

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

BIRU-BIRU KECAMATAN BIRU-BIRU

TAHUN 2023

SKRIPSI

Oleh

ADELIA VIA ZULFIDA GINTING

71190811094



FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BIRU-BIRU KECAMATAN BIRU-BIRU
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan Menjadi Sarjana Kedokteran

Oleh

**ADELIA VIA ZULFIDA GINTING
71190811094**



**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Hasil Penelitian ini dengan judul :

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BIRU-BIRU KECAMATAN BIRU-BIRU
TAHUN 2023**

Yang dipersiapkan oleh :

**ADELIA VIA ZULFIDA GINTING
71190811093**

Hasil Penelitian ini telah diperiksa dan disetujui.

Medan, 7 Juni 2023

Dosen Pembimbing

(dr. Aulia Novasyra, M.Kes)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji I

(dr. Dovi camela Sitepu, M.Kes)

(dr. Romasepfani Lubis, M.KT)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : **ANALISIS MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS BIRU-BIRU
KECAMATAN BIRU-BIRU TAHUN 2023**

Nama Mahasiswa : **ADELIA VIA ZULFIDA GINTING**

Nomor Induk Mahasiswa : **71190811094**

Telah diuji dan dinyatakan **LULUS** di depan Tim Penguji pada hari Kamis
Tanggal 25 Mei 2023.

Tim Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing

(dr. Aulia Novasyra, M. Kes)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(dr. Dovi camela Sitepu, M. Kes)

(dr. Romasepfani Lubis, M.KT)

Diketahui
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Islam Sumatera Utara

(dr. Indra Janis, MKT)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayat, dan karunia-Nya, Alhamdulillah rabbil'alamin penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik pada judul **“ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BIRU-BIRU KECAMATAN BIRU-BIRU TAHUN 2023”**.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Safrida, SE, M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak dr. Indra Janis, MKT selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
3. dr. Irma Yanti Rangkuti, M. Si, M. Biomed selaku Kepala Prodi Sarjana Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
4. dr. Aulia Novasyra, M. Kes selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta banyak memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, saran, waktu, tenaga, perhatian, motivasi serta banyak dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. dr. Dovi camela Sitepu, M. Kes dan dr. Romasepfani Lubis, M. KT, selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II saya yang telah meluangkan waktu serta banyak memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, saran, waktu, tenaga, perhatian, motivasi serta banyak dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Bapak saya Zulkifli dan Mamak saya Imelda barus S Tr. Keb, yang telah memberikan dukungan penuh terhadap Pendidikan baik secara moral maupun materi.
7. Kedua adek tersayang saya Serda Ridho Zia Farera Ginting dan Zia arif Gunawan ginting yang telah memberikan motivasi dan dorongan doa selama penulisan menempuh studi Kedokteran di Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sumatera Utara.

8. Keluarga besar yang sangat saya sayangi seperti Bolang/Nini, Mama, Bibi, Adik-Adik Sepupu, serta Kakek/Nenek atas dukungan dan doa selama penulisan menempuh studi Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
9. Sahabat tersayang saya sekaligus terkasih Muhammad Alfi juga selalu mendoakan, selalu memberikan dukungan, masukan, saran, dan semangat kepada saya dalam skripsi ini.
10. Sandika Ramadhianti, Dinda Alfira, Salsabilla Annisa Putri Pulungan, M. Ihsan Arif, Tasya Nazila Cahyanda, dan Viola Erischa Putri br Tarigan yang selalu membantu dan memberi motivasi sejak awal masuk kuliah hingga saat ini.
11. Keluarga besar kakak, abang, dan adik-adik TBM FK UISU terkhususnya sahabat-sahabat saya angkatan 15 periode XVI yang selalu memberikan semangat dan melengkapi hari-hari saya di kampus yang akan selalu teringat di hati sebagai keluarga kedua saya.

Tujuan skripsi ini yaitu memenuhi persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked) pada Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan banyak kekurangan baik metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi memperbaiki segala kekurangan dalam pengembangan skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat pada penulis serta pembaca. Terima kasih. Wassalamu 'alaikum, Wr.Wb.

Medan, 25 Mei 2023

Adelia Via Zulfida Ginting

DAFTAR ISI

Nomor	Judul	Halaman
	LEMBAR PERSETUJUAN	i
	LEMBAR PENGESAHAN	ii
	KATA PENGANTAR	iii
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	DAFTAR ISI	vii
	DAFTAR TABEL	x
	DAFTAR GAMBAR	xi
	DAFTAR SINGKATAN	xii
	DAFTAR LAMPIRAN	xiii
	BAB I PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.3.1	Tujuan Umum.....	4
1.3.2	Tujuan Khusus	4
1.4	Manfaat Penelitian	5
1.4.1	Manfaat Bagi Masyarakat.....	5
1.4.2	Manfaat Bagi Puskesmas	5
1.4.3	Manfaat Bagi Peneliti	5
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1	Mutu Pelayanan Kesehatan	6
2.1.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	6
2.1.2	Dimensi Mutu	7
2.1.3	Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.4	Unsur-unsur yang mempengaruhi mutu pelayanan Kesehatan	10
2.1.5	Perbaikan mutu pelayanan Kesehatan	11
2.2	Pasien	11

2.2.1	Pengertian Pasien.....	11
2.2.2	Hak dan Kewajiban Pasien	12
2.3	Puskesmas	12
2.3.1	Pengertian Puskesmas.....	12
2.3.2	Tujuan Puskesmas	13
2.4	Kerangka Teori.....	15
2.5	Kerangka Konsep	16
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Jenis Penelitian.....	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2.1	Tempat Penelitian	17
3.2.2	Waktu Penelitian.....	17
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1	Populasi	17
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel	17
3.3.3	Besar Sampel	18
3.4	Kriteria Pemilihan Sampel	19
3.4.1	Kriteria Inklusi.....	19
3.4.2	Kriteria Eksklusi	19
3.5	Variabel Penelitian	19
3.6	Definisi Operasional.....	20
3.7	Instrumen Penelitian.....	20
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.8.1	Data primer	21
3.8.2	Data sekunder	21
3.9	Teknik Pengolahan Data	21
3.10	Analisis Data	22
3.10.1	Analisis Univariat	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		23
4.1	Hasil Penelitian	23
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	23

4.1.2 Karakteristik Responden	23
4.2 Hasil Analisis Data.....	25
4.2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	26
4.2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	26
4.2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Assurance</i> (Jaminan).....	27
4.2.5 Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	28
4.3 Pembahasan	28
4.3.1 Dimensi Kehandalan (<i>Reability</i>).....	28
4.3.2 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	29
4.3.3 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	30
4.3.4 Dimensi Kepedulian (<i>Empaty</i>)	31
4.3.5 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	31
BAB V PENUTUP	33
5.1. Kesimpulan	33
5.2. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 3. 1	Definisi Operasional	20
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	24
Tabel 4. 2	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi <i>Reliability</i>	26
Tabel 4. 3	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Responsiveness</i>	26
Tabel 4.4	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Assurance</i>	27
Tabel 4. 5	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Empathy</i>	27
Tabel 4. 6	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari <i>Tangible</i>	28

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
	Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR SINGKATAN

Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
FK	: Fakultas Kedokteran
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
UISU	: Universitas Islam Sumatera Utara
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UTD	: Unit Transfusi Darah
UU	: Undang-Undang
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Persetujuan Judul	38
Lampiran 2	Surat Permohonan Survey Awal.....	39
Lampiran 3	Surat Balasan Permohonan Izin Survey Awal.....	40
Lampiran 4	Surat Pernyataan Keabsahan Daftar Pustaka.....	41
Lampiran 5	Lembar Kegiatan Bimbingan Proposal Penelitian.....	42
Lampiran 6	<i>Ethical Clearance</i>	43
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian.....	44
Lampiran 8	Uji Validitas dan Uji Realibitas Kuesioner	52
Lampiran 9	Output Hasil SPSS	68
Lampiran 10	Laporan Kegiatan Bimbingan Hasil Penelitian	71
Lampiran 11	Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 12	CV Peneliti	74

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT. (2002). *Rumah Sakit dan konsumen*. Jakarta : PPFKM UI.
- Ali, P. B., & et al. (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. *Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat*.
- Ahmad, F. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145.
<https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090>
- Ayuningrum. H, dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Universitas Diponegoro*
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Depkes. (2009). Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009, Sistem Kesehatan Nasional, Depkes RI, Jakarta
- Dinata, A. (2018). Pendampingan penyusunan DRD Pembangunan puskesmas kecamatan dempo utara Kota Pagar Alam. *Ngabdimas*, 1(1), 1–5.
<https://doi.org/10.36050/ngabdimas.v1i1.89>
- Donabedian, A. (1980) *Exploration in Quality and Monitoring Health Administration*, Ann Arbor, Health Administration Press, MI.
- Evanta, S. (2021). PROFIL KESEHATAN PUSKESMAS BIRU-BIRU TAHUN 2021. *PUSKESMAS BIRU-BIRU*, 1–43
- Florani, E. (2017). *skripsi pengaruh persepsi mutu pelaynan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simpang limun*. medan: repository.usu.ac.id.
- Fitriah, F. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Solusi*, 17(3), 223–233. <https://doi.org/10.36546/solusi.v17i3.213>

- Jedia Budianto. H, dkk (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Surabaya. *Universitas Kristen Petra*.
- Tulangow T. Jeiska., dkk. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU. Vol 5. No. 2a*.
- Kotler,P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Kemendes. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah. 1–94.
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS, 11(4)*, 90–94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Pemerintah Indonesia. Undang -Undang RI NO. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah Indonesia. Undang -Undang RI NO. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Presiden RI
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Permenkes RI.
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat. Permenkes RI.
- Permenkes. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 T. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13.
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Permenkes RI.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal. 17, 20, 28, 156.
- Rachma Irsanty Ferdiana. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang.
Universitas Muhammadiyah Maslang (Issue 1).

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.

Setia, L., dkk. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(1), 9–18.

sondakh, j. j. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. jakarta: salemba medika

Suparta, Haryono, & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54–63.


Suryani, D. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Menggunakan Bpjs Di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan. *Fakultas Psikologi*. Universitas Medan Area.

Tjahyono Koentjoro. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Andi Yogyakarta.

Wowor, H., Liando, D. ., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.


LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Judul



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
 KAMPUS : JL. STM NO. 77 SUKA MAJU, MEDAN – 20146
 KAMPUS JL. SM RAJA NO. 2A MEDAN – 20212
 TELP. (061) 4572733, 4143491, 4142993, FAX. 061 – 4142495

LEMBAR PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI



Judul : Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di
Puskesmas Biru-biru kec. Sibiru - biru Tahun 2022

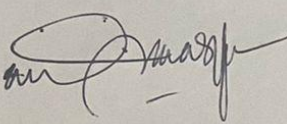
Tujuan Umum : Untuk Menganalisis Pengaruh mutu Pelayanan
terhadap tingkat kepuasan Pasien di puskesmas biru-biru
kec. Sibiru-biru Tahun 2022

Tujuan Khusus : Untuk mengetahui Mutu pelayanan di Puskesmas
Biru-biru kec. Sibiru-biru Tahun 2022
 • Untuk mengetahui Tingkat kepuasan di Puskesmas
Biru-biru kec. Sibiru-biru Tahun 2022
 • Untuk Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap
tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Biru-biru
kec. Sibiru-biru Tahun 2022.

Nama : Adelia Via Zulfida Ginting


NIM : 71190811099

Pembimbing



(dr. Aulia Novasyra, M. Kes

Ka. Prodi S.Ked



(dr. Irma Yanti Rangkuti, M.Si., M.Biomed)

NB : Mohon dikembalikan ke Bag. Unit Penelitian kurang dari 2 minggu sejak melapor ke dosen pembimbing

Lampiran 2 Surat Permohonan Survey Awal



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEDOKTERAN
 KAMPUS JL. STM NO. 77 MEDAN
 KAMPUS JL. SM. RAJA NO. 2 A MEDAN - 20212
 TELP. (061) 42778962

LEMBAR PERMOHONAN SURAT SURVEI AWAL

Dalam rangka penyempurnaan dan persiapan menghadapi Seminar Proposal Skripsi, maka saya bertanda tangan dibawah ini sebagai dosen pembimbing dari :

Nama Mahasiswa : Adelia via Zulfida Bintang
 NPM : 71100104
 Judul Skripsi : Analisis mutu pelayanan kesehatan di puskesmas BIRU-BIRU Kecamatan Biru - Biru Tahun 2022 ,
 Lokasi Penelitian : Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru
 Tujuan Surat : Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru
 No. HP : 082174808401

Mohon kiranya agar dipersiapkan Surat Survey Awal untuk Seminar Proposal Skripsi.






Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing Skripsi


(Dr. Aulia Novasjra, M.Kes)

Nb : Tujuan surat diisi kepada siapa surat ditujukan. Lokasi Penelitian diisi dimana tempat atau lokasi Penelitian bukan alamat.

Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Izin Survey Awal

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG DINAS KESEHATAN UPT. PUSKESMAS BIRU - BIRU KECAMATAN BIRU - BIRU Email : birubirupuskesmas@yahoo.com</p>													
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nomor</td> <td style="width: 30%;">: 112 / Pusk.BB / DS / V / 2022</td> <td style="width: 40%;">Biru - Biru, tgl : 24 Mei 2022.</td> </tr> <tr> <td>Lampiran</td> <td>: -</td> <td>Kepada Yth :</td> </tr> <tr> <td>Perihal</td> <td>: <u>Izin Survei Awal.</u></td> <td>Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara di -</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><u>T e m p a t .</u></td> </tr> </table>			Nomor	: 112 / Pusk.BB / DS / V / 2022	Biru - Biru, tgl : 24 Mei 2022.	Lampiran	: -	Kepada Yth :	Perihal	: <u>Izin Survei Awal.</u>	Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara di -			<u>T e m p a t .</u>
Nomor	: 112 / Pusk.BB / DS / V / 2022	Biru - Biru, tgl : 24 Mei 2022.												
Lampiran	: -	Kepada Yth :												
Perihal	: <u>Izin Survei Awal.</u>	Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara di -												
		<u>T e m p a t .</u>												
<p>1. Yang bertanda tangan dibawah ini :</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td style="width: 30%;">: dr. Susi Evanta M.S M.Kes</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>NIP</td> <td>: 19760906 200312 2 006</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pangkat / Gol.</td> <td>: Pembina Tingkat I / IV-b</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jabatan</td> <td>: Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Kabupaten Deli Serdang.</td> <td></td> </tr> </table>			Nama	: dr. Susi Evanta M.S M.Kes		NIP	: 19760906 200312 2 006		Pangkat / Gol.	: Pembina Tingkat I / IV-b		Jabatan	: Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Kabupaten Deli Serdang.	
Nama	: dr. Susi Evanta M.S M.Kes													
NIP	: 19760906 200312 2 006													
Pangkat / Gol.	: Pembina Tingkat I / IV-b													
Jabatan	: Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Kabupaten Deli Serdang.													
<p>2. Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td style="width: 30%;">: Adelia Via Zulfida Ginting</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 71190811094</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: S-1 Pendidikan Dokter</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Judul Skripsi</td> <td>: " Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Tahun 2022.</td> <td></td> </tr> </table>			Nama	: Adelia Via Zulfida Ginting		NIM	: 71190811094		Program Studi	: S-1 Pendidikan Dokter		Judul Skripsi	: " Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Tahun 2022.	
Nama	: Adelia Via Zulfida Ginting													
NIM	: 71190811094													
Program Studi	: S-1 Pendidikan Dokter													
Judul Skripsi	: " Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Tahun 2022.													
<p>Diberikan Izin Survei Awal di Wilayah Kerja UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru Kabupaten Deli Serdang dalam rangka memenuhi kelengkapan Penyusunan Proposal Skripsi pada Program Studi Pendidikan Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.</p>														
<p>3. Demikianlah hal ini kami sampaikan agar kiranya yang bersangkutan dapat maklum.</p>														
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">  </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru ;</p> <p><u>Dr. Susi Evanta M.S M.Kes.</u> Pembina Tingkat I / IV-b NIP. 19760906 200312 2 006</p> </td> </tr> </table>				<p>Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru ;</p> <p><u>Dr. Susi Evanta M.S M.Kes.</u> Pembina Tingkat I / IV-b NIP. 19760906 200312 2 006</p>										
	<p>Ka. UPT. Puskesmas Biru - Biru Kecamatan Biru - Biru ;</p> <p><u>Dr. Susi Evanta M.S M.Kes.</u> Pembina Tingkat I / IV-b NIP. 19760906 200312 2 006</p>													

Lampiran 4 Surat Pernyataan Keabsahan Daftar Pustaka

	UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA FAKULTAS KEDOKTERAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEDOKTERAN KAMPUS : JL. STM NO. 77 MEDAN KAMPUS JL. SM RAJA NO. 2A MEDAN - 20212 TELP. (061) 4572733, 4143491, 4142993, FAX. 061 - 4142495
---	---

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAFTAR PUSTAKA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini telah memeriksa kebenaran daftar pustaka yang digunakan oleh :

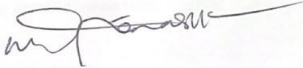
Nama Mahasiswa : Adelia via zulfida Ginting

NPM : 7190811094

Judul Skripsi : Analisis mutu pelayanan kesehatan
di pustkesmas biru - biru kecamatan
biru - biru Tahun 2022 .

Demikian pernyataan ini disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing Skripsi









(dr. Aulia Novasyra, M.kes')

Lampiran 5 Lembar Kegiatan Bimbingan Proposal Penelitian


LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN PROPOSAL PENELITIAN

Dosen Pembimbing : dr. Aulia Novasyra, M. Kes

TANGGAL	MATERI DISKUSI	KETERANGAN	PARAF
20/2022 Agustus	Judul Skripsi	Pengubahan Judul	
29/2022 Agustus	Bab I		
22/2022 Oktober	Revisi Bab I. II		
2/2022 November	Revisi Bab I. II		
11/2022 November	Revisi Bab I. II. III		
9/2022 Desember	Revisi Bab I. II. III		

3

Lampiran 6 Ethical Clearance

 UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS KEDOKTERAN
BAGIAN ETHICAL CLEARANCE
KAMPUS JL. STM NO.77 MEDAN
KAMPUS JL. SM. RAJA NO.2A MEDAN - 20212
TELP. (061) 42778962

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.381/EC/KEPK.UISU/III/2023

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : adelia via zulfida ginting
Principal In Investigator

Nama Institusi : fakultas kedokteran uisu
Name of the Institution

Dengan judul:
Title


"analisis mutu pelayanan kesehatan di puskesmas biru-biru kecamatan biru-biru"
"Health care quality analysis in the Si Biru-biru district"


Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 13 Maret 2023 sampai dengan tanggal 13 Maret 2024.

This declaration of ethics applies during the period March 13, 2023 until March 13, 2024.




March 13, 2023
Professor and Chairperson,
dr. Suryani Eka Mustika, Sp.PA

Lampiran 7 Kuesioner Penelitian

<p style="text-align: center;">KUESIONER PENELITIAN</p> <p style="text-align: center;">ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI</p> <p style="text-align: center;">PUSKESMAS BIRU-BIRU KECAMATAN BIRU-BIRU</p> <p style="text-align: center;">TAHUN 2023</p>
--

1. Identitas Responden

Petunjuk pengisian : Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang dipilih sesuai dengan identitas responden.

- Jenis Pelayanan :
Nomor Responden :
Umur :
Jenis Kelamin 1. Pria 2. Wanita
Pekerjaan :
1. Pegawai Negeri
2. Karyawan Swasta
3. Wiraswasta
4. Buruh
5. Tidak bekerja
Pendidikan :
1. SD
2. SMP
2. SMA
3. sarjana

2. Pelayanan Kesehatan

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- b. Berilah tanda centang (\checkmark) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom
- c. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:
 - 1= Sangat Tidak Setuju
 - 2= Tidak Setuju
 - 3= Netral
 - 4= Setuju
 - 5= Sangat Setuju

A. KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan Baik					
2	Kemauan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan administrasi					
3	Kemauan dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan					
4	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak berbelit)					
5	Dokter selalu ada pada saat jam kerja puskesmas setiap hari kerja					
6	Kemauan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan					

7	kemauan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan					
8	Perawat dan bidan selalu ada pada saat jam kerja puskesmas setiap hari kerja					
9	Pada saat membutuhkan bantuan, petugas selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur					
10	Kemauan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan obat-obatan					

B. DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien					
2	Kecepatan dokter dalam memberi respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan kesehatan					
3	Kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien					
4	Kesiapan dan ketanggapan perawat untuk merespon permintaan pasien sudah tepat					

5	Kecepatan perawat dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan Pasien					
6	Ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada pasien					
7	Kecepatan dan ketanggapan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan obat-obatan					
8	Kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit-belit dalam pendaftaran pasien					
9	Kecepatan dan ketepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan					
10	Dokter , Perawat, Bidan memberikan informasi sebelum melakukan tindakan pelayanan					

C. JAMINAN (ASSURANCE)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Kejelasan informasi yang diberikan dokter tentang keluhan pasien					

2	Pengetahuan dan kemampuan dokter memberikan pelayanan kesehatan dengan kepercayaan bebas resiko					
3	Dokter menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
4	Pengobatan yang diberikan dokter mampu mengatasi penyakit					
5	Ketepatan diagnosa penyakit yang dilakukan oleh dokter sudah benar					
6	Memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
7	Penjelasan prosedur yang akan dilaksanakan sudah baik					
8	Obat-obatan yang diberikan ke pasien dan manjur					
9	Perawat, bidan dan dokter menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanan					
10	Pasien dapat dengan mudah menghubungi petugas					

D. KEPEDULIAN (EMPATY)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien					
2	Perawat dan bidan memberikan perhatian secarakhusus kepada setiap pasien					
3	Perawat, dokter dan bidan yang selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberika pelayanan					
4	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial					
5	Keramahan dan kesopanan bidan ketika memberikan pelayanan kebidanan					
6	Keramahan dan kesopanan petugas apotik ketika memberikan pelayanan obat-obatan					
7	Petugas puskesmas selalu senantiasa memberikan perhatian terhadap masalah obat-obatan yang pasien hadapi					
8	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi					

9	Petugas pendaftaran dan administrasi memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang anda hadapi ketika Mendaftar					
---	---	--	--	--	--	--

E. BUKTI FISIK (TANGIBLE)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.					
2	Kebersihan, , kerapian, dan keamanan ruangan					
3	suasana ruang perawatan yang nyaman					
4	Kebersihan dan kerapihan pakaiandokter					
5	Kebersihan dan kerapihan pakaian perawat dan bidan					
6	Suasana ruang perawatan yang nyaman					
7	Area parkir yang cukup luas					

8	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu					
9	Ketersediaan kamar mandi dan WC					
10	Kemudahan akses dalam mencapai puskesmas (ketersediaan angkutan umum dari tempat tinggal pasien)					

Lampiran 8 Uji Validitas dan Uji Realibitas Kuesioner *Service Quality* (*ServQual*)

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Melihat Nilai r tabel dengan

menggunakan $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$

pada tingkat kemaknaan 5% = 0,361

Melihat nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*

Apabila r hitung > r tabel maka

pertanyaan valid Reliabilitas =

Apabila nilai crombach alpha > 0.6 maka pertanyaan reliabel

KEHANDALAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	10

ROMBACH ALPHA \geq 0.6 = RELIABILITAS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik	34.47	19.844	.411	.901

Item-Total Statistics

Kemauan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan administrasi	34.73	20.202	.383	.902
Kemauan dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan	34.60	15.559	.888	.869
Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak berbelit)	34.70	19.803	.425	.901
Dokter selalu ada pada saat jam kerja puskesmas setiap hari kerja	34.57	18.599	.646	.888
Kemauan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan	34.70	17.183	.829	.875
kemauan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan	34.93	19.375	.498	.897
Perawat dan bidan selalu ada pada saat jam kerja puskesmas setiap hari kerja	34.60	15.559	.888	.869
Pada saat membutuhkan bantuan, petugas selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur	34.50	18.466	.599	.891
Kemauan petugas apotik dalam memberikan pelayanan obat-obatan	34.70	17.183	.829	.875

$r \text{ hasil} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

$r \text{ hasil} = \text{Corrected Item-Total Correlation}$

$r \text{ tabel} = 0.361$

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.50	22.190	4.711	10

DAYA TANGGAP

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien	32.73	13.582	.697	.881
Kecepatan dokter dalam memberi respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan kesehatan	32.97	16.171	.426	.897
Kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien	32.97	13.964	.745	.877
Kesiapan dan ketanggapan perawat untuk merespon permintaan pasien sudah tepat	33.07	13.237	.712	.880
Kecepatan perawat dalam				

memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien	33.10	13.541	.693	.881
--	-------	--------	------	------

Item-Total Statistics

Ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada pasien	33.27	14.133	.845	.873
Kecepatan dan ketanggapan petugas apotik dalam memberikan pelayanan obat-obatan	33.47	15.913	.385	.899
Kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit-belit dalam pendaftaran pasien	33.40	14.731	.689	.882
Kecepatan dan ketepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan	33.27	14.133	.845	.873
Dokter , Perawat, Bidan memberikan informasi sebelum melakukan tindakan pelayanan	32.97	14.930	.452	.899

JAMINAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kejelasan informasi yang diberikan dokter tentang keluhan pasien	30.67	16.230	.687	.948
Pengetahuan dan kemampuan dokter memberikan pelayanan kesehatan dengan kepercayaan bebas resiko	30.87	15.223	.676	.951
Dokter menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien	30.93	15.513	.925	.938
Pengobatan yang diberikan dokter mampu mengatasi penyakit	30.87	15.223	.676	.951
Ketepatan diagnosa penyakit yang dilakukan oleh dokter sudah benar	30.93	15.513	.925	.938
Memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	30.93	15.513	.925	.938
Penjelasan prosedur yang akan dilaksanakan sudah baik	30.67	16.230	.687	.948
Obat-obatan yang diberikan murah dan manjur	30.93	15.513	.925	.938
Perawat dan bidan menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanan	30.93	15.513	.925	.938
Pasien dapat dengan mudah menghubungi petugas	30.67	16.230	.687	.948

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.27	19.237	4.386	10

KEPEDULIAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	34.47	19.844	.411	.901
Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	34.73	20.202	.383	.902
Perawat dan dokter yang selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	34.70	17.183	.829	.875
Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	34.70	19.803	.425	.901
Dokter dan perawat mengenal pasien	34.57	18.599	.646	.888

Keramahan dan kesopanan bidan ketika memberikan pelayanan kebidanan	34.60	15.559	.888	.869
Keramahan dan kesopanan petugas apotik ketika memberikan pelayanan obat-obatan	34.93	19.375	.498	.897
Petugas apotik selalu senantiasa memberikan perhatian terhadap masalah obat-obatan yang pasien hadapi	34.60	15.559	.888	.869
Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi	34.50	18.466	.599	.891
Petugas pendaftaran dan administrasi memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang anda hadapi ketika mendaftar	34.70	17.183	.829	.875

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.50	22.190	4.711	10

BUKTI FISIK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.	32.77	15.771	.619	.912
Kebersihan, , kerapian, dan keamanan ruangan	32.87	17.361	.472	.918
suasana ruang perawatan yang nyaman				
Kebersihan dan kerapihan pakaian dokter	32.93	15.237	.779	.902
Kebersihan dan kerapihan pakaian perawat dan bidan	33.03	14.861	.677	.910
Suasana ruang perawatan yang nyaman				
Arena parkir yang cukup luas	33.00	15.172	.622	.913
Kebersihan dan kerapihan ruang tunggu				
Ketersediaan kamar mandi dan WC	33.20	15.476	.850	.899
Kemudahan akses dalam mencapai puskesmas	32.77	15.771	.619	.912
(ketersediaan angkutan umum dari tempat tinggal pasien)	33.30	16.010	.733	.906
	33.20	15.476	.850	.899
	32.93	15.237	.779	.902

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.67	19.126	4.373	10

Lampiran 9 Output Hasil SPSS

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poli Umum	64	67.3	67.3	67.3
	Poli Gigi	19	20.0	20.0	20.0
	Poli Anak	12	12.7	12.7	12.7
	Total	95	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27 - 29 Tahun	3	32.0	32.0	32.0
	30 - 40 Tahun	15	15.7	15.7	15.7
	41 - 48 Tahun	12	12.7	12.7	12.7
	49 - 59 Tahun	38	40.0	40.0	40.0
	60 - 69 Tahun	19	20.0	20.0	20.0
	> 70 Tahun	8	8.4	8.4	8.4
Total		95	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	40	42.1	42.1	42.1
	Perempuan	55	57.9	57.9	57.9
	Total	95	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	29	30.6	30.6	30.6
	Buruh	31	32.6	32.6	32.6
	Wiraswasta	23	24.2	24.2	24.2
	Karyawan Swasta	6	6.3	6.3	6.3
	Pegawai Negeri	6	6.3	6.3	6.3
	Total	95	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	19	20.0	20.0	20.0
	SMP	22	23.1	23.1	23.1
	SMA	41	43.2	43.2	43.2
	Sarjana	13	13.7	13.7	13.7
	Total	95	100.0	100.0	

Reability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	55	58.0	58.0	58.0
	Cukup	25	26.3	26.3	26.3
	Kurang	15	15.7	15.7	15.7
	Total	95	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	35	37.0	37.0	37.0
	Cukup	34	35.7	35.7	35.7

	Kurang	26	27.3	27.3	27.3
	Total	95	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	38	40.0	40.0	40.0
	Cukup	42	44.3	44.3	44.3
	Kurang	15	15.7	15.7	15.7
	Total	95	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	44	46.3	46.3	46.3
	Cukup	40	42.2	42.2	42.2
	Kurang	11	11.5	11.5	11.5
	Total	95	100.0	100.0	






Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	32	33.7	33.7	33.7
	Cukup	49	51.6	51.6	51.6
	Kurang	14	14.7	14.7	14.7
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 10 Laporan Kegiatan Bimbingan Hasil Penelitian

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN HASIL PENELITIAN

Dosen Pembimbing : dr. Aulia Novayana, M. Kes.

TANGGAL	MATERI DISKUSI	KETERANGAN	PARAF
6/2023. Maret	Bimbingan bab IV	membahas hasil analisa data.	
6/2023. April	Bimbingan bab IV	Pembahasan.	
10/2023 April	Bimbingan bab V	membahas kesimpulan dan saran.	
11/2023 April	Revisi Bab IV dan V	Perbaikan dan pembahasan	
10/2023. Mei	Revisi Bab IV & V	Perbaikan hasil penelitian dan pembahasan sese konsep	

5

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 12 CV Peneliti



Nama : Adelia via zulfida ginting
 Tempat, Tanggal Lahir : Duri, 06 Agustus 2001
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. Rangau km 15,Duri Riau

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 028 Desa Petani (2007 – 2013)
2. SMP Negeri 7 Mandau (2013 - 2016)
3. SMA Negeri 3 Mandau (2016 - 2019)
4. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara (2019 - sekarang)

Riwayat Organisasi :

1. Drumband SD Negeri 28 Petani
2. OSIS SMP Negeri 7 Mandau
3. Marching Band SMP Negeri 7 Mandau
4. Rohis SMA Negeri 3 Mandau
5. TBM FK UISU