satisfaction.

Keywords: Service quality, medical records, outpatient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Vanesa Sondakh, Florence Lengkhong and Palar Baru, 2023).

Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara cepat dan tepat, sehingga pasien tidak akan menunggu lama jika ingin berobat. Pendokumentasian rekam medis yang dilakukan dengan tepat dan cepat akan menghasilkan data yang berguna untuk perencanaan dan pengawasan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan terhadap pasien. Pengisian berkas rekam medis yang tidak dilakukan secara tepat dan cepat, akan berpengaruh dalam proses pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis (Adlien Rizqo Fadillah and Novita Nuraini, 2020).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di ruang rekam medis Puskesmas Malawei Kota Sorong, didapatkan data jumlah populasi sebesar 579 jiwa di hitung mulai periode April 2025. Pada saat peneliti melakukan survey ke Puskesmas Malawei didapatkan data yaitu terdapat beberapa pasien mengeluh mengenai waktu tunggu pada pelayanan yang terjadi di ruang pendaftaran. Kualitas pelayanan sebagai tingkat kemampuan yang

dilakukan untuk memberikan mutu yang terbaik atas keunggulan supaya memberikan hasil yang maksimal. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal sangat membutuhkan kerjasama tim yang baik, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh setiap Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi masyarakat atau pasien yang membutuhkan pelayanan Kesehatan.

Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien karena tingkat kepuasan pasien sangat penting. Kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang ditawarkan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang dimiliki oleh penerima layanan kesehatan dan dibandingkan dengan harapan mereka tentang layanan tersebut (Efa Yuniart and Nani Sari Murni, 2025)

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan yaitu pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di Puskesmas dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Tiga hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya pertumbuhan Puskesmas yang berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya

didapatkan, maka pasien membutuhkan. Puskesmas yang dibutuhkan. (Nugraha, Idayanti and Rahayu, 2023).

Menurut Aldy, Johan and Mardahlia, (2024) survey dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa pasien Puskesmas Tanjung Isuy menunjukkan kecenderungan ketidakpuasan disebabkan karena waktu tunggu antrian yang panjang menyebabkan pasien mengeluh karena proses pelayanan yang lama dan berdasarkan observasi yang dilakukan penulis menemukan bahwa dari 8 rekam medis pasien rawat jalan yang mendaftar bahwa terdapat 6 rekam medis dengan waktu penyediaan >10 menit dan terdapat 2 rekam medis dengan waktu penyediaan <10 menit.

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani and Herfiyanti, 2021 menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Hasil koefisien determinasi R sebesar 64,2% pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum bina sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Felix Kasim, 2022 diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam termasuk dalam kategori baik (54.5%), sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis (66,7%) dan secara statistik ada hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di RS. Grandmed Lubuk Paka ($p=0,009$).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Malawei Kota Sorong”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Malawei Kota Sorong” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.
- b. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah literatur ilmiah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan rekam medis dan kepuasan pasien, khususnya tingkat layanan primer seperti puskesmas

- b. Menjadi landasan bagi pengembangan ilmu teori dan modal pelayanan Kesehatan berbasis mutu yang relevan dan kontekstual.
- c. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan atau variabel lain, termasuk pengembangan model pelayanan berbasis teknologi informasi (rekam medis digital, integrasi data pasien, dll).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang keperawatan dan manajemen pelayanan Kesehatan. Penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut terkait kualitas pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Pasien Dan Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan rekam medis yang berdampak langsung kepada kepuasan pasien dan Masyarakat saat berobat.

c. Bagi Puskesmas

- 1) Memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rekam medis di Puskesmas Malawei berdasarkan persepsi pasien.
- 2) Sebagai masukan dan perencanaan dalam mutu kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Malawei bagi petugas rekam medik.

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vira Indriyani dan Leni Herfiyanti (2021)	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rs Bina Sehat	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Hasil koefisien determinasi R sebesar 64,2% pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagaian pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum bina sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini	1. Meneliti tentang dua variabel 2. Menggunakan metode jenis kuantitatif 3. Desain yang di gunakan sama yaitu <i>Cros Sectional</i> 4. Alat ukur yang di gunakan adalah kuesioner.	1. Penelitian terdahulu focus pada pengaruh kepuasa terhadap mutu pelayanan 2. Perbedaan tempat penelitian 3. Sampel pada penelitian ini adalah 99 sedangkan sampel penelitian saya adalah 50.
2.	Felix Kasim (2022)	Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa	1. Meneliti tentang dua variabel yang sama	1. Perbedaan tempat penelitian

	Jalan Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam	elayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk pakam termasuk dalam kategori baik (54.5%), sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis (66,7%) dan secara statistik ada hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di RS. Grandmed Lubuk Paka ($p=0,009$).	2. Meneliti hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien 3. Focus pada pasien rawat jalan 4. Menggunakan kuesioner sebagai alat ukur.	2. Penelitian saya dilakukan ditingkat puskesmas serta menggunakan kerangka <i>SERVQUAL</i> 3. Peneliti terdahulu menggunakan pre dan post. 4. Sampel pada penelitian ini adalah 33, sedangkan sampel penelitian saya adalah 50.	
3.	Uswatun Hasanah (2022)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Kota Mataram	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang berobat di pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Mataram merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dibuktikan	1. Meneliti tentang dua variabel yang sama 2. Meneliti hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien. 3. Sama-sama berfokus pada pasien rawat jalan. 4. Sama-sama menggunakan dimensi	1. Penelitian Uswatum lenih focus pada penilaian terhadap dimensipelayanan, bukan pada hubungan antara kualitas dan kepuasan 2. Perbedaan tempat penelitian 3. Sampel pada penelitian ini adalah 100, sedangkan

dengan tingkat kepuasan pada dimensi bukti nyata sebesar 81,20%, dimensi keandalan sebesar 81,69%, dimensi daya tanggap sebesar 81,69%, dimensi jaminan sebesar 81,69% dan dimensi empati sebesar 80,72%. Tingkat kepuasan sebagian besar pasien di tempat pelayanan pendaftaran RSUD Kota Mataram dalam kategori sangat puas.

SERVIQUAL

untuk mengukur kepuasan pasien

5. Responden dalam kedua penelitian adalah pasien yang menerima pelayanan langsung.

sampel penelitian saya adalah 50.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Telaah Pustaka

1. Konsep Pelayanan Kesehatan

a. Definisi

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. ('Permenkes Nomor 24 Tahun 2022')

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan Masyarakat (Khoiri Najib, 2022).

b. Macam-macam Pelayanan Kesehatan

Ada dua macam jenis pelayanan kesehatan yaitu ;

1) Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo parctice*) atau bersama-sama dalam suatu organisasi (*insitution*), tujuan

utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*publik health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit serta sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

c. Fungsi Pelayanan Kesehatan

- 1) Melaksanakan pemeriksaan dan hasil pengobatan kepada masyarakat agar terhindar dari penyakit.
- 2) Memberi penyuluhan pada pasien atau masyarakat tentang pentingnya kesehatan.
- 3) Menjadikan masyarakat senantiasa sehat dan sejahtera.

d. Di Puskesmas

Manajemen *rolling* kerja adalah strategi rotasi tugas bagi tenaga kesehatan di Puskesmas untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kelelahan kerja, dan memastikan pemerataan beban kerja di semua unit pelayanan. Beberapa aspek yang diperhatikan dalam *rolling* kerja meliputi:

- 1) Rotasi petugas: Penggantian tugas tenaga kesehatan antar unit untuk menghindari kejenuhan dan meningkatkan keterampilan.
- 2) Pembagian jam kerja: Penyesuaian shift kerja guna memastikan pelayanan tetap optimal selama jam operasional Puskesmas.
- 3) Penjadwalan pelayanan: Pengaturan jadwal yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pasien dan beban kerja tenaga kesehatan.
- 4) Evaluasi kinerja: Pemantauan efektivitas *rolling* kerja untuk perbaikan berkelanjutan.

e. Karakteristik Pelayanan Kesehatan

ada tiga karakteristik utama dari pelayanan kesehatan yaitu :

- 1) *Uncertainty* atau ketidakpastian menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bias pasti, baik waktu, tempat maupun besarnya biaya yang dibutuhkan.
- 2) *Asymetry of information* atau perbedaan informasi antara provider dan pasien menunjukkan bahwa konsumen pelayanan kesehatan berada pada posisi yang lemah sedangkan *provider* (dokter dan petugas kesehatan lainnya) mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang dijualnya.
- 3) *Externality* menunjukkan bahwa konsumsi pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. dalam (Septianus Ngiram Jehuru and Nihayatus Sholichah, 2024) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut meliputi:

- 1) Dimensi *tangibles* atau bukti nyata, mengacu pada aspek kenampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- 2) Dimensi *reliability* atau reliabilitas, menunjukkan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) Dimensi *responsiveness* atau Responsivitas, menggambarkan kerelaan untuk membantu pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
- 4) Dimensi *assurance* atau kepastian, mencakup pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
- 5) Dimensi *empathy* atau empati, melibatkan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.

2. Konsep Rekam Medis

a. Definisi

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Qoyum, Wirani and Syahfitri, 2025)

b. Manfaat dan Tujuan Rekam Medis

Manfaat dan Tujuan Rekam Medis menurut (Qoyum, Wirani and Syahfitri, 2025)

1) Manfaat rekam medis

- a) Manfaat rekam medis berkaitan dengan dasar pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien. Suatu rekam medis dapat dimanfaatkan sumber informasi medis yang akan digunakan dalam keperluan pengobatan dan pemeliharaan kesehatan pasien.
- b) Rekam medis bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pembuatan rekam medis dalam penyelenggaraan praktik kedokteran dengan jelas, lengkap dan tepat akan meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai bentuk pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal.

- c) Manfaat rekam medis sebagai dasar pembiayaan. Catatan rekam medis yang telah dibuat oleh dokter, dokter gigi, maupun tenaga kesehatan lainnya dapat dijadikan petunjuk dan bahan untuk menetapkan besarnya biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar oleh pasien, keluarga pasien maupun lembaga asuransi kesehatan.
- d) Data rekam medis digunakan sebagai bahan statistik kesehatan, dimana data dalam rekam medis tersebut dapat diolah dan akan menjadi dasar dalam pembuatan suatu kebijakan, serta pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga saranakesehatan yang berwenang.
- e) Rekam medis juga bermanfaat sebagai pembuktian dalam permasalahan hukum, disiplin dan etik. Rekam medis merupakan suatu bukti tertulis yang sah dan bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan hukum, disiplin dan etik

2) Tujuan Rekam Medis

- a) untuk menciptakan tertib administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang didukung oleh suatu sistem pengelolaan rekam medis dengan baik dan benar.

- b) untuk memberikan informasi yang lengkap, cermat, serta siap diberikan dalam waktu tertentu dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

c. Bentuk Rekam Medis

Berdasarkan perkembangannya, rekam medis terdiri dari rekam medis konvensional dan rekam medis digital. Rekam medis konvensional merupakan jenis rekam medis yang masih banyak dipergunakan oleh berbagai rumah sakit.

- 1) Rekam medis konvensional adalah suatu tulisan / catatan / dokumentasi yang secara sistematis menggambarkan riwayat kesehatan dan penyakit seseorang. Sedangkan,
- 2) rekam medis digital merupakan berkas dokumen elektronik yang berisikan riwayat perjalanan kesehatan seseorang.

d. Kepemilikan Rekam Medis

Berkas rekam medis merupakan milik *health provider* (dokter, dokter gigi, dan sarana pelayanan kesehatan). Isi dari rekam medis adalah milik pasien, dimana pasien berhak untuk mengetahui serta mempunyai hak untuk memanfaatkan rekam medis untuk menunjang kepentingan-kepentingannya.

e. Mekanisme Rekam Medis

Kamar kartu atau unit rekam medis berperan dalam pengelolaan data pasien guna memastikan kelancaran pelayanan kesehatan. Proses kerja kamar kartu mencakup:

- 1) **Penerimaan dan Registrasi:** Pasien yang datang pertama kali akan dibuatkan berkas rekam medis baru, sedangkan pasien lama dicocokkan dengan rekam medis yang sudah ada.
 - 2) **Penyimpanan Berkas:** Berkas rekam medis disimpan secara sistematis, baik dalam bentuk fisik maupun digital, untuk memudahkan pencarian dan pengambilan data.
 - 3) **Penyediaan dan Distribusi Rekam Medis:** Saat pasien berobat, berkas rekam medis akan disiapkan dan dikirim ke poli atau unit terkait.
 - 4) **Pengolahan dan Pemeliharaan Data:** Data dalam rekam medis digunakan untuk analisis statistik, evaluasi mutu layanan, serta sebagai dasar pengambilan keputusan di fasilitas kesehatan.
- Keamanan dan Kerahasiaan Data:** Rekam medis harus dijaga kerahasiaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna melindungi privasi pasien (Qoyum, Wirani and Syahfitri, 2025)

3. Konsep Kepuasan Pasien

a. Definisi

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai pikiran atau perasaan yang muncul sebagai hasil dari layanan kesehatan atau kinerja yang diperoleh pasien setelah mendapatkan layanan tersebut dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan. (Paulina, Syahrian and Nasution, 2025), Kotler (2012).

b. Dimensi Kepuasan Pasien

Terdapat lima faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, yaitu (Lampus, Umboh and Manampiring, 2023):

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yang membahas mengenai fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, ketersediaan sarana maupun pra sarana
- 2) *Reability* (keandalan) tentang kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi pelanggan
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kemampuan menangani pasien, dan bersedia untuk menolong dan melayani dengan baik.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu kesopanan, pengetahuan, dan sifat yang bisa dipercaya sehingga pelanggan terhindar dari risiko.
- 5) *Empathy* (perhatian), tentang rasa peduli secara individu terhadap pelanggan, mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan dan mudah untuk dihubungi.

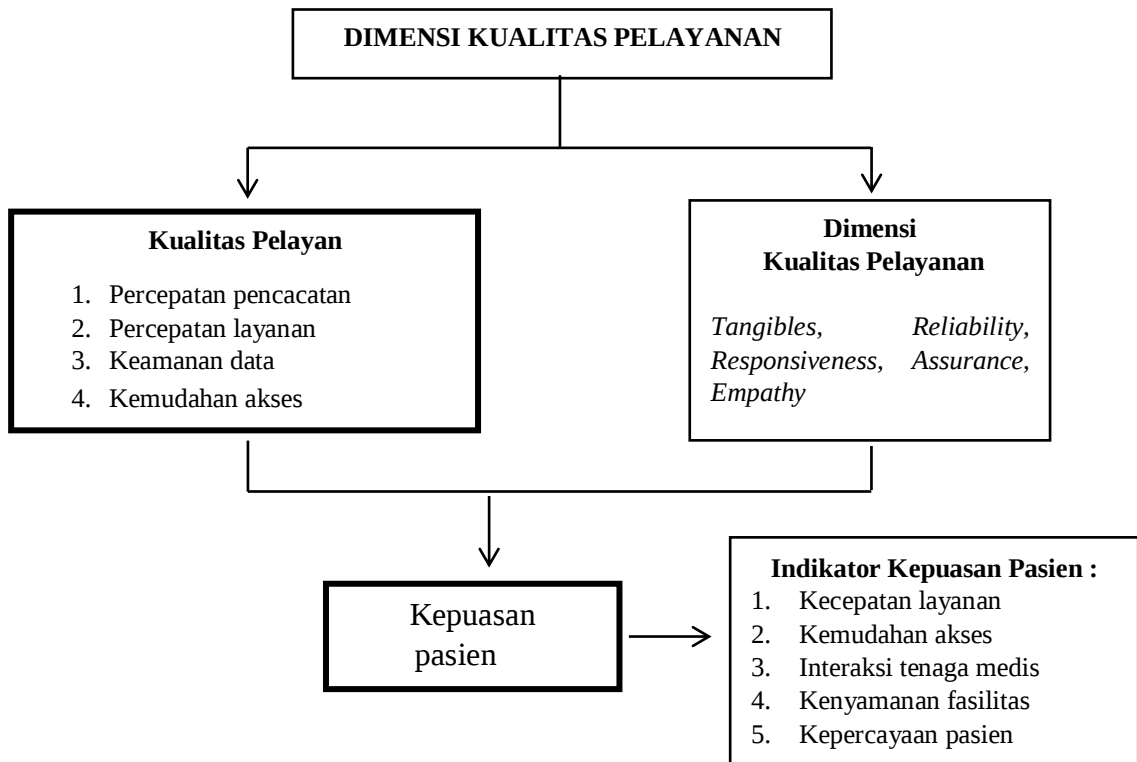
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

- 1) Kuesioner : Menggunakan instrumen seperti *SERVQUAL* atau skala Likert.
- 2) Wawancara: Mendapatkan umpan balik langsung dari pasien.
- 3) Observasi : Memantau interaksi pasien dengan petugas kesehatan

- 4) Analisis Data Sekunder: Menggunakan data dari survei kepuasan pasien yang sudah ada

B. Kerangka Teori

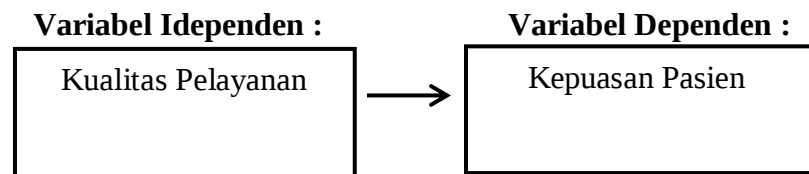
Bagan 2.1 Kerangka teori



Sumber : (Khoiri Najib, 2022), (Paulina,Syahrrian And Nasution, 2025), Kotler (2012), (Lampus, Umboh And Manampiring, 2023).

C. Kerangka Konsep

Bagan 2.2 Kerangka konsep



D. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Kualitas Pelayanan	Tingkat kemampuan layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan pasien	Kuesioner Kualitas Pelayanan	SB = Sangat Baik B = Baik	Ordinal
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai pikiran atau perasaan yang muncul sebagai hasil dari layanan kesehatan atau kinerja yang diperoleh pasien setelah mendapatkan layanan tersebut dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan.	Kuesioner Kepuasan Pasien	SP =Sangat Puas P =Puas	Ordinal

E. Hipotesis

1. H_a : Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.
2. H_o : Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan rancangan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

B. Populasi dan subjek

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Malawei Kota Sorong selama periode penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 579 orang di hitung mulai April 2025.

2. Sampel

Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk memastikan kesesuaian data penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi, digunakan perhitungan menggunakan rumus *Slovin*, yang mempertimbangkan tingkat ketelitian dan *margin of error* yang diinginkan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 orang dari total populasi 579 yang berobat dan mendaftar di

ruang rekam medis pada satu bulan terakhir. Rumus perhitungan sampel menggunakan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{579}{1 + 579(0,10)^2}$$

$$n = \frac{579}{1 + 579(0,01)}$$

$$n = \frac{579}{1 + 5,79}$$

$$n = \frac{579}{6,79} \text{ maka } n = 85,27$$

Ket :

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan

N : Jumlah populasi

e : *Margin of error* atau tingkat kesalahan

Jadi jumlah sampel pada penelitian ini di bulatkan menjadi 85 di tambahkan risiko drop out 10 % = 5 jadi jumlah responden 85 + 5 = 90 responden.

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang telah mendapatkan layanan rekam medis dan poliklinik di Puskesmas Malawei.
- 2) Pasien yang bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik karena kondisi medis yang menghambat.
- 2) Pasien yang menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian.

C. Waktu dan tempat penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Waktu ini dipilih untuk memastikan kelancaran pengumpulan data serta memberikan waktu dalam menganalisis hasil penelitian.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan:

- a. Puskesmas Malawei merupakan salah satu puskesmas utama di Kota Sorong dengan jumlah pasien rawat jalan yang cukup tinggi.
- b. Tersedianya sistem pelayanan rekam medis dan poliklinik yang aktif dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat.
- c. Kemudahan aksesibilitas bagi peneliti dalam pengumpulan data dan observasi.
- d. Adanya dukungan dari pihak Puskesmas Malawei untuk kelancaran pelaksanaan penelitian.

Dengan pemilihan waktu dan tempat yang strategis, diharapkan penelitian ini dapat memperoleh data yang akurat dan representatif

untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

D. Bahan dan alat penelitian

1. Bahan Penelitian

a. Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan variabel penelitian, yaitu hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Kuesioner menggunakan skala likert dengan lima tingkatan jawaban.

b. Dokumen rekam medis pasien

Digunakan sebagai data pendukung untuk melihat kecepatan pencatatan, keamanan data, dan kemudahan akses rekam medis.

c. Laporan kunjungan pasien rawat jalan

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui jumlah pasien yang menerima layanan rekam medis dan poliklinik dalam periode penelitian.

2. Alat Penelitian

a. Alat Tulis dan Dokumentasi

Alat tulis seperti pulpen dan buku catatan digunakan untuk mencatat hasil observasi dan wawancara jika diperlukan. Buku catatan ini juga berfungsi sebagai tempat untuk mencatat temuan lapangan, poin-poin penting dari responden, serta hal-hal yang perlu dianalisis lebih lanjut.

b. Perangkat Elektronik

Laptop atau komputer menjadi alat utama dalam pengolahan data, penyusunan laporan penelitian, serta analisis statistik. Perangkat ini digunakan untuk menginput, mengolah, dan menganalisis data dari kuesioner serta dokumen rekam medis.

c. Software Analisis Data

Software statistik seperti SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) atau *Microsoft Excel* digunakan untuk mengolah dan menganalisis data kuantitatif. SPSS digunakan dalam uji statistik untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, *Microsoft Excel* membantu dalam penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian.

E. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Teknik yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner digunakan sebagai alat utama dalam pengumpulan data kuantitatif. Kuesioner ini dirancang berdasarkan variabel penelitian, yaitu hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan.

a. Jenis Kuesioner:

Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban yang mencerminkan tingkat kepuasan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.

b. Isi Kuesioner:

Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama:

- 1) Bagian Demografi: Informasi dasar responden seperti usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan ke puskesmas, dan latar belakang pendidikan.
- 2) Bagian Kualitas Pelayanan Rekam Medis: Mengukur aspek kecepatan pencatatan, keamanan data, kemudahan akses, dan kecepatan layanan
- 3) Bagian Kepuasan Pasien: Mengukur indikator kepuasan seperti kecepatan layanan, interaksi dengan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

c. Teknik Penyebaran Kuesioner:

Kuesioner akan dibagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan yang telah menerima layanan rekam medis di Puskesmas Malawei, Penjelasan mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner diberikan sebelum responden mengisi, dan responden yang bersedia berpartisipasi harus menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).

2. Wawancara Terstruktur

Wawancara dilakukan untuk melengkapi data kuesioner dengan informasi lebih mendalam mengenai pengalaman pasien serta kendala yang dihadapi petugas rekam medis.

a. Tujuan Wawancara:

- 1) Menggali informasi dari petugas rekam medis mengenai prosedur dan kendala dalam pengelolaan rekam medis.
- 2) Mendapatkan perspektif pasien tentang kualitas pelayanan yang diterima, terutama terkait kecepatan layanan dan kemudahan akses rekam medis.

b. Teknik Pelaksanaan Wawancara:

Wawancara dilakukan dengan pedoman pertanyaan yang telah disusun, responden wawancara dipilih secara purposif, melibatkan petugas rekam medis dan pasien yang bersedia memberikan pendapatnya, dan data hasil wawancara dicatat dan dianalisis secara deskriptif untuk mendukung hasil penelitian kuantitatif.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung penelitian, meliputi: Laporan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei selama periode penelitian, catatan dan sistem pengelolaan rekam medis yang digunakan oleh puskesmas, dan kebijakan dan prosedur terkait pelayanan rekam medis yang diterapkan di puskesmas.

F. Pengolahan Data

Pengolahan data dengan tujuan menyederhanakan data yang telah terkumpul, menyajikan dalam susunan yang baik kemudian dianalisa. Pengolahan data meliputi sebagai berikut :

1. Penyunting (*Editing*)

Memeriksa data yang terkumpul untuk meneliti kelengkapan jawaban responden yang diberikan yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesesuaian antara semua pertanyaan yang diberikan dengan jawaban, kelengkapan dan kecocokan data yang diinginkan.

2. Pengkodean (*Coding*)

Memberikan kode atau symbol tertentu untuk setiap jawaban. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan analisa data. Kode berisi nomor responden, dan nomor-nomor pertanyaan.

3. Pemberian angka (*Scoring*)

Memberi skor dalam bentuk angka pada setiap jawaban. Memberikan nilai pada jawaban. Setiap jawaban dalam kuesioner yang menggunakan skala Likert akan diberikan kode angka, misalnya:

- 1) SS = Sangat Setuju (4)
- 2) S = Setuju (3)
- 3) TS = Tidak Setuju (2)
- 4) STS = Sangat Tidak Setuju (1)

5) Entri (Entry Data)

Merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau database komputer, kemudian membuat tabel kontingensi.

6) Tabulasi (*Tabulating*)

Memasukkan data jawaban dalam tabel sesuai dengan skor jawaban, kemudian dimasukkan dalam master tabel yang telah ditetapkan.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirancang. Metode analisis yang digunakan terdiri dari analisis deskriptif dan analisis inferensial, dengan pendekatan kuantitatif.

1. Analisis Univariat

Analisis univariat, yaitu, analisis masing-masing variabel, menentukan frekuensi dan distribusi persentase. Variabel yang dianalisis dengan univariat termasuk kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat, yaitu analisis untuk menentukan hubungan antara dua variabel yaitu, hubungan antara kualitas pelayanan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen) menggunakan uji statistik *chi-square*, dimana jika hasil uji *p-value* $< 0,05$ dapat di asumsikan ada hubungan, tetapi jika *p-value* $> 0,05$ maka dapat di asumsikan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

H. Etika penelitian

1. *Informed concent* (persetujuan)

Informed Consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden dengan penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed Consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Jika subyek bersedia, maka mereka harus mendatangi lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak itu. Beberapa informasi yang harus ada dalam *Informed Consent* antara lain: partisipasi responden, maksud dan tujuan penelitian, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensi masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan informasi yang mudah dihubungi.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Selama untuk menjaga kerahasiaanya identitas nama responden tidak dicantumkan pada lembar pengumpulan data. Lembar tersebut hanya diberikan kode atau inisial tertentu.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Semua informasi yang telah diberikan oleh responden dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya sekelompok data tertentu yang berhubungan dengan penelitian ini dilaporkan pada hasil riset.

4. *Rigt To Justice* (keadilan)

Prinsip ini dilakukan untuk menjunjung tinggi manusia dengan menghargai hak atau memberikan pengobatan secara adil, hak menjaga privasi manusia, dan tidak berpihak dalam perlakuan terhadap manusia

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

Puskesmas malawei merupakan salah satu puskesmas yang terletak di daerah jalan baru dan berada disebelah kiri kantor distrik Manoi. Puskesmas malaweimempunyai luas wilayah kerja 192,32 km² dan wilayah kerja terdiri dari 4kelurahan yaitu: kelurahan malawei, kelurahan klaligi, kelurahan kampung baru,dan kelurahan klasur yang terdiri dari 6 puskesmas, 25 posyandu, 2 pos lansia, 16 taman kanak-kanak, 12 Sekolah Dasar, 19 SMP, 13 SMU dan SMK .

2. Visi dan Misi Puskesmas Malawei

a. Visi :

Menjadikan puskesmas terbaik dalam memberikan pelayanan kesehatan guna meningkatkan masyarakat mandiri untuk hidup sehat dan sejahtera.

b. Misi:

- 1) Menciptakan pelayanan kesehatan yang optimal
- 2) menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang paripurna merata bermutu dant berkeadilan.

- 3) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat termasuk swasta untuk terciptakan kemendirian masyarakat di bidang kesehatan.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.
- 5) Menjadikan puskesmas sebagai tempat untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan dan sikap yang profesional dalam bidang pendidikan kesehatan.

3. Data karakteristik responden

a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Umur	Jumlah	Presentase
12-25 Tahun	23	25.5
26-56Tahun	50	55.6
>56 Tahun	17	18.9
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukan bahwa paling banyak responden berumur 26-56 tahun sejumlah 50 orang (55.6%), dan paling sedikit responden berumur 56 tahun berjumlah 17 orang (18.9%).

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	48	53.3
Perempuan	42	46.7
Total	90	100.0

Sumber : data primer 2025

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukan bahwa paling banyak responden berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 48 orang (53.3%) dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 42 orang (46.7%).

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Rendah	48	53.3
Menengah	27	30.0
Tinggi	15	16.7
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan responden dengan tingkat pendidikan rendah paling banyak yaitu 48 orang (53,3%) dan

tingkat pendidikan yang paling sedikit tinggi yaitu 15 orang (16,7%).

4. Analisa bivariat

a. Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan

Tabel.4.4 distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentase
Baik	33	37.8
Sangat Baik	57	62.2
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukan bahwa responden yang cukup dengan kualitas pelayanan berjumlah 33 orang (37.8%). Sedangkan responden yang baik dengan kualitas pelayanan berjumlah 57 orang (62.2%).

b. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien.

Tabel 4.5 distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Kepuasa Pasien	Jumlah	Presentase
Sangat puas	57	63.3
Puas	33	36.7
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat puas dengan kepuasan pasien yaitu berjumlah 57 orang (63.3%) dibandingkan dengan responden yang menjawab puas berjumlah 33 orang (36.7%)

5. Analisa Bivariat

- a. Hubungan kualitas pelayanan pada dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

Tabel 4.6 Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong pada bulan Juni 2025.

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						P-Value
		Sangat puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Sangat Baik	31	91,2%	26	46,4%	57	63,3	P=0.000
2	Baik	3	8,8%	30	53,6%	33	36,7	
Total		34	100%	56	40,4%	90	100	

Tabel 4.6 Menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dengan kepuasan pasien lebih banyak sangat puas sebanyak 91,2% dibandingkan dengan puas sebanyak 46,4%, sedangkan kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien puas lebih banyak 53,6%, dibanding dengan sangat puas sebanyak 8,8%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang di buktikan dengan hasil uji statistik *Chi-square* di dapatkan p value = 0,000 yang berarti $\alpha = 0,05$, maka H_a di terima dengan demikian ada hubungan antara

kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong.

B. Pembahasan

1. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Malawei

Berdasarkan hasil analisa univariat didapatkan bahwa responden yang menjawab kualitas pelayanan pasien rawat jalan yang sangat baik yaitu berjumlah 57 orang atau (62.2%) dibandingkan dengan responden yang menjawab kualitas pelayanan baik pada pasien rawat jalan di puskesmas malawei yaitu berjumlah 33 orang atau (37.8%). Dari uji statistik *chi-square* didapatkan p value 0,000 yang berarti $<0,05$.

Teori ini menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pasien rawat jalan. Kelima dimensi tersebut meliputi: Dimensi *tangibles* atau bukti nyata. Dimensi *reliability* atau *reliabilitas*. Dimensi *responsiveness* atau *Responsivitas*. Dimensi *assurance* atau kepastian. Dimensi *empathy* atau empati. (Septianus Ngiram Jehuru and Nihayatus Sholichah, 2024).

2. **Gambaran umum tingkat kepuasan pasien**

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pasien adalah keluaran (*Outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan pada rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong. Data yang di kumpulkan di buat dalam bentuk tabulasi dan analisi dengan rumus presentase. Analisis skor tingkat kepuasa pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka 0%-25% = Sangat tidak puas, angka 26%-50% = Tidak puas, angka 51%-74% = Puas, angka 75%-100% =Sangat puas.

3. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang di buktikan dengan Hasil uji Statistik chi-square di dapat kan p value 0,000 yang berarti $<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong.

Penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman dkk, 1985 dalam (Septianus Ngiram Jehuru and Nihayatus Sholichah, 2024) yang menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut meliputi: Dimensi *tangibles* atau bukti nyata. Dimensi *reliability* atau reliabilitas. Dimensi *responsiveness* atau *Responsivitas*. Dimensi *assurance* atau kepastian. Dimensi *empathy* atau empati.

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karena ketidakpuasan konsumen terjadi. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa (Muninjaya, 2011).

Menurut asumsi peneliti, terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong, mendapatkan hasil yang sangat signifikan, melalui hasil uji statistik yang bermakna sehingga adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap responden dengan kepuasan pasien yang sangat puas yaitu sebanyak 91,2%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong adalah:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Malawei, Kota Sorong, dengan jumlah 62,2% sangat baik.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malawei Kota Sorong dengan jumlah 63,3% sangat puas.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas malawei kota sorong yang di definisikan dengan hasil p value = 0,00 atau $< 0,005$

B. Saran.

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan bagi tenaga kesehatan khususnya pihak Puskesmas Malawei agar lebih meningkatkan upaya kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat mengalami penurunan terhadap kepuasan pasien

2. Bagi Instansi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan tambahan referensi untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mahasiswa/i terhadap

kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas yang akan dijadikan lahan praktik nantinya. maka diharapkan agar institusi pendidikan dapat memfasilitasi mahasiswa dengan memperbanyak persediaan referensi atau literatur yang terkait dengan penelitian ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini didalamnya masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggali secara lebih mendalam tentang aspek-aspek lain yang belum sempat diteliti dengan cara mengembangkan instrumen penelitian yaitu kuesioner, sehingga penelitian ini bisa lebih berkembang serta bermanfaat dalam menambah pemahaman dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlien Rizqo Fadillah and Novita Nuraini (2020) ‘Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso | J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan’. Available at: <https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/2213> (Accessed: 9 February 2025).
- Aldy, M., Johan, H. and Mardahlia, D. (2024) ‘Pengaruh Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy’, *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(2), pp. 233–237. Available at: <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i2.3771>.
- Efa Yuniart and Nani Sari Murni (2025) ‘ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) | Yuniarti | Jurnal ‘Aisyiyah Medika’. Available at: <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/1313> (Accessed: 10 February 2025).
- Felix Kasim (2022) ‘HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2).
- Indriyani, V. and Herfiyanti, L. (2021) ‘Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSU Bina Sehat’, *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), pp. 882–892. Available at: <https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i7.139>.
- Khoiri Najib (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DI Yogyakarta | Najib |Manajemen, Bisnis dan Ekonomi’. Available at: <https://ejournal.akakom.ac.id/index.php/MANISE/article/view/666> (Accessed: 9 February 2025).
- Lampus, C.S.V., Umboh, A. and Manampiring, A.E. (2023) ‘Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado’, *Medical Scope Journal*, 4(2), pp. 150–160. Available at: <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>.
- Marditama, T. *et al.* (no date) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT (SUATU STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT “X”)’.
- Nugraha, A., Idayanti, S. and Rahayu, K. (2023) ‘Penerapan Konsep “Quality of Care” Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Kesehatan’, *Pancasakti Law Journal (PLJ)*, 1(2), pp. 259–266. Available at: <https://doi.org/10.24905/plj.v1i2.26>.

- Paulina, E., Syahrian, M.F. and Nasution, S.L.R. (2025) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), pp. 12–19. Available at: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i1.54973>.
- 'Permenkes Nomor 24 Tahun 2022' (no date).
- Qoyum, N.I.F., Wirani, Y. and Syahfitri, B. (2025) 'TINJAUAN KELENGKAPAN PENGISIAN BERKAS REKAM MEDIS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM AR-RASYID PALEMBANG TRIWULAN I TAHUN 2023', *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 15(1), pp. 179–183. Available at: <https://doi.org/10.52047/jkp.v15i1.375>.
- Septianus Ngiram Jehuru and Nihayatus Sholichah (2024) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ruteng Kabupaten Manggarai | Soetomo Administrasi Publik'. Available at: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/8084> (Accessed: 10 February 2025).
- Vanesa Sondakh, Florence Lengkong and Palar Baru (2023) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan | JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK'. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/45884> (Accessed: 9 February 2025).

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner kualitas pelayanan

Identitas responden :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Petunjuk : Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada pilihan jawaban yang di anggap paling tepat.

No	PERNYATAAN	SS	ST	TS	STS
1.	Sudah tersedianya tempat duduk yang nyaman di ruang tunggu				
2.	Sudah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, yang memadai seperti: (komputer)				
3.	Sudah tersedianya lahan parkir yang aman				
4.	Pelayanan di Puskesmas seharusnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.				
5.	Proses pelaksanaan pelayanan secara tepat dan akurat				
6.	Petugas Puskesmas cepat tanggap bila terjadi suatu masalah dalam pelayanan				
7.	Petugas Puskesmas bersedia memberikan informasi kepada pasien atau masyarakat				
8.	Sudah adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan bidang keahlian dalam memberikan pelayanan				
9.	Petugas sudah memberikan kecepatan pelayanan kepada masyarakat dengan baik				
10.	Petugas Puskesmas memberikan informasi yang tepat dan akurat.				
11.	Petugas pelayanan disiplin dan sopan terhadap Masyarakat.				
12.	Adanya kinerja yang baik dari pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat				

13.	Keamanan sarana dan prasarana Puskesmas terjamin seperti: keamanan peralatan medis				
14.	Tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh Masyarakat				
15.	Sudah tersedianya sarana komunikasi seperti : (telepon)				
16.	Petugas sudah memberikan informasi yang cepat dan tepat.				
17.	Adanya hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat yang menerima pelayanan				
18.	Memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan Masyarakat				
19.	Petugas Puskesmas memberikan perhatian yang cermat kepada pasien atau masyarakat.				
20.	Sudah tersedianya ruang perawatan yang nyaman.				
21.	Sudah tersedianya peralatan medis (kesehatan) seperti : alat suntik, stetoschope dan timbangan berat badan.				
22.	Sudah tersedianya lahan parkir yang luas				
23.	Adanya ketepatan janji oleh petugas atau pegawai pada pasien dalam pelayanan				
24.	Adanya konsistensi kerja pada setiap petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan.				
25.	Petugas pelayanan selalu siap memberikan pelayanan pada masyarakat.				
26.	Petugas pelayanan mampu menjawab seluruh pertanyaan yang pasien ajukan.				
27.	Petugas pelayanan yang terampil dalam memberikan pelayanan pada pasien				
28.	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan pada pasien.				
29.	Petugas memberikan informasi yang jelas pada pasien atau masyarakat				
30.	Petugas selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.				
31.	Kinerja petugas Puskesmas yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.				

32.	Tempat atau lokasi pelayanan nyaman dan aman.				
33.	Pelayanan tidak mudah di akses oleh Masyarakat.				
34.	Sudah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi seperti : (faksimile dan teleks).				
35.	Sudah adanya kejelasan transparansi dalam rincian biaya sehingga tidak memberatkan masyarakat dari segi biaya.				
36.	Petugas pelayanan tidak selalu bersedia melayani pasien atau masyarakat yang ingin berkonsultasi				
37.	Petugas sudah memberikan pelayanan secara teratur sesuai antrian.				
38.	Petugas memberikan perhatian pada pasien atau masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan.				
39.	Sudah tersedianya ruangan perawatan yang Bersih.				
40.	Sudah tersedianya kebutuhan obat-obatan yang lengkap.				

Kategori kualitas pelayanan :

Sangat Setuju : 121-160

Setuju :81-120

Tidak Setuju :41-80

Sangat Tidak Setuju :0-40

Lampiran 2 kuesioner kepuasan pasien

Identitas responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang di anggap paling tepat.

No	Karakteristik	1	2	3	4
TANGIBLES (KENYATAAN)					
1.	Tenaga medis memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan di puskesmas.				
2.	Tenaga medis selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang anda tempati.				
3.	Tenaga medis menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat Kesehatan yang digunakan.				
4.	Tenaga medis menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet				
5.	Tenaga medis selalu menjaga kerapihan dan penampilanya				
REABILITY (KEANDALAN)					
6.	Tenaga medis mampu menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan profesional				
7.	Tenaga medis memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di puskesmas.				
8.	Tenaga medis memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang di harus dipatuhi dalam perawatan anda				
9.	Tenaga medis memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang di harus dilarang dalam perawatan anda				
10.	Ketepatan waktu perawat tiba diruangan Ketika anda membutuhkan				
RESPONSIVENESS (TANGGUNG JAWAB)					
11.	Tenaga medis bersedia menawarkan bantuan kepada anda Ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta.				

12.	Tenaga medis segera menangani anda Ketika sampai di puskesmas				
13.	Tenaga medis bersedia menyediakan waktu untuk membantu anda berjalan menuju toilet jika anda membutuhkannya.				
14.	Tenaga medis membantu anda untuk memperoleh obat				
15.	Tenaga medis membantu anda untuk pelayanan laboratorium di puskesmas.				
ASSURANCE (JAMINAN)					
16.	Tenaga medis memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan				
17.	Tenaga medis dapat menjawab pertanyaan tentang Tindakan keperawatan yang diberikan kepada anda				
18.	Tenaga medis jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda				
19.	Tenaga medis selalu memberi salam dan senyum Ketika bertemu dengan anda				
20.	Tenaga medis teliti dan terampil dalam melaksanakan Tindakan keperawatan kepada anda				
EMPATHY (EMPATI)					
21.	Tenaga medis memberikan informasi kepada anda tentang segala Tindakan perawatan yang akan dilaksanakan				
22.	Tenaga medis mudah di temui dan dihubungi bila anda membutuhkan				
23.	Tenaga medis selalu memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, dan pernapasan.				
24.	Pelayanan yang diberikan Tenaga medis tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi anda.				
25.	Tenaga medis perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda)				

Kategori kepuasan pasien :

Sangat Puas : 75-100

Puas :51-75

Tidak Puas :26-50

Sangat Tidak Puas :0-25

INFORMED CONSENT

Lampiran 3 Lembar *Informed Consent*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Inisial :

Alamat :

Dengan ini saya menyatakan bahwa sudah diberikan penjelasan mengenai manfaat dan kerugian selama menjadi responden penelitian dan bersedia mengikuti penelitian secara sukarela sebagai subjek penelitian tanpa paksaan dari siapapun dengan kondisi :

1. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan di jaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah.
2. Apabila saya meninginkan, saya boleh memutuskan untuk tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam paksaan dari siapapun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Sorong,.....2025

Responden

.....

Lampiran 4 Surat Pengambilan Data Awal

Lampiran 5 Master Tabel

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
1	1	2	2	1	1
2	1	2	3	1	1
3	1	2	3	2	2
4	1	2	4	1	2
5	1	2	4	2	2
6	2	1	2	1	2
7	2	2	3	2	2
8	2	2	2	1	1
9	3	2	1	2	2
10	3	2	2	1	1
11	3	2	1	1	2
12	3	1	2	2	2
13	3	1	2	1	2
14	3	1	3	2	2
15	3	1	4	1	1
16	1	2	4	2	1
17	1	2	4	1	1
18	1	1	4	1	2
19	1	1	3	1	2
20	1	2	2	1	2
21	2	2	1	2	2
22	2	2	2	1	1
23	2	2	1	2	2
24	3	2	2	1	2
25	3	1	2	2	2
26	3	2	3	2	2
27	3	2	4	1	1
28	3	2	4	1	2
29	3	2	4	2	1
30	3	2	2	1	2
31	1	1	3	1	2
32	1	1	2	1	2

33	1	1	1	1	2
34	1	1	2	2	1
35	1	2	1	1	1
36	2	2	2	1	1
37	2	1	2	1	1
38	2	1	3	1	1
39	3	1	3	1	2
40	3	2	3	2	2
41	3	2	3	1	2
42	3	1	2	2	2
43	3	1	3	1	2
44	3	1	2	2	1
45	3	2	1	1	2
46	1	2	2	2	1
47	1	1	1	1	2
48	1	1	2	1	2
49	1	1	2	2	2
50	1	2	3	1	2
51	2	2	3	2	1
52	2	1	3	1	1
53	2	1	3	2	1
54	3	1	2	1	2
55	3	2	3	1	2
56	3	2	2	1	2
57	3	1	1	1	2
58	3	1	2	2	1
59	3	1	1	1	2
60	3	2	2	2	2
61	1	2	2	1	2
62	1	1	3	2	2
63	1	1	3	2	1
64	1	1	3	1	1
65	1	2	3	1	2
66	2	2	2	2	1
67	2	1	3	1	2
68	2	1	2	1	2
69	3	1	1	1	2
70	3	2	2	1	2
71	3	2	1	2	1

72	3	1	2	1	1
73	3	1	2	1	1
74	3	1	4	1	1
75	3	2	4	1	1
76	1	2	4	1	2
77	1	1	4	2	2
78	1	1	2	1	2
79	1	1	3	2	2
80	1	1	2	1	2
81	2	1	1	2	1
82	2	1	4	1	2
83	2	1	4	2	2
84	3	2	2	1	2
85	3	2	2	1	2
86	3	1	3	2	1
87	3	1	3	1	1
88	3	1	3	2	2
89	3	1	3	1	2
90	3	1	2	2	2

KETERANGAN

No	Keterangan	Kategori
1	Umur	1. 13-30 Tahun 2. 31-50 Tahun 3. 51-76 Tahun
2	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
3	Pendidikan	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. PT
4	Kepuasan Pasien	4 Sangat Puas 3 Puas
5	Kualitas Pelayanan	4 Sangat Baik 2 Baik

Lampiran 6 Rekapitulasi Data

Kuesioner Kepuasan Pasien

No	TANGIBLES					REABILITY					RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPATHY					Total	Kategori	Kode
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	90	Sangat puas	1
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Sangat puas	1
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98	Sangat puas	1
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Puas	2
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Sangat puas	1
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	93	Puas	2
8	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	78	Sangat puas	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Puas	2
10	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	Sangat puas	1
11	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	80	Sangat puas	1
12	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	78	Puas	2
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat puas	1
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	87	Puas	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Sangat puas	1
16	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
17	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Sangat puas	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98	Sangat puas	1
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Sangat puas	1

21	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
22	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
23	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91	Puas	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Sangat puas	1
25	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	Puas	2
26	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	91	Sangat puas	1
28	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
29	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Sangat puas	1	
31	4	4	4		3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	85	Sangat puas	1
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Sangat puas	1
33	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
34	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Sangat puas	1
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Sangat puas	1
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	93	Sangat puas	1
38	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91	Sangat puas	1
39	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
40	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
41	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	91	Puas	2
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat puas	1
44	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	87	Puas	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Sangat puas	1	
46	4	4	4		3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	85	Puas	2

47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Sangat puas	1
48	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
49	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
50	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Puas	2
52	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	93	Sangat puas	1
53	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91	Puas	2
54	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
55	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
56	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91	Sangat puas	1
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	91	Sangat puas	1
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Puas	2
59	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	87	Sangat puas	1
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Puas	2
61	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
62	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Puas	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98	Sangat puas	1
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Sangat puas	1
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Puas	2
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	93	Sangat puas	1
68	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91	Sangat puas	1
69	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
70	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
71	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91	Puas	2
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	91	Sangat puas	1

73	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat puas	1
74	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	87	Sangat puas	1
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Sangat puas	1	
76	4	4	4		3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	85	Sangat puas	1
77	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Sangat puas	1
79	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
80	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Puas	2
82	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	93	Sangat puas	1
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91	Puas	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Sangat puas	1
85	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	Sangat puas	1
86	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91	Puas	2
87	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Sangat puas	1
88	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	74	Puas	2
89	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	87	Sangat puas	1
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	97	Puas	2

No	Kuesioner Kualitas Pelayanan																																						Total	Kategori	Kode			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	120	Sangat setuju	1	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	145	Sangat setuju	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	140	Setuju	2	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	133	Setuju	2	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	1	1	3	1	2	4	2	2	115	Sangat setuju	1	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	142	Setuju	2	
15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2
19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	
22	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
25	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	

26	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	153	Setuju	2		
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1			
28	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1		
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2		
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1		
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2
33	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2
34	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3	1	2	3	2	4	4	1	4	3	2	3	4	3	1	3	3	1	4	3	4	2	120	Setuju	2
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1	
37	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1	
38	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1	
40	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
41	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2
43	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
44	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
45	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1
46	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
49	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2
51	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2
52	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1	
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1	

55	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
57	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	
58	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	
59	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
61	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2
64	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1	
65	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Sangat setuju	1	
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
67	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1	
68	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
70	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
71	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
72	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
73	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	
74	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	4	4	123	Sangat setuju	1	
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Sangat setuju	1	
76	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Sangat setuju	1	
77	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
79	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4	1	2	3	2	2	1	3	4	120	Setuju	2	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	120	Setuju	2	
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
82	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	4	4	123	Sangat setuju	1	
83	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Setuju	2	

84	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	2	3	120	Sangat setuju	1	
85	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
86	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	153	Setuju	2	
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	147	Setuju	2	
88	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	136	Setuju	2	
89	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	120	Sangat setuju	1
90	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	1	1	4	120	Sangat setuju	1	

Lampiran 7 Lembaran Hasil Output Frequencies

Frequencies

		Statistics				
		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	21	21	21	21	21
Mean		2.13	1.47	2.49	1.37	1.62
Median		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00
Mode		3	1	2	1	2
Range		2	1	3	1	1
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		3	2	4	2	2
Sum		192	132	224	123	146

Frequency Table

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-25 tahun	23	25.6	25.6	25.6
	25-56 tahun	50	55.6	55.6	81.1
	56 tahun	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	
Missing	System	21			
Total		111	100.0		

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	48	43.2	53.3	53.3
	perempuan	42	37.8	46.7	100.0
	Total	90	81.1	100.0	
Missing	System	21	18.9		
Total		111	100.0		

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	11.7	14.4	14.4
	SMP	35	31.5	38.9	53.3
	SMA	27	24.3	30.0	83.3
	PT	15	13.5	16.7	100.0
	Total	90	81.1	100.0	
Missing	System	21	18.9		
Total		111	100.0		

Kepuasan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat puas	57	51.4	63.3	63.3
	Puas	33	29.7	36.7	100.0
	Total	90	81.1	100.0	
Missing	System	21	18.9		
Total		111	100.0		

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	34	37.8	37.8	37.8
	Baik	56	62.2	62.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Crosstabs**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan pasien * Kualitas pelayanan	90	81.1%	21	18.9%	111	100.0%

Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

			Kualitas Pelayanan		Total
			Sangat Baik	Baik	
Kepuasan Pasien	Sangat Puas	Count	31	26	57
		% within Kualitas Pelayanan	91.2%	46.4%	63.3%
	Puas	Count	3	30	33
		% within Kualitas Pelayanan	8.8%	53.6%	36.7%
Total		Count	34	56	90
		% within Kualitas Pelayanan	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	18.242 ^a	1	.000	.000	.000
Continuity Correction ^b	16.366	1	.000		
Likelihood Ratio	20.648	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	18.039	1	.000		
N of Valid Cases ^b	90				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,47.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 8 Dokumentasi

DOKUMENTASI







Berita Acara Perbaikan Ujian Skripsi

Berita Acara Perbaikan Skripsi

Pada hari ini, Senin,,16 juli 2025

Nama : Maria Laurince.Ijie

NIM : 11430121045

Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MALAWEI KOTA SORONG

Telah melaksanakan seminar skripsi pada hari rabu, 16 juli 2025 dengan susunan pengujian saran/perbaikan sebagai berikut :

No	Dewan Penguji	Yang Harus Diperbaiki	Yang Sudah Di Perbaiki	ACC Dosen Penguji
1.	Penguji I <u>Oktovina Mobalen, S.Kep.</u> <u>Ns, M.Kep</u>	1.Perbaikan judul pada isi laporan skripsi. 2.Perbaiki daftar isi. 3. Perbaiki hasil penelitian Bivariat. 4.Kata-kata asing di miringkan. 5. Perbaiki kata-kata rekam medik pada pembahasan. 6. Perbaiki kategori umur pada univariat. 7.Perbaiki kata-kata proposal yang masih terdapat dalam kata pengantar pada skripsi. 8.Perbaiki hasil ukur pada tabel kualitas pelayanan. 9.Perbaiki kalimat penjelasan pada hasil dari tabel bivariat. 10.Perbaiki Kesimpulan.	1.Perbaikan judul pada isi laporan skripsi Sudah di perbaiki. 2.Daftar isi Sudah di perbaiki. 3. hasil penelitian Bivariat sudah di perbaiki. 4.Sudah diperbaiki Bahasa asing yang harus di miringkan. 5. Kata-kata rekam medik pada pembahasan sudah di perbaiki. 6. kategori umur pada univariat sudah di perbaiki. 7.Sudah di perbaiki. 8.Sudah diperbaiki hasil ukur pada tabel kualitas pelayanan.	

Berita Acara Perbaikan Ujian Skripsi

Berita Acara Perbaikan Skripsi

Pada hari ini, Senin,,16 juli 2025

Nama : Maria Laurince.Ijie

NIM : 11430121045

Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MALAWEI KOTA SORONG

Telah melaksanakan seminar skripsi pada hari rabu, 16 juli 2025 dengan susunan pengujian saran/perbaikan sebagai berikut :

No	Dewan Penguji	Yang Harus Diperbaiki	Yang Sudah Diperbaiki	ACC Dosen Penguji
1.	Penguji I <u>Oktovina Mobalen, S.Kep.</u> <u>Ns, M.Kep</u>	1.Perbaikan judul pada isi laporan skripsi. 2.Perbaiki daftar isi. 3. Perbaiki hasil penelitian Bivariat. 4.Kata-kata asing di miringkan. 5. Perbaiki kata-kata rekam medik pada pembahasan. 6. Perbaiki kategori umur pada univariat. 7.Perbaiki kata-kata proposal yang masih terdapat dalam kata pengantar pada skripsi. 8.Perbaiki hasil ukur pada tabel kualitas pelayanan. 9.Perbaiki kalimat penjelasan pada hasil dari tabel bivariat. 10.Perbaiki Kesimpulan.	1.Perbaikan judul pada isi laporan skripsi Sudah di perbaiki. 2.Daftar isi Sudah di perbaiki. 3. hasil penelitian Bivariat sudah di perbaiki. 4.Sudah diperbaiki Bahasa asing yang harus di miringkan. 5. Kata-kata rekam medik pada pembahasan sudah di perbaiki. 6. kategori umur pada univariat sudah di perbaiki. 7.Sudah di perbaiki. 8.Sudah diperbaiki hasil ukur pada tabel kualitas pelayanan.	

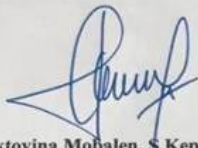
Demikian Berita Acara Skripsi yang telah saya buat dengan sesungguhnya dan sebenar-sebanarnya agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Mengetahui

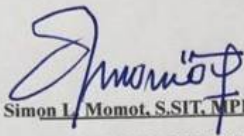
Penguji I

Penguji II

Penguji III



Oktovina Mobalen, S.Kep. Ns, M.Kep
NIP. 197910052001122001



Simon L. Momot, S.SIT. MPH
NIP. 196609266198801011



Rolyn F. Djamanmona, S.SIT. M.Tr.Kep
NIP. 198907202014022002

