

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SKALA UJI COBA

Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

SKALA PENELITIAN



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

PENGANTAR

Saudara yang kami hormati, mohon kiranya saudara berkenan untuk mengisi skala dibawah ini. Saudara dipeRumah Sakit Islam lahkan untuk memilih jawaban yang dirasa paling cocok atau sesuai dengan keadaan saudara saat ini. Perlu diketahui bahwa dalam pengisian skala ini tidak ada jawaban benar maupun salah pada setiap pertanyaan yang diajukan. Oleh karena itu, saudara dimohon untuk mengisi skala ini Setuju dengan keadaan yang sebenarnya.

Perlu diketahui bahwa kerahasiaan data diri **Saudara dalam mengisi skala ini akan terjamin**. Nama responden dan identitas diri yang disertakan dalam skala ini tidak akan tersebar ke pihak yang tidak berkepentingan. Skala ini dibuat murni untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan saudara untuk mengisi skala ini.

Saya mengucapkan terimakasih atas waktu dan kerjasamanya.

IDENTITAS DIRI

Nama/inisial :
 Umur :
 Jenis kelamin : L / P (dilingkari)
 Poliklinik :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Berikut ini ada sejumlah pernyataan. Berilah tanda silang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang berada di sebelah kanan.
- Bacalah dengan teliti sebelum mengisi pernyataan yang ada.
 - Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
 - Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar.

Adapun empat pilihan yang disediakan yaitu:

SS : Bila pernyataan tersebut **SANGAT SETUJU** dengan yang Anda alami.

S : Bila pernyataan tersebut **SETUJU** dengan yang Anda alami.

N : Bila pernyataan tersebut **NETRAL** dengan yang Anda alami.

TS : Bila pernyataan tersebut **TIDAK SETUJU** dengan yang Anda alami.

STS : Bila pernyataan tersebut **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan yang Anda alami.

Contoh :

Cara menjawab

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	√				

Jika ingin mengganti jawaban

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SR Sangat Setuju	R Setuju	N Netral	TR Tidak Setuju	STR Sangat Tidak Setuju
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	✗				√

2. Usahakanlah untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini.

Skala 1

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
1.	Menurut saya Rumah sakit ini mempunyai ruang tunggu yang luas dan nyaman.	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
2.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah melayani pasien tepat waktu	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
3.	Menurut saya, setiap informasi dari Rumah Sakit disampaikan dokter dan perawat kepada pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
4.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
5.	Menurut saya perawat di Rumah Sakit ini memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
6.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini mengenakan pakaian yang tertata rapi dan berseragam	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
7.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah berusaha keras menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
8.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah memberikan pelayanan yang tepat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
9.	Saya merasa setiap kebutuhan pasien dapat dipenuhi oleh tenaga medis di Rumah Sakit ini	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
10.	Saya merasa pelayanan yang dilakukan tenaga medis di Rumah Sakit ini membuat para pasien merasa spesial	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
11.	Penataan ruang pelayanan dokter di Rumah Sakit ini sudah tepat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
12.	Dokter di Rumah Sakit ini menerangkan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
13.	Dokter di Rumah Sakit ini bersedia menanggapi keluhan pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
14.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terbukti mampu memberikan pelayanan yang baik	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
15.	Dokter di Rumah Sakit ini memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
16.	Menurut saya, berkas dan peralatan dokter di ruang dokter berantakan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
17.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terlalu sibuk dengan dirinya sendiri	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
18.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini lambat dalam memberikan layanan dan menyampaikan informasi	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
19.	Menurut saya tidak semua perkataan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini dapat dipercaya	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
20.	Menurut saya, tenaga medis di Rumah Sakit ini mengesampingkan kepentingan pasien pengguna BPJS	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
21.	Saya merasa pakaian yang digunakan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terlihat acak-acakan atau berantakan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
22.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini suka melakukan kesalahan yang sama dalam memberikan pelayanan					
23.	Saya merasa pelayanan yang diberikan tenaga medis di Rumah Sakit ini masih lambat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
24.	Saya merasa prosedur pelayanan rumit	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
25.	Pasien merasa kecewa karena tenaga medis di Rumah Sakit ini menyelesaikan pekerjaannya sendiri terlebih dahulu daripada pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
26.	Pasien kesulitan mencari informasi pengumuman di Rumah Sakit ini	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
27.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
28.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini mengabaikan pertanyaan dan keluhan dari pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
29.	Sering didapati petugas medis di Rumah Sakit ini salah dalam memberikan informasi	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
30.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini sering mengulur-ulur waktu	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
31.	Menurut saya, pengumuman informasi di Rumah Sakit ini terpasang jelas sehingga mudah dibaca	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
32.	Menurut saya, dokter dan perawat di Rumah Sakit ini teliti dan hati-hati dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
33.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini bersedia membantu pasien saat dibutuhkan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
34.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini cukup berpengalaman dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
35.	Menurut saya, pelayanan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah diberikan dengan simpatik	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
36.	Menurut saya, pemanggilan nama/nomer antrian pada saat menuju ruang periksa dan pengambilan obat di Rumah Sakit ini pelan dan tidak jelas	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
37.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini suka melakukan kecerobohan dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
38.	Menurut saya, tenaga medis di Rumah Sakit ini malas menghadapi pasien pada saat memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
39.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini ragu-ragu ketika hendak menyuntik pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
40.	Menurut saya proses pendaftaran pada pasien BPJS di Rumah sakit ini dipersulit	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
41.	Saya merasa tempat tidur di ruang dokter di Rumah Sakit ini sudah nyaman	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
42.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini mampu melakukan perbaikan bila terjadi kesalahan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
43.	Saya merasa setiap tenaga medis di Rumah Sakit ini bersedia mengerjakan pekerjaan tenaga medis lain bila dibutuhkan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
44.	Saya merasa data tentang pasien pengguna BPJS terpelihara dengan baik di Rumah Sakit ini	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
45.	Saya merasa dokter di Rumah Sakit ini mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
46.	Saya merasa banyak pasien yang harus duduk dan tiduran dilantai karena kursi terbatas	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
47.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini teledor dalam memberikan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
48.	Saya merasa tenaga medis di Rumah Sakit ini terlalu berbelit-belit dalam melakukan pelayanan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
49.	Saya merasa tenaga medis di Rumah Sakit ini kurang memiliki pengetahuan akan tanggung jawab					
50.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini asik main HP dan mengabaikan keluhan pasien	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
51.	Dokter dan perawat cekatan dalam menggunakan peralatan medis di Rumah Sakit ini	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
52.	Perawat di Rumah Sakit ini memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan minum obat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
53.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini tidak menolak pelayanan, walaupun sedang istirahat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
54.	Catatan administrasi pasien dapat dibuktikan dengan arsip yang tersimpan rapi di Rumah Sakit ini	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
55.	Jam pelayanan tenaga medis di Rumah Sakit ini sudah Setuju dengan aturan	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS	S	N	TS	STS
56.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini kesulitan dalam menggunakan peralatan medis	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
57.	Tenaga medis Instalasi farmasi di Rumah Sakit ini tidak memberi solusi saat terjadi masalah dalam pembelian obat pengguna BPJS	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
58.	Pasien harus menunggu cukup lama ketika mengurus sesuatu	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
59.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini membedakan perlakuan dalam pelayanan antara pasien pengguna BPJS dan pasien umum	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
60.	Pasien kadang menunggu dokter dan perawat yang datang terlambat atau sedang tidak berada ditempat	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA UJI COBA

2-1. Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

2-1. Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

NO	NAMA	AITEM																																																												Total																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		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	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1	SC	5	5	4	4	5	4	4	5	4	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	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	287																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
2	NN	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	241																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
3	MAQ	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	220																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
4	MR	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	238																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
5	AR	4	4	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	1	217																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
6	YG	2	1	5	5	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	204																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
7	MS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	222																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
8	NS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	184																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
9	CN	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	226																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
10	SD	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	226																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
11	AD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	236																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
12	ST	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	3	243																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
13	LA	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

[illegible]

LAMPIRAN 3

RELIABILITAS DAN DAYA BEDA AITEM

SKALA UJI COBA

3-1. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Uji Coba

Persepsi Kualitas Pelayanan

3-1. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Uji Coba Persepsi Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	149	99,3
	Excluded ^a	1	,7
	Total	150	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,904	,960	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	225,7450	836,191	,541	.	,902
VAR00002	226,2148	835,345	,429	.	,902
VAR00003	225,9732	841,891	,385	.	,903
VAR00004	226,0134	830,608	,631	.	,901
VAR00005	225,9799	837,466	,497	.	,902
VAR00006	225,6174	848,819	,296	.	,903
VAR00007	225,8591	837,257	,546	.	,902
VAR00008	225,8725	835,247	,557	.	,902
VAR00009	226,1007	833,091	,536	.	,902
VAR00010	226,3960	835,457	,399	.	,902
VAR00011	225,9597	839,890	,441	.	,903
VAR00012	225,7047	842,791	,492	.	,903
VAR00013	225,8389	842,352	,442	.	,903
VAR00014	225,8054	835,820	,560	.	,902
VAR00015	225,9799	836,236	,585	.	,902
VAR00016	226,2819	840,947	,315	.	,903
VAR00017	226,2685	833,495	,521	.	,902
VAR00018	226,2013	831,216	,603	.	,901
VAR00019	226,3490	835,431	,440	.	,902
VAR00020	226,4832	826,968	,525	.	,901
VAR00021	225,9329	838,739	,467	.	,902
VAR00022	226,1544	831,442	,646	.	,901
VAR00023	226,3557	823,825	,667	.	,901
VAR00024	226,4765	818,643	,696	.	,900
VAR00025	226,3020	819,604	,681	.	,900
VAR00026	226,3087	825,661	,689	.	,901
VAR00027	226,1611	839,109	,515	.	,902
VAR00028	226,2081	833,990	,508	.	,902
VAR00029	226,2349	833,627	,562	.	,902
VAR00030	226,3423	830,010	,591	.	,901

VAR00031	226,1812	838,366	,477	.	,902
VAR00032	225,9128	842,175	,530	.	,902
VAR00033	225,9195	839,142	,600	.	,902
VAR00034	225,8993	834,442	,609	.	,902
VAR00035	226,0403	844,485	,350	.	,903
VAR00036	226,5772	826,705	,532	.	,901
VAR00037	226,0872	831,621	,611	.	,901
VAR00038	226,0403	833,985	,585	.	,902
VAR00039	226,1745	832,807	,564	.	,902
VAR00040	226,3893	827,564	,530	.	,901
VAR00041	225,1208	801,823	,021	.	,960
VAR00042	226,0537	839,200	,512	.	,902
VAR00043	226,1544	840,740	,426	.	,903
VAR00044	225,9597	841,485	,489	.	,902
VAR00045	225,9262	848,353	,284	.	,904
VAR00046	226,6510	831,040	,433	.	,902
VAR00047	226,1477	827,019	,612	.	,901
VAR00048	226,1477	829,505	,635	.	,901
VAR00049	226,0940	832,505	,590	.	,902
VAR00050	226,0738	833,636	,514	.	,902
VAR00051	226,0067	842,426	,461	.	,903
VAR00052	225,8456	844,280	,409	.	,903
VAR00053	226,5369	839,521	,340	.	,903
VAR00054	226,0201	844,033	,349	.	,903
VAR00055	226,2416	844,766	,302	.	,903
VAR00056	226,0537	840,781	,433	.	,903
VAR00057	226,4631	824,953	,626	.	,901
VAR00058	226,9530	818,072	,622	.	,900
VAR00059	226,6644	810,049	,738	.	,899
VAR00060	227,3557	817,096	,616	.	,900

LAMPIRAN 4

SKALA PENELITIAN

Skala Kepuasan Pasien

Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

SKALA PENELITIAN



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

KATA PENGANTAR

Saudara yang kami hormati, mohon kiranya saudara berkenan untuk mengisi skala dibawah ini. Saudara dipeRumah Sakit Islam lahkan untuk memilih jawaban yang dirasa paling cocok atau sesuai dengan keadaan saudara saat ini. Perlu diketahui bahwa dalam pengisian skala ini tidak ada jawaban benar maupun salah pada setiap pertanyaan yang diajukan. Oleh karena itu, saudara dimohon untuk mengisi skala ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Perlu diketahui bahwa kerahasiaan data diri **Saudara dalam mengisi skala ini akan terjamin**. Nama responden dan identitas diri yang disertakan dalam skala ini tidak akan tersebar ke pihak yang tidak berkepentingan. Skala ini dibuat murni untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu, kami mohon ketersediaan saudara/i untuk mengisi skala ini.

Saya mengucapkan terimakasih atau waktu dan kerjasamanya.

IDENTITAS DIRI

Nama/inisial :
 Umur :
 Jenis kelamin : L / P (dilingkari)
 Poliklinik :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA 1

1. Berikut ini ada sejumlah pernyataan. Berilah tanda silang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang berada di sebelah kanan.

- Bacalah dengan teliti sebelum mengisi pernyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
- Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar.

Adapun Lima pilihan yang disediakan yaitu:

SR : Bila pernyataan tersebut SANGAT RELEVAN dengan yang Anda alami.

R : Bila pernyataan tersebut RELEVAN dengan yang Anda alami.

N : Bila pernyataan tersebut NORMAL dengan yang Anda alami.

TR : Bila pernyataan tersebut TIDAK RELEVAN dengan yang Anda alami.

STR : Bila pernyataan tersebut SANGAT TIDAK RELEVAN dengan yang Anda alami.

Contoh :

Cara menjawab

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	√				

Jika ingin mengganti jawaban

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
		☒	☐	☐	☐	☒

2. Usahakanlah untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini.

Skala 1

No	PERNYATAAN	SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
1.	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan					
2.	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda					
3.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas					
4.	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu					
5.	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat.					
6.	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah dirumah sakit ini					

No	PERNYATAAN	SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
7.	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi kesehatan (misal BPJS atau asuransi lainnya)					
8.	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan					
9.	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani					
10.	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya kepada dokter					
11.	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit					
12.	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan					
13.	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi					

No	PERNYATAAN	SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
14.	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena administrasi cepat					
15.	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan					
16.	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas					
17.	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini					
18.	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh					
19.	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah					
20.	Dokter terlalu berburu-buru dalam memeriksa saya					

No	PERNYATAAN	SR Sangat Relevan	R Relevan	N Normal	TR Tidak Relevan	STR Sangat Tidak Relevan
21.	Perawat terburu-buru menyuntik hingga saya merasa tidak nyaman					
22.	Ruangan tempat saya dirawat tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya aya dapat					
23.	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan					
24.	Penjelasan resepsionis membingungkan saya					
25.	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman					

PETUNJUK PENGISIAN SKALA 2

- Berikut ini ada sejumlah pernyataan. Berilah tanda silang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang berada di sebelah kanan.
 - Bacalah dengan teliti sebelum mengisi pernyataan yang ada.
 - Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri Anda sendiri.
 - Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar.

Adapun lima pilihan yang disediakan yaitu:

SS : Bila pernyataan tersebut **SANGAT SETUJU** dengan yang Anda alami.

S : Bila pernyataan tersebut **SETUJU** dengan yang Anda alami.

N : Bila pernyataan tersebut **NETRAL** dengan yang Anda alami.

TS : Bila pernyataan tersebut **TIDAK SETUJU** dengan yang Anda alami.

STS : Bila pernyataan tersebut **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan yang Anda alami.

Contoh :

Cara menjawab

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		✓				

Jika ingin mengganti jawaban

No.	Pernyataan	Pilihan Respon				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Hari ini saya merasa tidak enak badan dibandingkan hari kemarin	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		✗				✓

- Usahakanlah untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini

Skala 2

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
1.	Menurut saya Rumah sakit ini mempunyai ruang tunggu yang luas dan nyaman					
2.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah melayani pasien tepat waktu					
3.	Menurut saya, setiap informasi dari Rumah Sakit disampaikan dokter dan perawat kepada pasien					
4.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada					
5.	Menurut saya perawat di Rumah Sakit ini memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien					
6.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah berusaha keras menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan					
7.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah memberikan pelayanan yang tepat					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
8.	Saya merasa setiap kebutuhan pasien dapat dipenuhi oleh tenaga medis di Rumah Sakit ini					
9.	Saya merasa pelayanan yang dilakukan tenaga medis di Rumah Sakit ini membuat para pasien merasa special					
10.	Penataan ruang pelayanan dokter di Rumah Sakit ini sudah tepat					
11.	Dokter di Rumah Sakit ini menerangkan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan					
12.	Dokter di Rumah Sakit ini bersedia menanggapi keluhan pasien					
13.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terbukti mampu memberikan pelayanan yang baik					
14.	Dokter di Rumah Sakit ini memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
15.	Menurut saya, berkas dan peralatan dokter di ruang dokter berantakan					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
16.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terlalu sibuk dengan dirinya sendiri					
17.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini lambat dalam memberikan layanan dan menyampaikan informasi					
18.	Menurut saya tidak semua perkataan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini dapat dipercaya					
19.	Menurut saya, tenaga medis di Rumah Sakit ini mengesampingkan kepentingan pasien pengguna BPJS					
20.	Saya merasa pakaian yang digunakan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini terlihat acak-acakan/berantakan					
21.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini suka melakukan kesalahan yang sama dalam memberikan pelayanan					
22.	Saya merasa pelayanan yang diberikan tenaga medis di Rumah Sakit ini masih lambat					
23.	Saya merasa prosedur pelayanan rumit					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
24.	Pasien merasa kecewa karena tenaga medis di Rumah Sakit ini menyelesaikan pekerjaannya sendiri terlebih dahulu daripada pasien					
25.	Pasien kesulitan mencari informasi pengumuman di Rumah Sakit ini					
26.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan					
27.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini mengabaikan pertanyaan dan keluhan dari pasien					
28.	Sering didapati petugas medis di Rumah Sakit ini salah dalam memberikan informasi					
29.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini sering mengulur-ulur waktu					
30.	Menurut saya, pengumuman informasi di Rumah Sakit ini terpasang jelas sehingga mudah dibaca					
31.	Menurut saya, dokter dan perawat di Rumah Sakit ini teliti dan hati-hati dalam memberikan pelayanan					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
32.	Menurut saya tenaga medis di Rumah Sakit ini bersedia membantu pasien saat dibutuhkan					
33.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini cukup berpengalaman dalam memberikan pelayanan					
34.	Menurut saya, pelayanan dokter dan perawat di Rumah Sakit ini telah diberikan dengan simpatik					
35.	Menurut saya, pemanggilan nama/nomer antrian pada saat menuju ruang pemeriksaan dan pengambilan obat di Rumah Sakit ini pelan dan tidak jelas					
36.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini suka melakukan kecerobohan dalam memberikan pelayanan					
37.	Menurut saya, tenaga medis di Rumah Sakit ini malas menghadapi pasien pada saat memberikan pelayanan					
38.	Menurut saya dokter dan perawat di Rumah Sakit ini ragu-ragu ketika hendak menyuntik pasien					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
39.	Menurut saya proses pendaftaran pada pasien BPJS di Rumah sakit ini dipersulit					
40.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini mampu melakukan perbaikan bila terjadi kesalahan					
41.	Saya merasa setiap tenaga medis di Rumah Sakit ini bersedia mengerjakan pekerjaan tenaga medis lain bila dibutuhkan					
42.	Saya merasa data tentang pasien pengguna BPJS terpelihara dengan baik di Rumah Sakit ini					
43.	Saya merasa banyak pasien yang harus duduk dan tiduran dilantai karena kuRumah Sakit Islam terbatas					
44.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini teledor dalam memberikan pelayanan					
45.	Saya merasa tenaga medis di Rumah Sakit ini terlalu berbelit-belit dalam melakukan pelayanan					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
46.	Saya merasa tenaga medis di Rumah Sakit ini kurang memiliki pengetahuan akan tanggung jawab					
47.	Saya merasa dokter dan perawat di Rumah Sakit ini asik main HP dan mengabaikan keluhan pasien					
48.	Dokter dan perawat cekatan dalam menggunakan peralatan medis di Rumah Sakit ini					
49.	Perawat di Rumah Sakit ini memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan minum obat					
50.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini tidak menolak pelayanan, walaupun sedang istirahat					
51.	Catatan administrasi pasien dapat dibuktikan dengan rapi di Rumah Sakit ini					
52.	Jam pelayanan tenaga medis di Rumah Sakit ini sudah sesuai dengan aturan					
53.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit ini kesulitan dalam menggunakan peralatan medis					

No	PERNYATAAN	SS Sangat Setuju	S Setuju	N Netral	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
54.	Tenaga medis Instalasi farmasi di Rumah Sakit ini tidak memberi solusi saat terjadi masalah dalam pembelian obat pengguna BPJS					
55.	Pasien harus menunggu cukup lama ketika mengurus sesuatu					
56.	Tenaga medis di Rumah Sakit ini membedakan perlakuan dalam pelayanan antara pasien pengguna BPJS dan pasien umum					
57.	Pasien kadang menunggu dokter dan perawat yang datang terlambat atau sedang tidak berada ditempat					

LAMPIRAN 5

TABULASI DATA PENELITIAN

5-1. Tabulasi Data Penelitian Skala Kepuasan pasien

5-2. Tabulasi Data Penelitian Skala Persepsi Kualitas
Pelayanan

5-1. Tabulasi Data Penelitian Skala Kepuasan pasien

NO	NAMA	AITEM																									Total
		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	WAHYU	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	2	86	
2	NOVIAH	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	123	
3	SITI RDH	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	121	
4	SUMIYATUN	5	5	4	1	2	5	5	5	1	1	4	3	4	4	5	5	1	2	1	4	4	5	5	4	90	
5	MASIEM	5	3	4	1	1	4	5	4	4	4	3	1	5	5	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	71	
6	RUSMINAH	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	4	112	
7	M RIYANTO	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	90	
8	SITI ROHMIATUN	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	95	
9	SUNARMI	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	103	
10	PARYOSO	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	86	
11	SUHARTO	4	4	4	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	91	
12	MARYAH	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	106	
13	NYAMIN	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	101	
14	TUMINAH	4	4	4	4	3	5	5	5	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	104	
15	ROWATI	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	109	
16	SINAH	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	106	
17	NURMINAH	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	107	
18	WARYEM	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	113	
19	SETIJOWATI	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	110	
20	YATI	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	1	5	104	
21	SURATI	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	94	
22	SUMARMI	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	116	
23	SUTRIANO	5	5	1	5	3	1	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	103	
24	INDRIYONO	4	3	2	2	3	4	2	4	4	5	5	2	5	4	2	2	2	5	2	4	5	4	2	4	82	
25	KASMIDI	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
26	SUMARNI	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	58	
27	INDRIYANI	2	4	4	1	3	1	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	79	
28	PRAMONO	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
29	SITI ZULAIKAH	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	96	
30	WIWIK UTAMI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	2	3	4	86	
31	TEJO	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	94	
32	SITI ROCHMA	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	104
33	FATAH	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	83	
34	SUKAWI	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	102	
35	A	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	101	
36	ARIF BUDIMAN	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	88	
37	M WATSIQ LUBAD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	98	
38	KASMINDAR	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	101	
39	SURADI	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	99	
40	WAGIMAN	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	3	107
41	ZUMAROH	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	93	
42	HERU M	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	4	3	1	3	4	4	3	4	97	
43	MASKAT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	120	
44	INDAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	
45	SUGIARTO	4	3	1	2	3	3	4	1	4	2	2	3	5	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	73
46	RUSIAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99	
47	JUNIATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	103	
48	WARTIWR	4	4	3	4	2	2	4	3	2	4	5	2	4	4	3	4	1	1	2	4	4	3	4	2	77	
49	SUKAESI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	1	95	
50	SUHADI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	92	
51	AINUN JARIYATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	99	
52	SUPARMI	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96	
53	UMI JARIAH	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	97	
54	KUSTIYATI	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	100
55	SITI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	96	
56	FADOLI	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	90
57	AHMAD KOHAR	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	2	81
58	ISMOYO	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	108	
59	ARIYANINGSIH	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	2							

71	ROHMALI	4	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98	
72	SUPARMI	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	90	
73	KURNIASARI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
74	MARYAMAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	92	
75	SUTARJO	5	5	4	1	2	5	5	5	1	1	4	3	4	4	5	5	1	2	1	4	4	5	5	4	5	90
76	KASINATUN	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1	86	
77	FITRIAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	120	
78	HJ SAFUANAH	4	4	4	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	91
79	PRIYADI	4	3	2	2	3	4	2	4	4	5	5	2	5	4	2	2	2	5	2	4	5	4	2	4	1	82
80	WAHIDIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
81	KUSNOP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	124	
82	SUKARWATI	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	116	
83	FUAIDAH	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	100	
84	SRI SUMIYATI	4	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
85	AZIZAH	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
86	WARIAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	123	
87	NU AISYAH	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	3	5	101
88	NUR CHABIBAH	5	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	2	2	2	95
89	SUVENI	3	1	4	2	4	4	5	4	1	4	1	2	3	3	4	5	2	2	4	5	1	2	3	4	4	77
90	DWI HANDAYANI	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	92	
91	LENI MATUSSIFA	5	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	85	
92	L FITRIYA	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	112
93	ANISA	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
94	LINA SHOFARINA	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	99	
95	LILIK	3	5	4	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	112
96	ERNI	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	90
97	SABILA SAFWA	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	102	
98	ZAENAB	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	3	5	101
99	KUNZAENI	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	112
100	SITI BULOCHAH	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	102	
101	INDRIYANTI	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	94
102	ANDRIWIDARTI	3	1	4	2	4	4	5	4	1	4	1	2	3	3	4	4	2	2	4	4	1	2	3	4	4	75
103	YANTI	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	116
104	AHMAD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	116
105	ADI	4	4	2	2	4	2	4	4	5	5	2	4	4	2	2	4	5	2	4	5	4	2	4	4	88	
106	RISKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
107	SITI A	5	3	4	1	1	4	5	4	4	4	3	1	5	5	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	1	71
108	AISYAH	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	2	89
109	DWI	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	105
110	NUR S	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	102

5-2. Tabulasi Data Penelitian Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

NO	NAMA	AITEM																																																									Total
		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	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	
1	WAHYU	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	186					
2	NOVIAH	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	278						
3	SITI RDH	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	1	258					
4	SUMIYATUN	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	247					
5	MASIEH	1	1	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	2	1	4	5	4	5	4	2	4	2	4	1	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	5	2	5	5	1	205					
6	RUSMINAH	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	1	4	5	2	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	250				
7	M RIYANTO	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	2	212				
8	SITI ROHMIATUN	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	1	232							
9	SUNARMI	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	1	4	4	4	5	4	4	4	1	4	1	221				
10	PARYOSO	3	1	3	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	2	4	3	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	1	3	1	210				
11	SUHARTO	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	1	4	4	3	1	2	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	1	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	1	3	1	195	
12	MARYAH	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	2	243		
13	NYAMIN	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	237					
14	TUMINAH	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	245				
15	ROWATI	4	1	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	251	
16	SINAH	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	254				
17	NURMINAH	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	1	5	4	5	1	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	226		
18	WAYEM	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	240	
19	SETIJOWATI	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	256	
20	YATI	4	3	2	2	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	235				
21	SURATI	4	1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	1	5	1	224
22	SUMARMI	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	280			
23	SUTRIANO	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	251			
24	INDRIYONO	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	1	5	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	2	2	1	2	209
25	KASMI	3	3	4	4	5	5	1	1	3	3	5	4	4	4	3	2	3	4	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	5	5	1	1	5	5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	175			
26	SUMARNI	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	171			
27	INDRIYANI	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	2	5	4	1	4	4	210	
28	PRAMONO	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	217					
29	SITI ZULAIKAH	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	1	5	1	230				
30	WTWIK UTAMI	4	1	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	201			
31	TEJO	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	2	215					
32	SITI ROCHMA	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	223		
33	FATAH	3	3	3	4	4																																																					

48	WARTIWR	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	2	4	3	4	1	4	2	2	2	1	1	1	157	
49	SUKAESI	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	227		
50	SUHADI	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	212						
51	AINUN JARIYATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	229						
52	SUPARMI	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	232					
53	UMI JARIAH	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	236					
54	KUSTIYATI	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	2	4	5	237	
55	SITI	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	228				
56	FADOLI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	216					
57	AHMAD KOHAR	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	203			
58	ISMOYO	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	245					
59	ARIYANINGSIH	2	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	2	2	187				
60	NUSIANOFA	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	220						
61	DEWI	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	1	5	3	2	3	2	1	3	1	2	2	4	3	4	2	5	2	3	3	2	3	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	2	2	3	2	174		
62	SRI SUDARYATI	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	201			
63	IMAM	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	4	1	3	2	2	181					
64	SUYATI	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	2	4	5	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	198				
65	KASMANTO	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	227		
66	JUMKIROH	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	258		
67	MAKRUS	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	1	4	4	4	4	4	5	196				
68	MUSTOFA	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	1	5	5	233					
69	RUSMINI	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	278						
70	KARIMUN	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	2	1	216	
71	ROHMALI	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	5	1	215			
72	SUPARMI	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	2	212			
73	KURNIASARI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	232					
74	MARYAMAH	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	227		
75	SUTARJO	5	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	1	5	1	247				
76	KASINATUN	3	1	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	3	5	1	5	4	5	5	5	5	3	5	1	3	1	210				
77	FITRIAH	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	252			
78	HJ SAFUANAH	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	1	4	4	3	1	2	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	1	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	1	3	1	195
79	PRIYADI	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	5	1	5	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	2	2	1	2	209		
80	WAHIDIN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	232					
81	KUSNOP	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	272		
82	SUKARWATI	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	280				
83	FUAIDAH	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	4																																					

101	INDRIYANTI	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	4	1	232						
102	ANDRIWIDARTI	4	4	4	2	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	2	1	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	2	3	4	3	4	215					
103	YANTI	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	280							
104	AHMAD	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	256				
105	ADI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	2	5	1	5	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	2	222						
106	RISKI	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	222			
107	SITI A	1	1	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	4	5	5	4	2	4	1	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	1	5	5	2	5	1	214
108	AISYAH	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	191		
109	DWI	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	256		
110	NUR S	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	234	

LAMPIRAN 6

RELIABILITAS DAN DAYA BEDA AITEM

SKALA PENELITIAN

- 6-1. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kepuasan pasien
- 6-2. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

6-1. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kepuasan pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	99.1
	Excluded ^a	1	.9
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	92.77	179.919	.334	.913
VAR00002	93.10	171.888	.584	.909
VAR00003	93.23	176.678	.324	.914
VAR00004	93.78	166.044	.547	.910
VAR00005	93.25	169.095	.622	.908
VAR00006	92.93	172.087	.578	.909
VAR00007	92.60	179.465	.303	.914
VAR00008	92.89	172.988	.565	.910
VAR00009	93.10	171.721	.534	.910
VAR00010	93.06	171.931	.550	.910
VAR00011	93.14	167.675	.626	.908
VAR00012	93.56	165.619	.588	.909
VAR00013	92.76	177.980	.300	.914
VAR00014	92.77	172.882	.495	.911
VAR00015	92.99	171.213	.580	.909
VAR00016	92.98	171.444	.546	.910
VAR00017	93.39	170.815	.539	.910
VAR00018	93.31	174.365	.458	.911
VAR00019	93.45	166.231	.618	.908
VAR00020	93.04	171.573	.608	.909
VAR00021	92.95	170.822	.623	.909
VAR00022	93.10	170.666	.669	.908
VAR00023	93.46	171.677	.453	.912
VAR00024	93.13	172.150	.492	.911
VAR00025	93.48	167.733	.533	.910

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.01	185.731	13.628	25

6-2. Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

a. Sebelum digugurin dengan total sebanyak 57 aitem

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	57

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	221.55	689.736	.367	.949
VAR00002	222.05	685.080	.300	.950
VAR00003	221.46	686.012	.503	.948
VAR00004	221.59	681.914	.613	.948
VAR00005	221.39	684.369	.617	.948
VAR00006	221.78	689.658	.356	.949
VAR00007	221.30	685.588	.597	.948
VAR00008	221.40	680.554	.690	.948
VAR00009	221.66	675.620	.622	.948
VAR00010	221.54	679.627	.626	.948
VAR00011	221.24	688.201	.570	.948
VAR00012	221.33	692.681	.425	.949
VAR00013	221.30	688.836	.566	.948
VAR00014	221.47	681.609	.637	.948
VAR00015	221.41	689.106	.355	.949
VAR00016	221.49	682.582	.487	.948
VAR00017	221.88	668.013	.645	.947
VAR00018	221.31	673.518	.613	.948
VAR00019	221.55	679.203	.458	.949
VAR00020	221.15	694.976	.307	.949
VAR00021	221.37	680.621	.673	.948
VAR00022	221.81	672.615	.629	.948
VAR00023	221.59	674.281	.701	.947
VAR00024	221.51	678.105	.638	.948
VAR00025	221.45	684.030	.595	.948
VAR00026	221.51	684.436	.523	.948

VAR00027	221.47	685.940	.413	.949
VAR00028	221.35	685.497	.548	.948
VAR00029	221.74	677.407	.512	.948
VAR00030	221.46	688.141	.296	.950
VAR00031	221.28	683.305	.607	.948
VAR00032	221.19	688.688	.580	.948
VAR00033	221.02	688.000	.465	.948
VAR00034	221.38	684.275	.554	.948
VAR00035	221.55	691.259	.217	.950
VAR00036	221.33	682.461	.660	.948
VAR00037	221.50	685.243	.579	.948
VAR00038	221.37	689.153	.496	.948
VAR00039	221.36	680.289	.464	.949
VAR00040	221.51	684.197	.418	.949
VAR00041	221.66	678.152	.634	.948
VAR00042	221.35	688.818	.419	.949
VAR00043	221.95	692.484	.177	.951
VAR00044	221.35	688.760	.552	.948
VAR00045	221.44	683.918	.609	.948
VAR00046	221.37	688.291	.510	.948
VAR00047	221.21	680.552	.529	.948
VAR00048	221.29	688.043	.470	.948
VAR00049	221.31	683.133	.591	.948
VAR00050	221.79	677.213	.582	.948
VAR00051	221.28	689.177	.576	.948
VAR00052	221.56	680.982	.390	.949
VAR00053	221.23	683.113	.528	.948
VAR00054	221.56	674.267	.600	.948
VAR00055	222.57	682.504	.336	.950
VAR00056	221.59	668.960	.595	.948
VAR00057	222.81	684.927	.286	.950

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
225.46	707.462	26.598	57

b. Sesudah digugurin aitem dengan total sebanyak 55 aitem

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.958	55

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.964	2.655	4.445	1.791	1.675	.092	55

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	214.1182	659.702	.356	.	.952
VAR00002	214.6273	655.869	.282	.	.953
VAR00003	214.0364	655.687	.501	.	.951
VAR00004	214.1636	651.753	.608	.	.951
VAR00005	213.9636	653.595	.628	.	.951
VAR00006	214.3545	658.635	.367	.	.952
VAR00007	213.8727	655.066	.600	.	.951
VAR00008	213.9727	649.990	.697	.	.951
VAR00009	214.2364	645.338	.624	.	.951
VAR00010	214.1091	649.254	.628	.	.951
VAR00011	213.8091	657.477	.578	.	.951
VAR00012	213.9000	662.238	.421	.	.952
VAR00013	213.8727	658.149	.573	.	.951
VAR00014	214.0455	651.200	.639	.	.951
VAR00015	213.9818	657.651	.375	.	.952
VAR00016	214.0636	652.023	.491	.	.951
VAR00017	214.4545	637.700	.650	.	.950
VAR00018	213.8818	644.124	.598	.	.951
VAR00019	214.1273	648.791	.461	.	.952
VAR00020	213.7273	664.108	.313	.	.952
VAR00021	213.9455	650.236	.675	.	.951
VAR00022	214.3818	642.495	.629	.	.951

VAR00023	214.1636	644.193	.700	.	.950
VAR00024	214.0818	648.369	.626	.	.951
VAR00025	214.0273	653.293	.605	.	.951
VAR00026	214.0818	654.002	.524	.	.951
VAR00027	214.0455	656.044	.402	.	.952
VAR00028	213.9273	655.004	.550	.	.951
VAR00029	214.3091	647.408	.508	.	.951
VAR00030	214.0364	657.577	.297	.	.953
VAR00031	213.8545	653.043	.604	.	.951
VAR00032	213.7636	657.834	.592	.	.951
VAR00033	213.5909	657.638	.462	.	.951
VAR00034	213.9545	653.236	.570	.	.951
VAR00035	213.9000	652.183	.658	.	.951
VAR00036	214.0727	654.600	.586	.	.951
VAR00037	213.9455	658.180	.510	.	.951
VAR00038	213.9364	648.996	.482	.	.951
VAR00039	214.0818	653.434	.425	.	.952
VAR00040	214.2364	648.054	.630	.	.951
VAR00041	213.9273	657.866	.431	.	.952
VAR00042	213.9182	658.039	.560	.	.951
VAR00043	214.0091	653.459	.611	.	.951
VAR00044	213.9455	657.685	.514	.	.951
VAR00045	213.7818	650.172	.531	.	.951
VAR00046	213.8636	657.293	.477	.	.951
VAR00047	213.8818	652.142	.607	.	.951
VAR00048	214.3636	647.573	.569	.	.951
VAR00049	213.8545	658.547	.580	.	.951
VAR00050	214.1364	651.660	.374	.	.952
VAR00051	213.8000	652.639	.530	.	.951
VAR00052	214.1364	644.009	.602	.	.951
VAR00053	215.1455	652.419	.332	.	.953
VAR00054	214.1636	638.670	.598	.	.951
VAR00055	215.3818	655.853	.267	.	.953

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
2.1804E2	676.567	26.01091	55

LAMPIRAN 7

ANALISIS DATA

7-1. Uji Normalitas

7-2. Uji Linieritas Skala Kepuasan Pasien dengan Persepsi
Kualitas pelayanan

7-3. Uji Hipotesis

7-1. Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
kepuasan	110	96.9455	13.58212	58.00	124.00
Pekula	110	2.2546E2	26.59816	155.00	280.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan	pekula
N		110	110
Normal Parameters ^a	Mean	96.9455	2.2546E2
	Std. Deviation	13.58212	2.65982E1
Most Extreme Differences	Absolute	.068	.065
	Positive	.065	.065
	Negative	-.068	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.715	.682
Asymp. Sig. (1-tailed)		.686	.741
a. Test distribution is Normal.			

7-2. Uji Linieritas Skala Kepuasan Pasien dengan Persepsi Kualitas pelayanan

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.820	.672	.669	7.818

The independent variable is pekula.

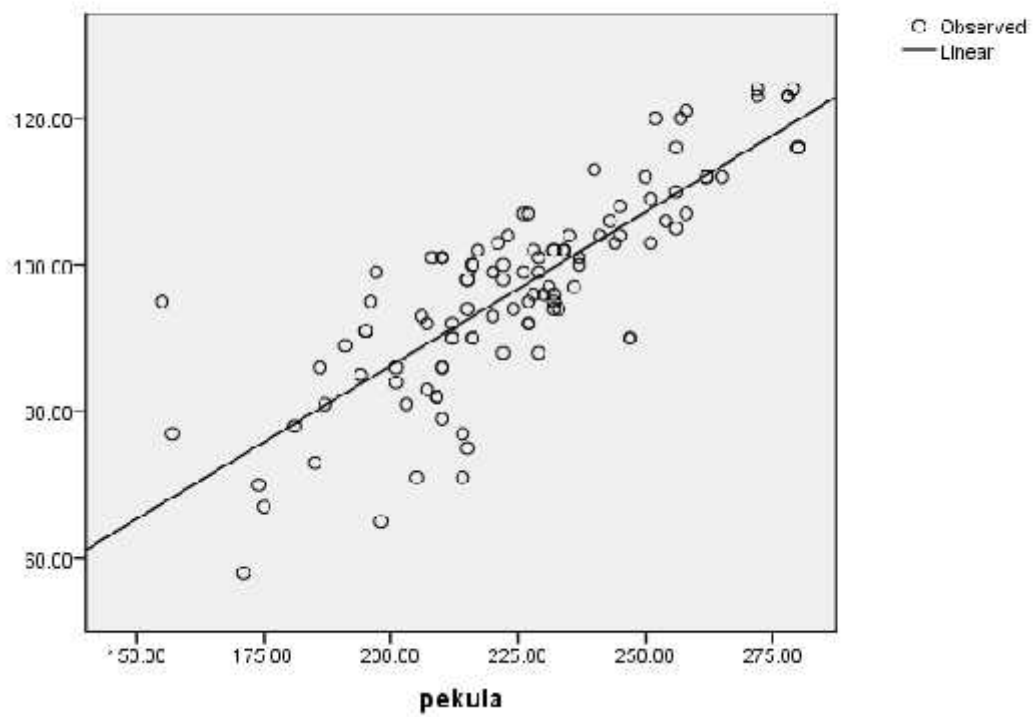
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13507.349	1	13507.349	221.019	.000
Residual	6600.324	108	61.114		
Total	20107.673	109			

The independent variable is pekula.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
pekula	.419	.028	.820	14.867	.000
(Constant)	2.584	6.391		.404	.687

kepuasan

7-3 Uji Hipotesis

Correlations

		kepuasan	pekula
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.820**
	Sig. (1-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	2.011E4	3.227E4
	Covariance	184.474	296.090
	N	110	110
Pekula	Pearson Correlation	.820**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	3.227E4	7.711E4
	Covariance	296.090	707.462
	N	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

LAMPIRAN 8

Surat-surat & Dokumentasi Penelitian

8-1. Surat Keterangan Penelitian

8-2. Dokumentasi Penelitian

8-1 Surat-Surat Penelitian



RSI SULTAN AGUNG
ISLAMIC TEACHING HOSPITAL

Semarang, 26 Jumadil Akhir 1439 H
14 Maret 2018 M

Nomor :
Lamp : -
Hal : Pengantar Pengambilan Data

Kepada Yth
Penjab Rekam Medis Rawat Jalan Dan Rawat Inap
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat nomor:322/c.1/Psi-SA/III/2018 perihal permohonan ijin permohonan data di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka dengan ini kami sampaikan bahwa RSI Sultan Agung dapat menerima mahasiswa berikut :

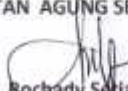
Nama	: Muhammad Rifqy.
NIM	: 30701401500
Fakultas	: Psikologi
Universitas	: Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Judul Penelitian	: Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk melakukan permohonan data terkait jumlah pasien BPJS tahun 2018 periode Januari s/d Maret di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

RSI SULTAN AGUNG SEMARANG



Rochady Setianto
Kabag Penelitian Pengembangan

Tembusan

1. Manajer Penunjang Medis
2. Arsip.

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112 Jawa Tengah, Indonesia
 Telp. +62 2465 800 19 | Fax. +62 2465 819 28 | Hotline : +62 85 100 41 2424
 email : rs@rsisultanagung.co.id | www.rsisultanagung.co.id


UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
 Jl. Raya Kaligawe Km.4 Semarang 50132 Telp. (024) 6583584 (024) 6583435
 email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

FAKULTAS PSIKOLOGI
Sesungguhnya Membangun Generasi Khaira Ummah

Nomor : 366/C.1/Psi-SA/III/2018 26 Jumadits Tsani 1439 H.
 Lamp. : - 14 Maret 2018 M.
 Perihal : Mohon Ijin Try Out dan Penelitian

Kepada Yth : Direktur
 RSI Sultan Agung
 Jl. Raya Kaligawe
 Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir penyusunan skripsi, bersama ini kami memohonkan ijin untuk mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang melakukan kegiatan Try Out dan Penelitian di RSI Sultan Agung Semarang.

Data tersebut diperlukan untuk bahan penulisan skripsi mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Muhammad Rifqy
 Nim : 30701401500
 Alamat : Jl. Karang Kimpul Kaligawe RT 08 RW 01 Semarang
 Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sultan Agung Semarang
 Subyek : Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS
 Dosen Pembimbing : Ruseno Arjanggal, MA, Psi

Sebagai bahan persyaratan berikut ini kami lampirkan KTM dan KTP yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami atas bantuannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


 an Dekan,
 Wakil Dekan I
Erni Agustina S. S.Psi. M.Psi
 NIDN : 0617087802

Tembusan : 1. Yang Bersangkutan
 2. Arsip



Nomor : /B/RSI-SA/III/2018
 Lamp : -
 Hal : Jawaban Ijin Penelitian

Semarang, 06 Rajab 1439 H
 24 Maret 2018 M

Kepada Yth
 Dekan
 Fakultas Psikologi
 UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
 Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat nomor:366/c.1/Psi-SA/III/2018 perihal permohonan ijin permohonan datadi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka dengan ini kami sampaikan bahwa RSI Sultan Agung dapat menerima mahasiswa berikut :

Nama	: Muhammad Rifqy.
NIM	: 30701401500
Fakultas	: Psikologi
Universitas	: Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Judul Penelitian	: Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RumahSakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk melakukan Try Out dan penelitian di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wai hidayah
 Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

Dr.Hj.Ken Wirastuti, M.Kes.Sp.S,KIC
 Direktur Pendidikan

Tembusan

1. Penjab Rawat Jalan.
2. Arsip.



Nomor : 1479 /B/RSI-SA/III/2018
 Lamp : -
 Hal : Jawaban Ijin Penelitian

Semarang, 06 Rajab 1439 H
 24 Maret 2018 M

Kepada Yth
 Dekan
 Fakultas Psikologi
 UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
 Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat nomor:366/c.1/Psi-SA/III/2018 perihal permohonan ijin permohonan datadi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka dengan ini kami sampaikan bahwa RSI Sultan Agung dapat menerima mahasiswa berikut :

Nama	: Muhammad Rifqy.
NIM	: 30701401500
Fakultas	: Psikologi
Universitas	: Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Judul Penelitian	: Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RumahSakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk melakukan Try Out dan penelitian di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bilahirittaufiq wal hidayah
 Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



RSI SULTAN AGUNG SEMARANG
 ISLAMIC TEACHING HOSPITAL

Dr.Hj.Ken Wirastuti, M.Kes.Sp.S,KIC
 Direktur Pendidikan

Tembusan
 1. Penjab Rawat Jalan.
 2. Arsip.

8-2. Dokumentasi Penelitian



