

LAMPIRAN MAKALAH TUGAS AKHIR

Analisa Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan dengan *Service Quality* dan *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus : Puskesmas Cluwak)

Bagas Nova Aldiansyah, Nuzulia Khoiriyah, ST.,MT, Brav Deva Bernadhi, ST.,MT

Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)

Jl. Raya Kaligawe KM.4 Semarang

Bagasnova@std.unissula.ac.id

Abstrak – PUSKESMAS Cluwak merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, Puskesmas Cluwak mengalami penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2019, didapatkan bahwa kunjungan pasien pada bulan April-Juli 2019 menurun. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan UKP (Upaya kesehatan perorangan) yang diberikan puskesmas Cluwak dengan ServQual dan pemetaan Zone Of Tolerance. Dalam model Servqual, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan Sedangkan ZOT (zone of tolerance) adalah daerah diantara adequate service dan desired service, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan.

Dari hasil identifikasi dan analisa Servqual pada Gap 5 yang diperoleh keseluruhan atribut memiliki skor bernilai negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan kata lain kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Dan Berdasarkan hasil Analisa pemetaan Zone Of tolerance pada 29 atribut, yang masuk kedalam kategori ZOT atau atribut yang masih bisa di toleransi oleh pelanggan Ada 21 atribut, Dan ada 8 atribut yang tidak masuk kedalam kategori ZOT yang harus segera di lakukan perbaikan sesuai prioritas.

Kata Kunci : *Service Quality, Zone of Tolerance,*

Abstract - HEALTH CENTER Cluwak is a functional organization that organizes health efforts that are comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable by the community, Puskesmas Cluwak decreased number of visitors in the year 2019, That the patient visits in April-July 2019 declined. Customer satisfaction can be achieved by providing good quality of service. Therefore, the service company should focus on consumer satisfaction.

Based on the above problems, this research aims to analyze the quality of service of the UKP (individual health efforts) given by Puskesmas Cluwak with ServQual and mapping Zone Of Tolerance. In the Servqual model, customer perception of the service received (perceived service) is the result of a series of internal decisions and activities of the company while ZOT (Zone of tolerance) is the area between adequate service and desired Service, which is the area where service variances are still acceptable to customers.

From the results of the Servqual identification and analysis at Gap 5, the overall attribute has a negative value (-). This indicates that customers are not satisfied with the service provided in other words quality of service has not fulfilled customer expectations. And based on the results of the mapping analysis Zone Of tolerance on 29 attributes, which enter into the category ZOT or attribute that can still be tolerable by a handler there are 21 attributes, and there are 8 attributes that do not enter into the ZOT category that should be immediately done Priority fixes. Keywords: , Service Quality, Zone of tolerance

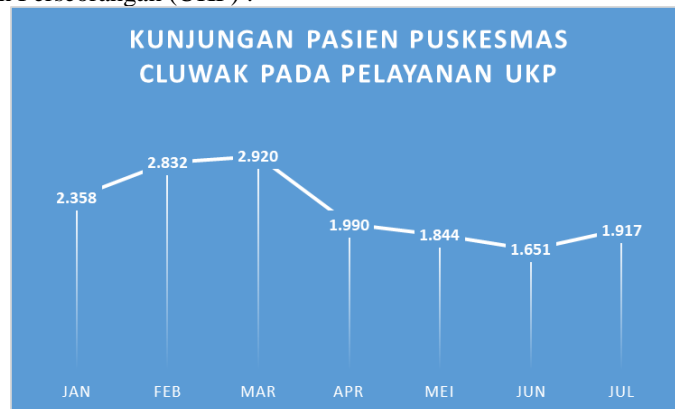
Keyword : *Service Quality, Zone of Tolerance.*

I. PENDAHULUAN

PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada

pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Berikut ini merupakan grafik kunjungan pasien Puskesmas Cluwak pada bulan Januari – Juli 2019 untuk jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) :



Gambar 1 Kunjungan Pasien pada pelayanan UKP

Berdasarkan Grafik di atas sebagai studi pendahuluan yang di lakukan di Puskesmas Cluwak Kabupaten Pati pada Agustus tahun 2019, didapatkan bahwa kunjungan pasien pada bulan April-Juli menurun.

Studi pendahuluan dilanjutkan dengan Survey langsung dengan melakukan wawancara terhadap 30 pasien yang telah berobat ke Puskesmas Cluwak pada jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama sebanyak 19 pasien mengalami ketidak puas terhadap pelayanan yang pernah diterima dan hanya 11 pasien yang sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas cluwak dapat dikatakan pada wawancara pendahuluan ini 36% diantaranya puas dengan pelayanan dan 64% diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Cluwak Data wawancara pendahuluan Dan data keluhan pasien dapat dilihat pada lampiran A1, dengan adanya keluhan pasien tersebut dapat memungkinkan pasien berpindah ke layanan kesehatan lain , maka perlu adanya metode yang tepat yang dapat mengukur tingkat kepuasan pasien puskesmas cluwak.

II. Tinjauan pustaka/Landasan teori

Pada tinjauan pustaka ini akan dibahas mengenai hasil dari penelitian yang suda ada atau yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu dapat di lihat pada lampiran 1.

A. Alat dan teknik pengumpulan data :

• Identifikasi Voice of Customer

Pengumpulan suara konsumen dilakukan dengan cara wawancara kepada pengelola dan konsumen Puskesmas Cluwak. Wawancara terkait indikator kepuasan pasien yaitu akses layanan, mutu layanan, proses layanan dan system layanan pada puskesmas cluwak, Hasil dari wawancara ini berupa voice of customer yang dapat digunakan untuk penyusunan kuisisioner penelitian .

• Penyusunan Atribut Kuisisioner

Wawancara dilakukan untuk mengetahui apa saja keluhan pasien ketika menggunakan jasa Puskesmas Cluwak, Hasil dari wawancara ini bisa lebih fokus ke keinginan konsumen yang menggunakan jasa Puskesmas terkait indikator kepuasan pasien yaitu akses layanan, mutu layanan, proses layanan dan system layanan pada puskesmas cluwak dan dari hsail wawncar dan peenelitian terdahulu maka dapat di buat sebagai atribut kuisisioner.

Kuisisioner utama merupakan kuisisioner tertutup dimana responden hanya diminta memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Penyusunan kuisisioner utama dapat dilakukan setelah mengetahui hasil dari wawancara pada proses identifikasi atribut konusumen. Skala penilaian pada kuisisioner adalah menggunakan skala likert 1-5. Kuisisioner utama yaitu kuisisioner Service quality (Servqual) berisi pertanyaan mengenai layanan yang diharapkan (expected service), persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service), serta tingkat pelayanan minimum yang dapat diterima oleh pasien puskesmas cluwak.

Tabel 1. Skala penilaian kuisisioner

Harapan konsumen	kinerja	Pelayanan Minimum
1 = Tidak Mengharapkan	1 = Tidak Puas	1 = Tidak Puas
2 = Kurang Mengharapkan	2 = Kurang Puas	2 = Kurang Puas
3 = Cukup Mengharapkan	3 = Cukup Puas	3 = Cukup Puas
4 = Mengharapkan	4 = Puas	4 = Puas
5 = Sangat Mengharapkan	5 = Sangat Puas	5 = Sangat Puas

Setelah kuisioner dibuat, maka kuisioner akan disebarakan kepada 30 responden terlebih dahulu kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa Puskesmas cluwak. Setelah disebarakan, kuisioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kuisioner yang telah dibuat dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Selain itu juga untuk mengetahui seberapa baik kuisioner dapat dipahami oleh responden. Setelah kuisioner dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan sebanyak sesuai jumlah sampel yang sudah ditentukan.

- **Penentuan Jumlah Sampel**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *non probability sampling* artinya tidak setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel, dalam hal ini teknik yang dipakai adalah purposive sampling dengan mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi.

- **Ukuran Sampel**

Menurut Sugiyono (2011:87) Penentuan Ukuran sampel menggunakan rumus slovin. Rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika di ketahui populasi (N) pada taraf signifikan α :

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

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = error yang digunakan

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai $\alpha = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $\alpha = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi Untuk penelitian pada UPTD Puskemas Cluwak diambil dari data pasien aktif puskesmas cluwk tahun 2019 adalah 43,505 jiwa , sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dari hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Bila dimasukkan kedalam rumus akan menjadi :

$$n = \frac{43,505}{1+43,505 (0,1)^2} = \frac{43,505}{436,05} = 99,7706685 = 100 \text{ responden}$$

- **Uji validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas dan Reabilitas Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah kuisioner yang telah disebarakan valid atau tidak, Kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang diajukan cukup mengungkapkan sesuatu yang akan diukur atau diteliti. Dalam uji validitas digunakan software SPSS. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang didapat dengan r tabel. Untuk perhitungandegree of freedem (df)= n-2. Dengan n adalah jumlah sampel yang digunakan. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut dinyatakan valid.Uji reabilitas digunakan untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Kuisioner dikatakan reliabel apabila jawabanseseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian ini juga menggunakan bantuan software SPSS. Dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* > 0,6 [9].

- **Perhitungan nilai Gap Service quality (servqual)**

Perhitungan Nilai Gap Service Quality(Servqual) Model Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja suatu dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model Servqual ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (expected service) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service). Perhitungan nilai Servqual adalah mencari gap antara skor penilaian persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan skor harapan konsumen.

Dari perhitungan tersebut akan dapat diketahui gap dari masing-masing atribut yang diteliti. Gap dari atribut pelayanan yang bernilai nol (0) atau positif (+) berarti menunjukkan kualitas pelayanan Puskesmas Cluwak dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika skor gap yang diperoleh adalah negatif (-) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Cluwak adalah tidak memuaskan. Skor Servqual dapat dihitung dengan rumus berikut

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Dimana Skor Servqual merupakan kualitas pelayanan, skor persepsi merupakan persepsi akan layanan yang diterima, skor ekspektasi merupakan harapan akan layanan yang diterima. Instrumen Servqual bermanfaat dalam melakukan analisa gap. Karena biasanya layanan atau jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan.

- **Perhitungan dan Penentuan Kategori ZOT**

Tahap – tahap yang digunakan dalam perhitungan *Zone of Tolerance* antara lain :

1. Hitung *Measure of Service Adequacy* (MSA)
MSA = pelayanan sekarang – pelayanan minimum
2. Hitung *Measure of Service Superiority* (MSS)
MSS = pelayanan sekarang – pelayanan harapan
3. Hitung posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance*
Posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance* =
$$\frac{MSA}{(Pelayanan\ harapan - Pelayanan\ minimum)}$$

Hasil dari perhitungan di atas dapat diartikan sebagai berikut :

- Jika nilai MSS positif, artinya pelayanan sekarang berada di atas ZOT. Dengan kata lain pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini.
- Jika nilai MSA negatif, artinya pelayanan sekarang berada di bawah ZOT. Dengan kata lain pasien sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini.
- Jika nilai MSA positif dan MSS negatif, artinya pelayanan sekarang berada di dalam ZOT. Dengan kata lain pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini namun mereka masih dapat menerimanya.

III. METODE PENELITIAN/ EKSPERIMEN

Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Cluwak. Metode penelitian dijelaskan pada Diagram alir penelitian dibuat sebagai rencana tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian mulai dari awal penelitian sampai selesainya penelitian. Diagram alir penelitian ditunjukkan pada lampiran II.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyusunan atribut kuisioner

Dari rekap wawancara pasien dan hasil diskusi dengan pihak internal yang terkait dan berkepentingan dalam hal kepuasan pelanggan Puskesmas Cluwak dan referensi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan mendapatkan 29 atribut pengukuran dimana atribut tersebut akan diterjemahkan kedalam kuesioner. Untuk menentukan atribut (daftar pertanyaan) di dalam kuesioner servqual, digunakan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun atribut pada kuesioner dapat di lihat pda tabel 2 berikut:

Tabel 2. Atribut kuisioner

kode	Atribut kuisioner
Dimensi Tangible	
TA1	Petugas medis/non medis berpenampilan rapih.
TA2	Ruang tunggu pasien di puskesmas nyaman dan bersih
TA3	ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas dan ruangan di Puskesmas
TA4	Ketersediaan alat bantu darurat di puskesmas seperti (tabung oksigen, kereta dan kursi roda)
TA5	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah memadai untuk pasien
TA6	Terdapat kotak saran serta alat tulisnya untuk menampung saran dari pasien maupun keluarga
TA7	Terdapat Kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan di Puskesmas
Dimensi Reliability	
REL8	Jam layanan (Buka & Tutup) puskesmas tepat waktu
REL9	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas
REL10	Pelayanan puskesmas dilakukan dengan cepat dan tanggap
REL11	Penjelasan dan keterangan Dokter Puskesmas tentang kondisi pasien mudah dimengerti
Responsivenees	
RES12	Pendaftaran pasien di lakukan dengan cepat dan tepat
RES13	Petugas Loker menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur
RES14	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan
RES15	Petugas puskesmas medis/non medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda
RES16	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan kurang dari 60 menit
RES17	Terdapat pusat pengaduan atau <i>Customer Service</i> yang selalu siap melayani yang dapat di hubungi langsung di bagian pengaduan atau via telepon.
RES18	Petugas apotik puskesmas memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas
Assurance	
AS19	Penanganan medis oleh Dokter puskesmas sesuai keluhan pasien
AS20	Puskesmas menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan

AS21	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik
AS22	Petugas medis/non medis puskesmas menunjukkan sikap ramah dan sopan santun
AS23	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda
AS24	Apotik Puskesmas memiliki persediaan obat yang di butuhkan pasien
AS25	Petugas parkir memiliki tanggung jawab terhadap kendaraan yang dijaga dengan tidak meninggalkan area parkir serta memperhatikan area parkir
Emphaty	
EM26	Dokter Puskesmas Memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien
EM27	Kelengkapan informasi dalam media (brosur/ website)
EM28	Petugas puskesmas berusaha mengenal dan memberikan perhatian secara individu kepada pasien
EM29	Dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien, baik pasien kaya, kurang mampu.

• Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini Uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 responden terlebih dahulu, cara mencari nilai r tabel dengan responden (N) = 30 orang, sehingga nilai $df = 30 - 2 = 28$. Signifikasi 5% adalah taraf signifikasi yang digunakan pada distribusi nilai r tabel statistik. Maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Melihat nilai Signifikasi (Sig.) maka jika melihat nilai signifikasi $< 0,05 = \text{valid}$.

Semua butir pertanyaan tingkat kinerja dan tingkat Harapan dan Tingkat pelayanan minimum memiliki nilai r hitung melebihi r tabel yaitu sebesar 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid (bisa digunakan untuk mengukur yang ingin diukur). Dapat di lihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas

Atribut	Validitas tingkat kinerja	Validitas tingkat harapan	Validitas tingkat minimum	HASIL	
	r hitung	r hitung	r hitung	r tabel	Keterangan
TA1	0,580	0,554	0,532	0,361	valid
TA2	0,621	0,591	0,711	0,361	valid
TA3	0,536	0,542	0,410	0,361	valid
TA4	0,658	0,782	0,801	0,361	valid
TA5	0,679	0,490	0,694	0,361	Valid
TA6	0,823	0,666	0,801	0,361	Valid
TA7	0,521	0,386	0,541	0,361	Valid
REL8	0,751	0,622	0,751	0,361	valid
REL9	0,781	0,749	0,795	0,361	valid
REL10	0,719	0,666	0,486	0,361	valid
REL11	0,639	0,563	0,640	0,361	valid
RES12	0,595	0,584	0,449	0,361	valid
RES13	0,641	0,665	0,698	0,361	valid
RES14	0,744	0,738	0,624	0,361	valid
RES15	0,725	0,747	0,719	0,361	valid
RES16	0,759	0,624	0,589	0,361	valid
RES17	0,707	0,617	0,699	0,361	valid
RES18	0,660	0,412	0,645	0,361	valid
AS19	0,613	0,569	0,677	0,361	valid
AS20	0,747	0,626	0,676	0,361	valid
AS21	0,832	0,669	0,789	0,361	valid
AS22	0,743	0,679	0,692	0,361	valid
AS23	0,767	0,713	0,824	0,361	valid
AS24	0,497	0,465	0,543	0,361	valid
AS25	0,842	0,779	0,837	0,361	valid
EM26	0,792	0,576	0,729	0,361	valid
EM27	0,595	0,441	0,447	0,361	valid
EM28	0,803	0,773	0,789	0,361	valid
EM29	0,821	0,793	0,898	0,361	valid

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun di ulang-ulang. Penelitian uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika

jika nilai korelasi $> 0,6$ maka instrumen tersebut dinyatakan *reliabel*. Nilai korelasi *output spss* dapat dilihat dari *reliability Statistics* pada kolom *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kinerja, tingkat Harapan dan tingkat minimal pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	R kritis	N of Item
Tingkat Kineja	0,966	0,6	29
Tingkat Harapan	0,949	0,6	29
Tingkat minimum	0,962	0,6	29

Dari hasil uji validitas dan reabilitas dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid dan reliabel. Berdasarkan output SPSS diatas, diketahui bahwa nilai Alpha ≥ 0.6 artinya semua atribut pertanyaan sudah reliable atau terpercaya sebagai alat pengumpul data dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

- Perhitungan Servqual

Perhitungan ServQual Perhitungan rata – rata skor tingkat harapan dan tingkat kinerja dari setiap dimensi kualitas dilakukan untuk menghitung skor gap ServQual. Rata – rata nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja setiap dimensi kualitas dapat dihitung dengan mengalikan jawaban responden dengan skala Likert. Dari hasil skor tiap atribut kemudian di hitung nilai gap nya berdasarkan rumus pada persamaan 2. Hasil perhitungan skor ServQual dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. perhitungan gap 5 servqual

kode	Atribut Pertanyaan	Rata-rata harapan	Rata-rata kinerja	GAP
TA1	Petugas medis/non medis berpenampilan rapih.	4,49	4,16	-0,33
TA2	Ruang tunggu pasien di puskesmas nyaman dan bersih	4,70	4,51	-0,19
TA3	ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas dan ruangan di Puskesmas	4,50	4,12	-0,38
TA4	Ketersediaan alat bantu darurat di puskesmas seperti (tabung oksigen, kereta dan kursi roda)	4,56	4,04	-0,52
TA5	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah memadai untuk pasien	4,61	4,36	-0,25
TA6	Terdapat kotak saran serta alat tulisnya untuk menampung saran dari pasien	4,57	4,20	-0,37
TA7	Terdapat Kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan di Klinik	4,39	4,04	-0,35
REL8	Jam layanan (Buka & Tutup) puskesmas tepat waktu	4,55	4,08	-0,47
REL9	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas	4,69	4,20	-0,49
REL10	Pelayanan puskesmas dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,78	4,56	-0,22
REL11	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan kurang dari 60 menit	4,50	4,09	-0,41
RES12	Pendaftaran pasien di lakukan dengan cepat dan tepat	4,57	4,16	-0,41
RES13	Petugas Loker menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur	4,51	3,95	-0,56
RES14	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan	4,64	4,29	-0,35
RES15	Petugas puskesmas medis/non medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda	4,51	4,13	-0,38
RES16	Dokter menanyakan kondisi kesehatan anda di ruang perisa	4,56	4,19	-0,37

RES17	Terdapat pusat pengaduan atau <i>Customer Service</i> yang selalu siap melayani yang dapat di hubungi langsung di bagian pengaduan atau via telepon.	4,56	4,15	-0,41
RES18	Petugas apotik puskesmas memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas	4,49	4,01	-0,48
AS19	Penanganan medis oleh Dokter puskesmas sesuai keluhan pasien	4,29	3,97	-0,32
AS20	Puskesmas menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan	4,53	3,76	-0,77
AS21	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	4,58	3,87	-0,71
AS22	Petugas medis/non medis puskesmas menunjukkan sikap ramah dan sopan santun	4,35	3,77	-0,58
AS23	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda	4,46	3,56	-0,90
AS24	Apotik Puskesmas memiliki persediaan obat yang di butuhkan pasien	4,23	3,30	-0,93
AS25	Petugas parkir memiliki tanggung jawab terhadap kendaraan yang dijaga dengan tidak meninggalkan area parkir serta memperhatikan area parkir	4,52	3,79	-0,73
EM26	Dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien	4,49	4,09	-0,40
EM27	Kelengkapan informasi dalam media (brosur/ website)	4,27	4,05	-0,22
EM28	Dokter memberikan perhatian kepada pasien dibuktikan dengan dokter mendengarkan keluhan dan ungkapan perasaan pasien	4,59	4,09	-0,50
EM29	Dokter Puskesmas Memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien	4,53	4,02	-0,51
Rata-rata total		4,52	4,05	-0,47

Dari perhitungan Skor gap Service Quality di dapatkan hasil bahwa ke 29 atribut masih bernilai negatif (-), artinya masih belum bisa memuaskan konsumen.

- **Pemetaan Zone Of tolerance**

Pemetaan Zone of Tolerance untuk Tiap Atribut Pada tahap ini data yang diperlukan adalah rata-rata skor tingkat pelayanan harapan, tingkat kinerja dan tingkat pelayanan minimum setiap atribut, yang digunakan untuk menghitung nilai MSA (Measure of Service Adequacy), MSS (Measure of Service Superiority) dan ZOT (Zone of Tolerance) dan digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan pada Pasien. Perhitungan nilai MSA, MSS dan ZOT berdasarkan rumus pada persamaan 3,4 dan 5. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6. Pemetaan Zone of tolerance tiap atribut

KODE	ATRIBUT	Rata-rata Tingkat Pelayanan Harapan	Rata-rata Tingkat Pelayanan Kinerja	Rata-rata Tingkat Pelayanan Minimum	MSA	MSS	ZOT
TA1	Petugas medis/non medis berpenampilan rapih	4,49	4,16	4,11	0,05	-0,33	0,13
TA2	Ruang tunggu pasien di puskesmas nyaman dan bersih	4,70	4,51	4,18	0,33	-0,19	0,63
TA3	ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas dan ruangan di Puskesmas	4,50	4,12	4,17	-0,05	-0,38	-0,15

TA4	Ketersediaan alat bantu darurat di puskesmas seperti (tabung oksigen, kereta dan kursi roda)	4,56	4,04	3,88	0,16	-0,52	0,24
TA5	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah memadai untuk pasien	4,61	4,36	4,29	0,07	-0,25	0,22
TA6	Terdapat kotak saran serta alat tulisnya untuk menampung saran dari pasien	4,57	4,20	4,35	-0,15	-0,37	-0,68
TA7	Terdapat Kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan di Puskesmas	4,39	4,04	3,99	0,05	-0,35	0,13
REL8	Jam layanan (Buka & Tutup) puskesmas tepat waktu	4,55	4,08	3,72	0,36	-0,47	0,43
REL9	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas	4,69	4,20	4,12	0,08	-0,49	0,14
REL10	Pelayanan puskesmas dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,78	4,56	4,66	-0,10	-0,22	-0,83
REL11	Penjelasan dan keterangan Dokter Puskesmas tentang kondisi pasien mudah dimengerti	4,50	4,09	3,96	0,13	-0,41	0,24
RES12	Pendaftaran pasien di lakukan dengan cepat dan tepat	4,57	4,16	4,20	-0,04	-0,41	-0,11
RES13	Petugas Loker menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur	4,51	3,95	3,81	0,14	-0,56	0,20
RES14	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan	4,64	4,29	4,31	-0,02	-0,35	-0,06
RES15	Petugas puskesmas medis/non medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda	4,51	4,13	4,07	0,06	-0,38	0,14
RES16	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan kurang dari 60 menit	4,56	4,19	4,23	-0,04	-0,37	-0,12
RES17	Terdapat pusat pengaduan atau <i>Customer Service</i> yang selalu siap melayani yang dapat di hubungi langsung di bagian pengaduan atau via telepon.	4,56	4,15	3,96	0,19	-0,41	0,32
RES18	Petugas apotik puskesmas memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas	4,49	4,01	4,09	-0,08	-0,48	-0,20
AS19	Penanganan medis oleh Dokter puskesmas sesuai keluhan pasien	4,29	3,97	3,79	0,18	-0,32	0,36
AS20	Puskesmas menjaga sterilisasi fasilitas pelayanan kesehatan	4,53	3,76	3,72	0,04	-0,77	0,05
AS21	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	4,58	3,87	3,70	0,17	-0,71	0,19
AS22	Petugas medis/non medis puskesmas menunjukkan sikap ramah dan sopan santun	4,35	3,77	3,77	0,00	-0,58	0,00
AS23	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda	4,46	3,56	3,44	0,12	-0,90	0,12
AS24	Apotik Puskesmas memiliki persediaan obat yang di butuhkan pasien	4,23	3,30	3,07	0,23	-0,93	0,20
AS25	Petugas parkir memiliki tanggung jawab terhadap kendaraan yang dijaga	4,52	3,79	3,68	0,11	-0,73	0,13

	dengan tidak meninggalkan area parkir serta memperhatikan area parkir						
EM26	Dokter Puskesmas Memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien	4,49	4,09	3,93	0,16	-0,40	0,29
EM27	Kelengkapan informasi dalam media (brosur/ website)	4,27	4,05	4,20	-0,15	-0,22	-2,14
EM28	Petugas puskesmas berusaha mengenal dan memberikan perhatian secara individu kepada pasien	4,59	4,08	3,94	0,15	-0,51	0,22
EM29	Dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien, baik pasien kaya, kurang mampu.	4,53	4,01	3,88	0,14	-0,52	0,21

Berdasarkan perhitungan pada tabel 6 menunjukkan bahwa semua atribut belum memuaskan konsumen karena nilai MSS negatif. Akan tetapi ada beberapa atribut yang berada di dalam Zone of Tolerance yang berarti bahwa dimensi kualitas yang diberikan Puskesmas Cluwak masih bisa diterima, namun tidak menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karena nilai ZOT masih dibawah nilai MSA. Selain itu ada beberapa atribut yang berada dalam ZOT karena nilai MSA dan MSS bernilai negative yang artinya pelanggan tidak bisa mentoleransi terhadap atribut tersebut dan harus dilakukan perbaikan. Berdasarkan hasil pemetaan *Zone Of tolerance* pada 29 atribut, yang masuk kedalam kategori ZOT atau nilai MSA positif dan MSS negatif artinya pasien merasa tidak puas tetapi masih dapat menerima pelayanan yang di berikan oleh puskesmas Cluwak. atribut yang masih bisa di toleransi oleh pelanggan Ada 21 atribut antara lain ,TA1, TA2, TA4, TA5, TA7, REL8, REL9, REL11, RES 13, RES15, RES17, AS19, AS20, AS21, AS22, AS23, AS24, AS25, EM26, EM28, EM29 Sedangkan atribut lainnya tidak masuk dalam kategori ZOT.

Atribut yang tidak masuk dalam Zone of Tolerance atau berskor negative dan tidak bisa ditoleransi oleh pasien. harus segera dilakukan perbaikan. Atribut yang tidak masuk dalam ZOT ada 8 atribut antara lain : TA3, TA6, REL10, REL12, RES14, RES16, RES18, EM27. Dan harus segera di lakukan prioritas peningkatan item kualitas mulai minus terbesar sampai nilai minus terkecil pelayanan puskesmas.

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil Analisa hasil pengujian data Uji validitas Nilai rhitung dapat dilihat pada hasil output SPSS 23 pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* memiliki nilai r hitung melebihi r tabel yaitu sebesar 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid, dan pada hasil uji reliabilitas tingkat harapan, kinerja dan minimum menggunakan *spss* bahwa masing masing sebesar 0.966, 0.949 dan 0.962, nilai ini tergolong sangat tinggi dan telah memenuhi kriteria untuk suatu instrument dapat dikatakan reliabel yaitu jika nilai korelasinya lebih dari 0,6.
- Dari hasil identifikasi dan analisa Skor Servqual selain menunjukan kualitas jasa sebuah usaha juga mampu menunjukan kepuasan pelanggan pengguna atas layanan yang diberikan. Berdasarkan skor Servqual pada Gap 5 yang diperoleh dari rumus Persepsi (P) – Ekspektasi (E) maka dapat di lihat pada table 4.15, pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, dan empathy* dari 29 Atribut layanan pada kuisisioner yang di sebar kepada 100 Responden yaitu pasien Puskesmas Cluwak pada UKP (Upaya Kesehatan Peseorangan), keseluruhan atribut memiliki skor Servqual gap 5 bernilai negatif (-). Hal ini menunjukan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan kata lain kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan.
- Berdasarkan hasil Analisa pemetaan *Zone Of tolerance* pada 29 atribut, yang masuk kedalam kategori ZOT atau atribut yang masih bisa di toleransi oleh pelanggan Ada 21 atribut, Dan ada 8 atribut yang tidak masuk kedalam kategori ZOT yang harus segera di lakukan perbaikan sesuai prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- [2] Havid, A. A., Sari, D. P., P, S. N. W., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., ... Diponegoro, U. (2014). *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan karyawan di teknik industri universitas diponegoro dengan zone of tolerance dan quality function deployment.*

- [3] Kusumawati, H., & Wawolumaja, R. (n.d.). *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance*. 3(tahun 2007), 29–36.
- [4] Nasution, M.N., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.
- [5] Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [6] Novirani, D. (2012). *Pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan unit bisnis*. (November), 1–13.
- [7] Parasuraman, A. et al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, No.4.
- [8] Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- [9] Sitinjak, Toni dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen untuk menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Shanty, K.D., 2017. *Analisis kualitas pelayanan dengan metode Servqual Dan Zone of tolerance*, SENTRA 2017.
- [11] Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [12] Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana. *Total Quality Managemen,*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- [13] Tjiptono, Fandy., *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

Semarang, 21 Januari 2020
Menyetujui,
Dosen Pembimbing I

Nuzulia Khoiriyah., ST., MT

Dosen Pembimbing II

Brav Deva Bernadhi, ST., MT

LAMPIRAN TURN IT IN

ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS CLUWAK DENGAN SERVICE QUALITY DAN ZONE OF TOLERANCE

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	14% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	7%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	6%
3	research-report.umm.ac.id Internet Source	3%
4	www.esaunggul.ac.id Internet Source	2%
5	pensil.co.id Internet Source	2%
6	susantaku.blogspot.com Internet Source	2%
7	repository.maranatha.edu Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

LAMPIRAN REVISI-REVISI



LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR

Berdasarkan Rapat Tim Penilai Seminar Tugas Akhir

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Agustus 2019
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Bidang Minat : Teknik IndustriTeknik Industri
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone Of Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
-	Ltr Blk Sikatkan.	KCA
-	PR pelajari Lbh dalam seminar (analisa Lbh dalam)	
-	Metypel.	

Semarang, 29 Agustus 2019

Penilai 2,

Nuzulla Kholiryah, ST. MT
NIDN 06-2405-7901



LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR

Berdasarkan Rapat Tim Penilai Seminar Tugas Akhir

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Agustus 2019
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Bidang Minat : Teknik Industri
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone Of Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
1.	Perbaiki cara penulisan sesuai EYD	Cek 20/9'19. Acc drany 10/10'19
2.	Akar permasalahan belum jelas	
3.	Alasan pemilihan metode.	
4.	Cek update tizman pustaka	
5.	Diagram alir penelitian diperbaiki. Pelajari & bahani lagi di proposalnya.	

Semarang, 29 Agustus 2019

Penilai 1,

Dr. Noyl Marlano, S.T., M.T.
NIDN 00-1611-7601



**LEMBAR REVISI SEMINAR
KEMAJUAN TUGAS AKHIR**

Berdasarkan Rapat Tim Penilai Seminar Progres Report Tugas Akhir

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Februari 2020
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Bidang Minat : Teknik Industri
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas
Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone Of Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
1.	Abstrak diperbaiki, kesimpulan dan masalah & abstrak. Penulisan pemeriksaan.	ace
2.	Contoh perhitungan yg jelas.	LR 20/20

Semarang, 06 Februari 2020

Pengul 3,

Widiyati Fatmawati, ST., M.Eng.
NIP / NIK : 06-2210-7401



LEMBAR REVISI SEMINAR KEMAJUAN TUGAS AKHIR

Berdasarkan Rapat Tim Penilai Seminar Progres Report Tugas Akhir

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Februari 2020
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Bidang Minat : Teknik Industri
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas
Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone Of Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
	<ul style="list-style-type: none">- kata kunci- kesimpulan no. 2- rumus hul. 48- hul 52,- simpulan bli sampel (no. 3)	<p>Ag 13/02/2020</p>

Semarang, 06 Februari 2020

Penguji 2,

Akhmad Syahrani, ST, M.Eng.
NIP / NIK : 06-1603-7601

LEMBAR REVISI SEMINAR KEMAJUAN TUGAS AKHIR

Berdasarkan Rapat Tim Penilai Seminar Progres Report Tugas Akhir

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Februari 2020
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Bidang Minat : TeknIk Industri
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas
Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone Of Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
1.	Kuesioner A1 membingungkan responden km pertanyaannya kompleks. → dikors	ds pembimbing ✓
2.	Proses penyusunan variabel / atribut pertanyaan mohon diperinci. ✓	
3.	Deskripsikan karakteristik responden (hal 42-43) → simpulkan.	Cek 13/2 '20
4.	Definisi dan skala konsep cwi / Pelejar tgz gap 5. → tambah referensi lain	Acc 19/2 2020.

Samarang, 06 Februari 2020

Penguji 1,

Dr. Novi Marlana, S.T., M.T.
NIP/NIDN 100-1511-7601



LEMBAR REVISI dan TUGAS UJIAN SARJANA

Berdasarkan Rapat Tim Penguji Ujian Sarjana

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Maret 2020
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagus Nova Aidiansyah
NIM : 31601601082
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di
Puskasmas Ciuwak Dengan Service Quality Dan Zone Of
Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
	Gambar 11. Bab 2 Perhitungan χ^2 MSA, MSB & ZOT.	acc Wah 14/20 05

NO.	TUGAS

Mengatuhai,
Ketua Tim Penguji

Dr. Novi Marlina, S.T., MT
NIDN 00-1811-7601

Semarang, 12 Maret 2020
Penguji,

Wahid Fatmawati, ST, M.Eng
NIDN 06-2210-7401



LEMBAR KIVIM dan TUGAS UJIAN SARJANA

Perencanaan Rapor Dan Pengantar Ujian Sarjana

Nama : _____
 Tanggal : 12 Maret 2018
 Tempat : P. Dwidanusa

Membuatlah daftar referensi :

Nama : Doga Nara Adhianita
 NPM : 318015021082
 Judul TK : Analisis Anggaran Pagar Terhadap Perbaikan Di
 Pabrikas Candi Dengan Berda Quality Dan Area Di
 Terasan

Uji referensi tersebut seperti berikut ini:

No.	Referensi	BENTUK REFERENSI
	<ul style="list-style-type: none"> - Rapor Riset, model 7 - Laporan no 7 - Matriks Laporan, 100 Luku - Cara membuat RISA, RISS, dan RIR - Gambar 	ASAP
No.	Referensi	Asap
		 10/04/2018

Surabaya, 12 Maret 2018



LEMBAR REVISI dan TUGAS UJIAN SARJANA

Berdasarkan Rapat Tim Penguji Ujian Sarjana

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Maret 2020
Tempat : R.Seminar

Memutuskan bahwa mahasiswa :

Nama : Bagas Nova Aidiansyah
NIM : 31801501082
Judul TA : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di
Puskesmas Cluwah Dengan Service Quality Dan Zone Of
Tolerance

wajib melakukan perbaikan seperti tercantum dibawah ini:

NO.	REVISI	BATAS REVISI
1	Revisi daftar pustaka	Acc 14/5/20 <i>Dr. Novi</i>
2	Lari data rentang nilai ZOT	
3	Kesan → ditam bwh bn utk memasukkan bagian dari pemberi jasa yaitu Pstemas.	
4	Perhitungan masih banyak yg salah.	
5	Perbandingan antara hasil pengujian d ZOT.	

NO.	TUGAS

Mengetahui,
Ketua Tim Penguji

Dr. Novi Mariyana, S.T., MT
NIDN 00-1511-7601

Semarang, 12 Maret 2020
Penguji,

Dr. Novi Mariyana, S.T., MT
NIDN 00-1511-7601

LAMPIRAN A1

WAWANCARA PENDAHULUAN

Berikut merupakan pertanyaan yang diajukan pada Pasien pelayanan UKP puskesmas Cluwak saat wawancara pendahuluan. Jawaban Wawancara pendahuluan adalah puas atau tidak puas.

No	Pertanyaan Wawancara
akses layanan	
1	apakah anda sudah puas terhadap ketersediaan layanan kesehatan puskesmas cluwak?
2	Apakah anda sudah puas terhadap kemudahan memperoleh layanan kesehatan dari puskesmas cluwak?
3	Apakah anda sudah puas tentang jam layanan (buka & tutup) puskesmas ?
mutu layanan	
4	Apakah anda sudah puas tentang keramahan petugas medis dan non medis dalam memberikan keterangan pada pasien?
5	Apakah anda sudah puas terhadap kompetensi dokter atau profesi layanan kesehatan?
6	Apakah anda sudah puas terhadap hasil setelah pemeriksaan di puskesmas cluwak?
proses layanan	
7	Apakah anda sudah puas tentang perhatian dan kepedulian petugas medis dan non medis puskesmas cluwak?
8	Apakah anda sudah puas tentang keandalan dalam menangani masalah yang timbul?
9	Apakah anda sudah puas terhadap keleluasan pribadi atau privasi anda saat melakukan pemeriksaan ?
10	Apakah anda sudah puas tentang ketersediaan petugas puskesmas untuk membantu?
11	Apakah anda sudah puas tentang layanan puskesmas yang tepat ?
system layanan	
12	Apakah sudah puas tentang prosedur layanan kesehatan yang di tawarkan di puskesmas cluwak?
13	Apakah anda sudah puas terhadap kecepatan waktu pelayanan di puskesmas cluwak ?
14	Apakah sudah puas terhadap kepedulian petugas medis dan non medis puskesmas?
15	Apakah sudah puas terhadap fasilitas dan lingkungan puskesmas?

HASIL WAWANCARA PENDAHULUAN

responden	pertanyaan														
	akses			mutu				proses					sistem		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Responden 1	TP	TP	P	TP	TP	P	P	P	TP	TP	TP	P	TP	P	TP
Responden 2	P	P	P	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	P	P	P	TP	P
Responden 3	TP	TP	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	P
Responden 4	P	TP	P	P	P	P	P	TP	P	P	P	P	P	P	TP
Responden 5	P	TP	P	P	TP	P	P	P	P	TP	TP	P	TP	TP	TP
Responden 6	P	P	TP	TP	P	TP	TP	P	P	TP	TP	P	P	TP	TP
Responden 7	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	TP
Responden 8	TP	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	P	TP
Responden 9	TP	TP	P	TP	P	TP	P	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP
Responden 10	P	P	P	P	TP	P	P	P	P	TP	P	P	TP	P	TP
Responden 11	P	TP	TP	P	TP	TP	P	P	P	TP	TP	TP	TP	P	P
Responden 12	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP	P	TP	TP
Responden 13	TP	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP	P	P	TP	TP	TP
Responden 14	P	TP	TP	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	P	P	TP	P	TP
Responden 15	TP	P	P	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	P	P	TP	P	TP
Responden 16	TP	P	TP	TP	P	TP	TP	P	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP
Responden 17	TP	P	P	P	P	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P
Responden 18	P	TP	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP
Responden 19	TP	TP	TP	P	TP	P	P	P	P	P	TP	TP	TP	TP	TP
Responden 20	P	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	P	TP
Responden 21	TP	TP	P	P	P	P	P	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP
Responden 22	TP	P	P	TP	P	TP	P	TP	TP	P	P	TP	TP	TP	P
Responden 23	P	P	TP	TP	TP	P	TP	P	P	TP	TP	P	P	P	TP
Responden 24	TP	TP	P	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	P
Responden 25	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	TP
Responden 26	P	TP	P	TP	P	TP	P	P	TP	TP	TP	TP	P	TP	P
Responden 27	TP	P	P	P	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP
Responden 28	TP	TP	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	TP
Responden 29	TP	P	TP	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP
Responden 30	P	TP	P	TP	P	P	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P
Jumlah TP	18	17	11	19	15	16	16	14	22	24	15	12	24	19	22
Jumlah P	12	13	19	11	15	14	14	16	8	6	15	18	6	11	8

**TABEL DATA KELUHAN WAWANCARA PASIEN PUSKESMAS
CLUWAK**

NO	KELUHAN
1	Ruang tunggu kurang bersih, petugas parkir kurang menjaga area parkir
2	pelayanan kurang cepat
3	info obat kurang jelas, bingung saat pelayanan/alur pelayanan kurang jelas
4	petugas kurang ramah
5	petunjuk alur pelayanan kurang jelas. Ruang tunggu kurang nyaman
6	pelayanan puskesmas lama, petugas kurang merespon pasien
7	info obat kurang jelas, ruang tunggu kurang bersih
8	pelayanan saat pendaftaran agak lama
9	Memberi CCTV di puskesmas agar aman
10	apotik harus menyediakan obat dengan lengkap
11	kurang kejelasan penggunaan obat
12	kebersihan toilet kurang
13	Tempat periksa kurang nyaman, tempat periksa kurang privasi
14	dokter kurang perhatian
15	tabah Customer Service yang selalu siap di hubungi
16	kebersihan puskesmas kurang nyaman
17	alur pelayanan kurang jelas
18	petugas loket kurang merespon
19	kurangnya informasi, petugas kurang perhatian kepada pasien
20	informasi puskesmas kurang
21	kotak saran ga kelihatan
22	fasilitas di lengkapi

Tabel Penerjemahan ke dalam atribut

No	Penerjemahan Ke Dalam Atribut	Keluhan No	Indikator	Dimensi
1	Ruang Tunggu Di Puskesmas Kurang Nyaman Dan Bersih	1,5,16	System	Tangible
2	Ketersediaan Papan Petunjuk Tentang Arah Dan Lokasi Fasilitas Dan Ruangan	3, 5 , 17	System	Tangible
3	Ketersediaan Alat Bantu Darurat Di Puskesmas Seperti (Tabung Oksigen,Kereta Dan Kursi Roda)	22	System	Tangible
4	Tersedianya Toilet Dengan Jumlah Memadahi Untuk Pasien	12	System	Tangible
5	Terdapat Kotaksaran Serta Alat Tulisnya Untuk Menampung Saran Dari Pasien	21	System	Tangible
6	Petugas Loker Menjawab Pasien Saat Kesulitan Memahami Prosedur	18	Proses	Responsiveness
7	Terdapat Pusat Pengaduan Atau Customer Service Yang Selalu Siap Melayanan Dan Dapat Di Hubungi Langsung Di Bagian Pengaduan Via Telepon	15	System	Responsiveness
8	Petugas Apotik Puskesmas Memberikan Penjelasan Tentang Dosis Dan Aturan Minum Obat Dengan Jelas	3,7, 11	Akses	Responsiveness
9	Jaminan Bahwa Kerahasiaan Informasi Pasien (Identitas Sosial Maupun Kondisi Pasien) Dapat Terjaga Dengan Baik	13	Proses	Assurance
10	Petugas Medis/Non Medis Puskesmas Menunjukkan Sikap Ramah Dan Sopan Santun	4	Proses	Assurance
11	Petugas Medis Dapat Menumbuhkkn Rasa Kepercayaan Kepada Pasien	19, 6	Mutu	Assurance
12	Apotik Puskesmas Memiliki Persediaan Obat Yang Di Butuhkan Pasien	10	Akses	Assurance
13	Kelengkapan Informasi Dalam Media (Brosur/Website)	19, 20	Akses	Emphaty
14	Dokter Puskesmas Memberikan Saran-Saran Kesehatan Kepada Pasien	14	System	Emphaty

LAMPIRAN A2
KUESIONER PENELITIAN

NO RESPONDEN :

KUISIONER PENELITIAN

“ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UPTD PUSKESMAS CLUWAK”

Kepada responden yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan instrumen dalam penelitian yang berjudul Analisa Kepuasan Pasien terhadap pelayanan dengan metode *Service Quality* dan *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus UPTD Puskesmas Cluwak), guna penyelesaian tugas akhir pada jurusan teknik industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam sultan Agung, yang dilakukan oleh :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah

NIM : 31601501082

Saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap, Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

A.1 Identitas Responden

1. Nama / Inisial :
2. Usia : (Tahun)
3. Jenis kelamin : laki-laki Perempuan
4. Pekerjaan :

B. PENGUKURAN TINGKAT HARAPAN, KINERJA DAN MINIMUM

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat harapan tingkat kinerja dan tingkat pelayanan minimum menurut persepsi anda sebagai pasien UPTD Puskesmas Cluwak. Dimohon anda memberi penilaian dengan **tanda centang (✓)** pada kotak-kotak pernyataan-pernyataan tersebut.

Tingkat Kepentingan (Harapan Pasien) menyatakan **seberapa penting** layanan tersebut. Tingkat Kenyataan (Kinerja yang diterima) menyatakan **seberapa puas** layanan yang sudah Anda terima dan tingkat minimum (pelayanan minimum) menyatakan **seberapa puas minimal layanan** yang sudah Anda terima di UPTD Puskesmas Cluwak.

Keterangan :

TINGKAT HARAPAN	KINERJA	TINGKAT PELAYANAN MINIMUM
1 = Tidak Mengharapkan	1 = Tidak Puas	1 = Tidak Puas
2 = Kurang Mengharapkan	2 = Kurang Puas	2 = Kurang Puas
3 = Cukup mengharapkan	3 = Cukup Puas	3 = Cukup Puas
4 = Mengharapkan	4 = Puas	4 = Puas
5 = Sangat mengharapkan	5 = Sangat Puas	5 = Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	HARAPAN					KINERJA					MINIMUM				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Tangible (bukti fisik)</i>																
1	Petugas medis/non medis berpenampilan rapih.															
2	Ruang tunggu pasien di puskesmas nyaman dan bersih															
3	ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas ruangan di Puskesmas															
4	Ketersediaan alat bantu darurat di puskesmas seperti (tabung oksigen, kereta dan kursi roda)															
5	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah memadai untuk pasien															
6	Terdapat kotak saran serta alat tulisnya untuk menampung saran dari pasien															
7	Terdapat Kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan di Puskesmas															
<i>Reliability (keandalan)</i>																
8	Jam layanan (Buka & Tutup) puskesmas tepat waktu															
9	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas															
10	Pelayanan puskesmas dilakukan dengan cepat dan tanggap															

29	Dokter Puskesmas Memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien														
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN A3

REKAP HASIL KUESIONER TINGKAT KINERJA, TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT PELAYANAN MINIMUM PASIEN

1. Lampira tingkat harapan yang valid dan reliabel

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	29

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	119.73	216.271	.554	.948
TA2	119.60	213.214	.591	.948
TA3	119.77	213.495	.542	.948
TA4	119.73	208.754	.782	.946
TA5	119.53	216.809	.490	.948
TA6	119.60	214.593	.666	.947
TA7	119.80	218.441	.386	.949
REL8	119.60	213.421	.622	.947
REL9	119.37	213.275	.749	.946
REL10	119.37	214.723	.666	.947
REL11	119.60	215.490	.563	.948
RES12	119.50	212.466	.584	.948
RES13	119.77	210.668	.665	.947
RES14	119.43	213.220	.738	.947
RES15	119.63	212.102	.747	.946
RES16	119.73	208.478	.624	.947
RES17	119.60	211.834	.617	.947
RES18	119.67	217.954	.412	.949
AS19	120.00	211.241	.569	.948
AS20	119.83	209.730	.626	.947
AS21	119.57	208.185	.669	.947
AS22	120.10	208.162	.679	.947
AS23	120.03	202.240	.713	.946
AS24	120.57	208.737	.465	.950
AS25	119.77	205.357	.779	.946
EM26	119.80	212.924	.576	.948
EM27	119.87	217.085	.441	.949
EM28	119.63	212.861	.773	.946
EM29	119.80	209.062	.793	.946

2. Lampiran tingkat kinerja yang valid dan reliabel

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	29

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	107.13	445.775	.580	.965
TA2	107.07	440.202	.621	.965
TA3	107.30	444.631	.536	.965
TA4	107.33	441.126	.658	.965
TA5	107.13	441.430	.679	.965
TA6	107.20	433.821	.823	.964
TA7	107.33	444.782	.521	.965
REL8	107.30	433.528	.751	.964
REL9	107.13	428.326	.781	.964
REL10	106.93	438.823	.719	.964
REL11	107.10	442.231	.639	.965
RES12	107.10	441.541	.595	.965
RES13	107.30	442.148	.641	.965
RES14	106.90	439.059	.744	.964
RES15	107.27	436.133	.725	.964
RES16	107.43	423.771	.759	.964
RES17	107.30	428.355	.707	.964
RES18	107.37	427.620	.660	.965
AS19	107.40	432.800	.613	.965
AS20	107.67	422.644	.747	.964
AS21	107.40	417.697	.832	.963
AS22	107.77	432.323	.743	.964
AS23	108.03	418.033	.767	.964
AS24	108.50	438.534	.497	.966
AS25	107.80	413.476	.842	.963
EM26	107.47	424.809	.792	.964
EM27	107.30	441.528	.595	.965
EM28	107.23	429.013	.803	.964
EM29	107.40	427.214	.821	.963

3. Lampiran tingkat minimum yang valid dan reliabel

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	29

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	107.90	378.714	.532	.962
TA2	107.90	365.817	.711	.960
TA3	108.07	376.823	.410	.962
TA4	108.07	364.547	.801	.960
TA5	107.93	370.133	.694	.961
TA6	107.77	368.392	.801	.960
TA7	108.03	374.378	.541	.961
REL8	108.10	368.093	.751	.960
REL9	107.93	359.099	.795	.960
REL10	107.43	379.013	.486	.962
REL11	107.90	371.266	.640	.961
RES12	107.67	377.885	.449	.962
RES13	108.10	368.576	.698	.960
RES14	107.60	372.248	.624	.961
RES15	108.00	366.000	.719	.960
RES16	108.00	367.172	.589	.961
RES17	108.13	359.775	.699	.960
RES18	108.07	366.823	.645	.961
AS19	108.10	366.231	.677	.961
AS20	108.40	364.455	.676	.961
AS21	108.27	352.478	.789	.960
AS22	108.50	366.672	.692	.960
AS23	108.80	345.407	.824	.960
AS24	109.43	366.737	.543	.962
AS25	108.53	351.568	.837	.959
EM26	108.37	357.275	.729	.960
EM27	107.87	378.602	.447	.962
EM28	107.93	363.582	.789	.960
EM29	108.27	354.409	.898	.959

LAMPIRAN A4
DATA KUISIONER

1. PENILAIAN TINGKAT KINERJA

butir pertanyaan responden	TANGIBLE							REALIBILITY				RESPONSIVENES						ASSURANCE						EMPHATY					
	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
1	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4
2	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	2	4	5
3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	1	5	5	5	5	4
6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5
8	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4
9	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5
10	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5
12	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
13	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2
14	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
15	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4	4
16	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4
19	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	4	4	4	3
20	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	2	5	5	3	4	4	2	2	2	4	4	5	5
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	5	1	2	3	1	1	1	3	3	4	4
24	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
25	5	5	5	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2
27	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	5	2	2
30	3	5	3	3	4	3	5	4	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3

31	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
32	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
34	3	5	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
36	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	1	4	3	4	4
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4
38	4	5	4	4	4	3	4	2	3	5	1	2	1	4	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	4	4	2	1
39	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4
40	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	3	4	5	4	3
42	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
44	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
45	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	1	4	5	5	5	5	5
48	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
49	5	1	5	2	5	2	5	5	4	4	3	4	3	4	2	5	2	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3
50	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4
51	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	3	3	1	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4
52	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4
53	3	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
54	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4
55	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3	5	5
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
59	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
62	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
63	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
64	4	4	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
65	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
66	4	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	4	5	5
67	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	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
70	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

71	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
72	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	
73	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
74	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
75	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	
76	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
77	2	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	
78	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
79	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	4	3	4	4
80	4	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	
81	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
83	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3		
84	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5		
85	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	
86	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	
87	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
88	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
89	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
90	4	4	4	3	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	
91	4	4	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	
92	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
93	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	
94	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
95	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
97	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	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	
99	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	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	4	5	5	
JTAL SKOR KINER	416	451	412	404	436	420	404	408	420	456	409	416	395	429	413	419	415	401	397	376	387	377	356	330	379	409	405	409	402	
RATA-RATA	4,16	4,51	4,12	4,04	4,36	4,20	4,04	4,08	4,20	4,56	4,09	4,16	3,95	4,29	4,13	4,19	4,15	4,01	3,97	3,76	3,87	3,77	3,56	3,30	3,79	4,09	4,05	4,09	4,02	

2. PENILAIAN TINGKAT HARAPAN

butir pertanyaan responden	TANGIBLE							REALIBILITY				RESPONSIVENES						ASSURANCE						EMPHATY				
	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
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
6	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5
8	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
9	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
11	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4
12	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	2	4
13	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	1	5	5	5	4
16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5
18	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4
19	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5
20	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	5
22	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4
23	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2
24	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
25	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4
26	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
28	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4
29	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	4	4	3
30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4

71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
73	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5		
74	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
75	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5		
76	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5		
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
78	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5		
79	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5		
82	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
83	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5		
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
85	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
86	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
87	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
88	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		
91	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
92	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	2	5	5	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	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	5	5
95	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	2	4	5		
96	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5		
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
99	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
100	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
OTAL SKOR HARAPA	449	470	450	456	461	457	439	455	469	478	450	457	451	464	451	456	456	449	429	453	458	435	446	423	452	449	427	459	453		
RATA-RATA	4,49	4,70	4,50	4,56	4,61	4,57	4,39	4,55	4,69	4,78	4,50	4,57	4,51	4,64	4,51	4,56	4,56	4,49	4,29	4,53	4,58	4,35	4,46	4,23	4,52	4,49	4,27	4,59	4,53		

3. PENILAIAN TINGKAT PELAYANAN MINIMUM

MINIMUM	TANGIBLE							REALIBILITY					RESPONSIVENES						ASSURANCE					EMPHATY					
butir pertanyaan responden	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
1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	1	5	5	5	5	4
2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5
4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5
6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
9	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2
10	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5
12	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
13	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2
14	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
15	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4	4
16	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4
19	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	4	4	4	3
20	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4
21	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4
22	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	2	5	4	3	4	4	2	2	2	3	4	5	4
23	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	1	1	2	3	5	4	4
24	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2
25	4	5	3	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
27	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	5	4	3
28	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	4	3	2
29	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	2	2	2	5	2	2
30	4	5	3	3	4	3	5	4	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3

31	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5		
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	
33	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	
34	3	4	4	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3		
35	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	2	4	4	3	4	2	4	3	1	3	3	1	3	3	4	4	2	3	
39	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	
40	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
41	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	3	5	1	3	3	5	3	4	1	3	3	
42	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	
43	4	4	5	3	5	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
44	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	
45	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	3	
46	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	
47	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	1	4	5	5	5	4	
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	
49	3	1	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	
50	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
51	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	
52	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4
53	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	
54	4	2	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	
55	3	2	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	1	3	4	5	4	3	
56	5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	2	5	
58	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
59	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
60	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	
61	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	
62	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
63	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	
64	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	5	
67	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	
68	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	
69	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	
70	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	

71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	3	4	5	4	3
72	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	
73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
74	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
75	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	
76	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	1	4	5	5	
78	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
79	5	1	4	2	2	2	5	5	4	4	3	4	3	4	2	5	2	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	
80	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4	4	
81	5	5	5	1	3	5	5	1	1	5	3	3	1	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	
82	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	
83	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	
84	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	
85	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3	
86	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
87	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	
88	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
89	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
90	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
91	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
92	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	
93	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
94	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
96	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
97	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
98	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	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	
100	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
Total skor minimum	411	418	417	388	429	435	399	372	412	466	396	420	381	431	407	423	396	409	379	372	370	377	344	307	368	393	420	
RATA-RATA	4,11	4,18	4,17	3,88	4,29	4,35	3,99	3,72	4,12	4,66	3,96	4,20	3,81	4,31	4,07	4,23	3,96	4,09	3,79	3,72	3,70	3,77	3,44	3,07	3,68	3,93	4,20	

