

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden**Permohonan Menjadi Responden**

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Sriwijaya, maka saya:

Nama : Alda Rizda Adriani

NIM : 04021182126010

Akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Pampangan” untuk kepentingan tersebut diatas, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk berkenan menjadi subjek penelitian (responden) identitas dan informasi yang berkaitan dengan Bapak/Ibu dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.

Atas partisipasi dan dukungannya disampaikan limpahan terimakasih.

Pampangan, 2025

Peneliti

Alda Rizda Adriani

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden**Persetujuan Menjadi Responden**

Dalam penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Pampangan” dengan ini saya bersedia menjadi responden dan saya telah mengetahui maksud dan tujuan dari penelitian ini sesuai dengan penjelasan dari peneliti kepada saya.

Demikian secara sadar dan sukarela serta tidak ada unsur paksaan dari siapapun, saya bersedia berperan dalam penelitian ini.

Pampangan, 2025

Responden

(.....)

Lampiran 3. Kuisisioner Kualitas Pelayanan Perawat**KUISISIONER PENELITIAN**

Petunjuk pengisian:

1. Kuisisioner ini terdiri dari 3 bagian data demografi pasien, yaitu karakteristik responden, dan kuisisioner tentang kepuasan
2. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner tersebut dengan kondisi yang sebenarnya, dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang telah disediakan dan isian singkat
3. Silahkan mengisi pertanyaan pada tempat yang disediakan
4. Semua jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I adalah BENAR
5. Semua pertanyaan/ Pernyataan sedapat mungkin diisi secara jujur dan lengkap
6. Atas partisipasi responden kami mengucapkan banyak terimakasih

DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Inisial :
Umur : Tahun
Jenis Kelamin : L / P
Tingkat Pendidikan : 1. Tidak Sekolah
2. SD
3. SMP
4. SMA/SLTA
5. Perguruan Tinggi

(Lanjutan)

KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

Berilah tanda centang (√) pada kolom

NO	DIMENSI PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN PERAWAT				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Kehandalan					
	a. Perawat mampu melakukan tindakan terhadap keluhan pasien					
	b. Perawat mampu memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati namun cekatan (sesuai dengan SOP)					
	c. Perawat menggunakan alat bantu/medis dengan terampil					
2.	Daya Tanggap					
	a. Perawat memebrikan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat					
	b. Perawat menerima semua keluhan pasien					
3.	Jaminan					
	a. Perawat memastikan bahwa pasien ditangani dengan professional					
	b. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien					
	c. Perawat bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan kepada pasien					
	d. Perawat teliti dalam melaksanakan Tindakan kepada pasien					
4.	Empati					
	a. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan keadaan pasien					

	b. Perawat tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lain					
	c. Perawat tidak menyepelekan pasien					
	d. Perawat memberikan dukungan moral dan spiritual kepada pasien					
5.	Bukti Fisik					
	a. Perawat memakai seragam rapi dan tanda pengenal					
	b. Perawat memberikan informasi tentang informasi tentang pengurusan surat-surat terkait dengan BPJS/jamkesda selama perawatan pasien					
	c. Perawat terampil dalam memberikan pelayanan					
	d. Perawat bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					

Lampiran 4. Lembar Kuisisioner Kepuasan Pasien**KEPUASAN PASIEN**

Berilah tanda centang (√) pada kolom

NO	KEPUASAN PASIEN	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan pasien					
2	Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien					
3	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
4	Perawat memberikan informasi mengenai tindakan keperawatan yang dilakukan					
5	Perawat memberikan rasa nyaman untuk pasien					
6	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil					
7	Perawat menunjukkan kesiapan ketika melakukan layanan keperawatan					
8	Perawat bersikap ramah dan sopan saat melakukan layanan keperawatan					

Lampiran 5. Lembar Validasi Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KEMAN

JL. Raya Kabupaten Desa Keman Kec. Pampangan Kab. OKI 30654
 Email : puskesmaskeman@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/029/PKM.KMN/II/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulianti, SKM
 NIP : 19760525 200801 2 006
 Pangkat / Golongan : Penata / III.c
 Jabatan : Pimpinan Puskesmas Keman

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alda Rizda Adriani
 Asal Sekolah : Universitas Sriwijaya
 NIM : 04021182126010
 Program Studi : Ilmu Keperawatan

Memang benar nama yang disebutkan diatas telah menyelesaikan uji validasi/kuisisioner dengan Judul Skripsi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Keman Kecamatan Pampangan dari Tanggal 30 Januari 2025 s/d 31 Januari 2025.

Demikianlah Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih.

Dikerluarkan di : Keman
 Pada Tanggal: 31 Januari 2025

Kepala Puskesmas Keman



YULIANTI, SKM
 NIP. 19760525 200801 2 006

Lampiran 7. Sertifikasi Layak Etik Penelitian

Komite Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan (KEPKK)
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya



SERTIFIKAT LAYAK ETIK PENELITIAN

CERTIFICATE OF ETHICAL APPROVAL

No. Protokol: 022-2025

Protocol No.: 022-2025

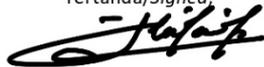
Sertifikat ini menyatakan bahwa pengajuan kaji etik penelitian oleh peneliti:
Alda Rizda Adriani, dengan protocol penelitian berjudul: Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan

*This certificate confirms that the ethical clearance application made by:
Alda Rizda Adriani, with research protocol entitle: *The Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction Levels among Diabetes Mellitus Patients at Pampangan Community Health Center**

Dengan ini dinyatakan telah diterima dengan status **Bebas Kaji Etik**
*Hereby declared that the protocol has been granted **Exempt Status***

Ditetapkan tanggal/*Issued on*: 06 Februari 2025

Tertanda/*Signed*,



Dr. dr. Zen Hafy, M. Biomed

Ketua KEPKK FK Unsri
Chair, Ethics Committee

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Zona F, Telepon (0711) 580227/Jl. Dr. Mohd.Ali Komp. RSMH Palembang 30126
Telepon/Faximile(0711) 373438 Laman: www.fkunsri.ac.id

Nomor : 0190/UN9.FK/TU.SB5/2025
Hal : Izin Penelitian

Palembang, 24 Januari 2025

Yth. Kepala Puskesmas Pampangan
Ogan Komering Ilir
di
tempat

Dengan hormat, dalam rangka penyelesaian tugas akhir/skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, dengan ini kami mengharapkan bantuan Saudara berkenan untuk memberikan Izin Penelitian di Puskesmas Pampangan Ogan Komering Ilir kepada:

Nama : Alda Rizda Adriani
Nim : 04021182126010
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien diabetes melitus di Puskesmas Pampangan.
Pembimbing I : Fuji Rahmawati, S.Kep., Ners., M.Kep
Pembimbing II : Jaji, S.Kep., Ners., M.Kep

Atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan ucapan terima kasih.

Dekan,

Dr. Syarif Husin, MS
NIP. 196112091992031003

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
2. Kabag Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
3. Yang bersangkutan (Sdr. Alda Rizda Adriani)

Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PAMPANGAN

Jl. Raya Desa Pampangan Kec. Pampangan Kab. OKI 30654
 Telepon 0821-8313-4766 Faskimile 0821-8313-4766
 Laman : - Pos-el : pkmpampangan@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 / 37.1 /PKM.PPG/II/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kartubi, SKM. M. Kes
 Jabatan : Pimpinan Puskesmas Pampangan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alda Rizda Adriani
 NIM : 04021182126010
 Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan
 Asal Sekolah : Universitas Sriwijaya Palembang

Telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Pampangan mulai tanggal 11 Februari 2025 s.d 14 Februari 2025 dengan judul skripsi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Pampangan, 15 Februari 2024
 Pimpinan Puskesmas Pampangan



PARAF HIRARKI	
Kasubbag TU	<i>[Signature]</i>

Lampiran 10. Lembar Konsultasi Pembimbing 1**LEMBAR KONSULTASI**

Nama : Alda Rizda Adriani
 NIM : 04021182126010
 Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Pampangan
 Pembimbing 1 : Fuji Rahmawati, S.Kep., Ners, M.Kep.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan/Bimbingan	Tanda Tangan
1.	6 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi BAB 1 - Pengarahan membuat judul 	
2.	14 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi judul - Perbaikan penulisan BAB 1 	
3.	28 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none"> - ACC judul - Perbaikan penulisan - ACC BAB 1 	
4.	19 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi BAB 1-2 - ACC BAB 1-2 - BAB 3 lanjut ke pembimbing 2 	
5.	22 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi BAB 3 - Revisi Definisi Operasional - Penulisan disesuaikan dengan panduan 	
6.	26 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Tanda tangan persetujuan sempro 	
7.	24 September 2024	<ul style="list-style-type: none"> - ACC seminar proposal 	
8.	25 Oktober 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi pasca sempro 	

9.	21 Febuari 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi hasil penelitian - Bimbingan BAB 4 	
10.	3 Maret 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi BAB 4 - Perbaiki penulisan 	
11.	10 Maret 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bimbingan BAB 4 - Revisi penulisan analisis bivariat 	
12.	21 Maret 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bimbingan BAB 4 - ACC BAB 4 	
13.	10 April 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bimbingan BAB 5 - Bimbingan penulisan abstrak 	
14.	29 April 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi BAB 5 - Revisi penulisan abstrak 	
15.	5 Mei 2025	<ul style="list-style-type: none"> - ACC BAB 5 - ACC SIDANG 	

Indralaya, 5 Mei 2025

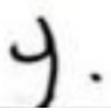
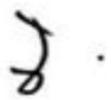
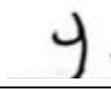
Pembimbing 1



(Fuji Rahmawati, S.Kep., Ners, M.Kep.)

Lampiran 11. Lembar Konsultasi Pembimbing 2**LEMBAR KONSULTASI**

Nama : Alda Rizda Adriani
 NIM : 04021182126010
 Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Pampangan
 Pembimbing 2 : Jaji, S.Kep., Ners, M.Kep.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan/Bimbingan	Tanda Tangan
1.	19 Juli 2024	- Konsultasi BAB 1&2 - ACC BAB 1&2	
2.	24 Juli 2024	- Konsultasi BAB 3 - Perbaiki penulisan BAB 3	
3.	28 Mei 2024	- ACC judul - Perbaiki penulisan - ACC BAB 1	
4.	19 Juli 2024	- Konsultasi BAB 1-2 - ACC BAB 1-2 - Lanjut BAB 3	
5.	01 Agustus 2024	- Konsultasi BAB 3 - Revisi kuesioner	
6.	20 Agustus 2024	- Konsultasi BAB 3	
7.	18 September 2024	- ACC BAB 3 - Tanda tangan persetujuan sempro	
8.	24 September 2024	- ACC sempro	

9.	11 Desember 2025	- Revisi pasca sempro	J.
10.	5 Januari 2025	- Konsultasi pasca sempro - TTD lembar pengesahan	Y.
11.	30 April 2025	- Bimbingan BAB 4	Y.
12.	2 Mei 2025	- Revisi penulisan BAB 4 - Revisi daftar pustaka	J.
13.	7 Mei 2025	- ACC sidang	J.

Indralaya, 6 Mei 2024

Pembimbing 2



(Jaji, S.Kep., Ners, M.Kep.)

Lampiran 12. Translate Abstrak Bahasa Inggris dari Lembaga Bahasa

**SRIWIJAYA UNIVERSITY
FACULTY OF MEDICINE
NURSING STUDY PROGRAM
Undergraduate Thesis, May 2025**

Alda Rizda Adriani

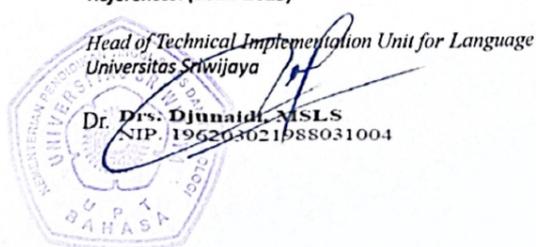
The Relationship between Nurses' Service Quality and the Satisfaction Level of Diabetes Mellitus Patients at Pampangang Public Health Center
XI + 14 Tables + 2 Schemes

ABSTRACT

The quality of nursing care is a prominent aspect in the health care system that can affect patients' satisfaction, especially those with chronic diseases such as Diabetes Mellitus as they require continuous monitoring and care. The level of patient satisfaction is an important indicator in assessing the effectiveness and efficiency of nursing care in primary care facilities such as Health Centers. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of Diabetes Mellitus patients at Pampangang Public Health Center. The study used a quantitative approach with a descriptive analytical design and a cross-sectional method. A sample of 35 patients was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire that measured the service quality and patient satisfaction, and the collected data were analyzed using the chi-square test. The results of the study showed that there was no significant relationship between service quality and patient satisfaction ($p = 0.861$; $p > 0.05$). This finding indicates that although nursing services at the Pampangang Health Center have met the established standards, this does not necessarily reflect the satisfaction felt by patients. Therefore, it is important for the Health Center to re-evaluate the service approach used and consider other factors that can influence patient perceptions and satisfaction holistically. It is recommended that further research involve a larger number of respondents and explore additional variables related to patient satisfaction.

Keywords: Diabetes Mellitus, Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center

References: (2012-2025)



Lampiran 13. Hasil Uji Plagiarisme

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Pampangan

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	3%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1%
5	eprints.kertacendekia.ac.id Internet Source	<1%
6	peterpaper.blogspot.com Internet Source	<1%
7	rama.binahusada.ac.id:81 Internet Source	<1%
8	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1%
9	ojs.rajawali.ac.id Internet Source	<1%
10	es.scribd.com Internet Source	<1%
11	Submitted to iGroup Student Paper	<1%

Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 15. Pengolahan Data

a) Uji Validitas

c. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN PERAWAT																TOTAL		
	KEHANDALAN			DAYA TANGGAP			JAMINAN				SOPHATI				BUKTI FISIK				
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2		P3	P4
R1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	71
R2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	70
R3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	80
R4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	74
R5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	72
R6	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	72	
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	82	
R8	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	70	
R9	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	76	
R10	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72	
R11	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	76	
R12	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	71	
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	81	
R14	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	73	
R15	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	80	
R16	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	3	66	
R17	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	68	
R18	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	68	
R19	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	65	
R20	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	63	
R21	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	66	
R22	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	68	
R23	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	69	
R24	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	71	
R25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	71	
R26	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	81	
R27	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	82	
R28	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	80	
R29	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	77	
R30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	73	
R31	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	73	
R32	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	79	
R33	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	79	
R34	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	80	
R35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	80	

d. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Terhadap Kepuasan Pasien

RESPONDEN	KEPUASAN PASIEN								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
R1	3	3	3	4	4	4	5	4	30
R2	3	3	4	4	4	4	5	4	31
R3	5	4	5	5	5	5	4	5	38
R4	4	4	2	5	4	4	4	3	30
R5	4	2	4	4	4	5	4	4	31
R6	4	4	5	5	4	4	4	4	34
R7	5	4	4	4	5	5	3	5	35
R8	4	4	3	5	5	4	4	3	32
R9	4	4	5	4	5	5	4	2	33
R10	4	5	4	5	4	4	4	4	34
R11	5	4	5	5	4	5	5	4	37
R12	3	3	5	4	4	4	3	5	31
R13	5	5	3	4	4	5	4	4	34
R14	5	5	5	5	5	5	4	4	38
R15	4	4	4	4	4	4	5	4	33
R16	3	2	5	3	3	4	3	4	27
R17	4	4	4	5	5	5	5	5	37
R18	5	4	5	5	5	5	5	4	38
R19	5	5	4	3	4	5	4	3	33
R20	4	4	5	5	3	4	5	4	34
R21	5	5	4	3	5	5	4	5	36
R22	5	4	5	4	4	5	5	4	36
R23	5	5	5	5	5	5	4	4	38
R24	5	4	4	5	4	5	5	5	37
R25	5	4	5	5	4	5	5	4	37
R26	4	5	4	5	4	5	5	5	37
R27	5	5	4	5	5	5	4	5	38
R28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
R29	5	5	5	4	5	5	5	5	39
R30	3	3	4	4	5	4	5	4	32
R31	4	4	4	5	3	4	5	4	33
R32	3	4	2	2	3	4	4	3	25
R33	5	5	5	4	3	3	3	3	31
R34	4	4	3	3	4	5	5	4	32
R35	5	5	3	4	3	3	4	3	30

(Lanjutan)

b) Data Penelitian

a. Tabel Karakteristik Responden

RESPONDEN	L/P	USIA	TINGKAT PENDIDIKAN
R1	P	53	SD
R2	L	62	SMP
R3	P	59	SD
R4	L	60	SD
R5	P	48	SD
R6	P	79	TIDAK SEKOLAH
R7	L	62	TIDAK SEKOLAH
R8	P	80	TIDAK SEKOLAH
R9	P	43	TIDAK SEKOLAH
R10	P	60	TIDAK SEKOLAH
R11	P	57	SD
R12	L	67	TIDAK SEKOLAH
R13	L	25	SMA
R14	L	28	SMP
R15	P	43	TIDAK SEKOLAH
R16	P	35	SMP
R17	P	65	SD
R18	P	64	TIDAK SEKOLAH
R19	P	71	SD
R20	L	53	SD
R21	P	66	SMP
R22	P	55	SD
R23	L	47	SD
R24	P	61	SD
R25	P	55	SD
R26	P	56	SD
R27	P	75	TIDAK SEKOLAH
R28	L	24	SMA
R29	P	67	SD
R30	L	62	SD
R31	P	57	SMP
R32	P	59	SD
R33	P	50	SD
R34	P	67	SD
R35	L	55	SD

(Lanjutan)

b. Tabel Hasil Kuesioner Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat

KEHANDALAN			DAYA TANGGAP		JAMINAN				EMPATI				BUKTI FISIK				TOTAL	KETERANGAN
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	74	Kualitas Baik
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	77	Kualitas Baik
4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	76	Kualitas Baik
5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	69	Kualitas Tidak Baik
5	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	65	Kualitas Tidak Baik
4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	72	Kualitas Baik
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	78	Kualitas Baik
4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	65	Kualitas Tidak Baik
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	72	Kualitas Baik
4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	69	Kualitas Tidak Baik
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	74	Kualitas Baik
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	75	Kualitas Baik
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	82	Kualitas Baik
5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	74	Kualitas Baik
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	77	Kualitas Baik
5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	70	Kualitas Tidak Baik
5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	62	Kualitas Tidak Baik
4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	69	Kualitas Tidak Baik
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	60	Kualitas Tidak Baik
5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	67	Kualitas Tidak Baik
4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	67	Kualitas Tidak Baik
5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	72	Kualitas Baik
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	68	Kualitas Tidak Baik
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	77	Kualitas Baik
4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	75	Kualitas Baik
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	76	Kualitas Baik
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	80	Kualitas Baik
5	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	76	Kualitas Baik
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	74	Kualitas Baik
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	79	Kualitas Baik
5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	76	Kualitas Baik
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	75	Kualitas Baik
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	72	Kualitas Baik
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	74	Kualitas Baik
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	80	Kualitas Baik

c. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Terhadap Kepuasan Pasien

KEPUASAN PASIEN								TOTAL	KETERANGAN
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		
3	3	3	4	4	4	4	5	4	Tidak Puas
3	3	4	4	4	4	4	5	4	Tidak Puas
5	4	5	5	5	5	4	5	38	Puas
4	4	2	5	4	4	4	3	30	Tidak Puas
4	2	4	4	4	5	4	4	31	Tidak Puas
4	4	5	5	4	4	4	4	34	Puas
5	4	4	4	5	5	3	5	35	Puas
4	4	3	5	5	4	4	3	32	Tidak Puas
4	4	5	4	5	5	4	2	33	Puas
4	5	4	5	4	5	4	4	34	Puas
5	4	5	5	4	5	5	4	37	Puas
3	3	5	4	4	4	3	5	31	Tidak Puas
5	5	3	4	4	5	4	4	34	Puas
5	5	5	5	5	5	4	4	38	Puas
4	4	4	4	4	4	5	4	33	Puas
3	2	5	3	3	4	3	4	27	Tidak Puas
4	4	4	5	5	5	5	5	37	Puas
5	4	5	5	5	5	5	4	38	Puas
5	5	4	3	4	5	4	3	33	Puas
4	4	5	5	3	4	5	4	34	Puas
5	5	4	3	5	5	4	5	36	Puas
5	4	5	4	4	5	5	4	36	Puas
5	5	5	5	5	5	4	4	38	Puas
5	4	4	5	4	5	5	5	37	Puas
5	4	5	5	4	5	5	4	37	Puas
5	5	4	5	5	5	4	5	38	Puas
5	5	5	5	5	5	5	5	40	Puas
5	5	5	4	5	5	5	5	39	Puas
3	3	4	4	4	5	4	5	4	Tidak Puas
4	4	4	5	3	4	5	4	33	Puas
3	4	2	2	3	4	4	3	25	Tidak Puas
5	5	5	4	3	3	3	3	31	Tidak Puas
4	4	3	3	4	5	5	4	32	Tidak Puas
5	5	3	4	3	3	4	3	30	Tidak Puas

(Lanjutan)

d. Hasil SPSS

DATASET ACTIVATE DataSet0.

FREQUENCIES VARIABLES=KARAKTERISTIK_USIA
 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

Karakteristik Usia

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		1.2571
Median		1.0000
Mode		1.00
Minimum		1.00
Maximum		2.00

Karakteristik Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 50 tahun	26	74.3	74.3	74.3
< 50 tahun	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=JENIS_KELAMIN
 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		1.6857
Median		2.0000
Mode		2.00
Minimum		1.00
Maximum		2.00

(Lanjutan)

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	31.4	31.4	31.4
	Perempuan	24	68.6	68.6	100.0
Total		35	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=TINGKAT_PENDIDIKAN
 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies**Statistics****Tingkat Pendidikan**

N	Valid	35
	Missing	0
Mean	1.2000	
Median	1.0000	
Mode	1.00	
Minimum	1.00	
Maximum	2.00	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah - SD	28	80.0	80.0	80.0
	SMP - Perguruan Tinggi	7	20.0	20.0	100.0
Total		35	100.0	100.0	

(Lanjutan)

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 3962 days.

NEW FILE.
 DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
 FREQUENCIES VARIABLES=KUALITAS_PELAYANAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1]

Statistics

Kualitas Pelayanan

N	Valid	35
	Missing	0

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kualitas baik	24	68.6	68.6	68.6
	Kualitas Tidak Baik	11	31.4	31.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=KEPUASAN_PASIEN
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

Kepuasan Pasien

N	Valid	35
	Missing	0

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	23	65.7	65.7	65.7
	Tidak Puas	12	34.3	34.3	100.0
Total		35	100.0	100.0	

(Lanjutan)

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 3962 days.

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CROSSTABS

/TABLES=KUALITAS_PELAYANAN BY KEPUASAN

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ CC PHI LAMBDA UC ETA KAPPA

/CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

[DataSet1]

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS_PELAYANAN * KEPUASAN	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%

KUALITAS_PELAYANAN * KEPUASAN Crosstabulation

KUALITAS_PELAYANAN		Kualitas Baik	KEPUASAN	
			Puas	Tidak Puas
KUALITAS_PELAYANAN	Kualitas Baik	Count	16	8
		Expected Count	15.8	8.2
		% within KUALITAS_PELAYANAN	66.7%	33.3%
		% within KEPUASAN	69.6%	66.7%
		% of Total	45.7%	22.9%
KUALITAS_PELAYANAN	Kualitas Tidak Baik	Count	7	4
		Expected Count	7.2	3.8
		% within KUALITAS_PELAYANAN	63.6%	36.4%
		% within KEPUASAN	30.4%	33.3%
		% of Total	20.0%	11.4%
Total		Count	23	12
		Expected Count	23.0	12.0
		% within KUALITAS_PELAYANAN	65.7%	34.3%
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%
		% of Total	65.7%	34.3%

(Lanjutan)

KUALITAS_PELAYANAN * KEPUASAN Crosstabulation

		Total	
KUALITAS_PELAYANAN	Kualitas Baik	Count	24
		Expected Count	24.0
		% within KUALITAS_PELAYANAN	100.0%
		% within KEPUASAN	68.6%
		% of Total	68.6%
	Kualitas Tidak Baik	Count	11
		Expected Count	11.0
		% within KUALITAS_PELAYANAN	100.0%
		% within KEPUASAN	31.4%
		% of Total	31.4%
Total		Count	35
		Expected Count	35.0
		% within KUALITAS_PELAYANAN	100.0%
		% within KEPUASAN	100.0%
		% of Total	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.031 ^a	1	.861		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.031	1	.861		
Fisher's Exact Test				1.000	.576
Linear-by-Linear Association	.030	1	.863		
N of Valid Cases	35				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.77.

b. Computed only for a 2x2 table

(Lanjutan)

Directional Measures

				Value
Nominal by Nominal	Lambda	Symmetric		.000
		KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.000
		KEPUASAN Dependent		.000
	Goodman and Kruskal tau	KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.001
		KEPUASAN Dependent		.001
	Uncertainty Coefficient	Symmetric		.001
KUALITAS_PELAYANAN Dependent			.001	
KEPUASAN Dependent			.001	
Nominal by Interval	Eta	KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.030
		KEPUASAN Dependent		.030

Directional Measures

				Asymptotic Standard Error ^a
Nominal by Nominal	Lambda	Symmetric		.000
		KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.000
		KEPUASAN Dependent		.000
	Goodman and Kruskal tau	KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.010
		KEPUASAN Dependent		.010
	Uncertainty Coefficient	Symmetric		.008
KUALITAS_PELAYANAN Dependent			.008	
KEPUASAN Dependent			.008	
Nominal by Interval	Eta	KUALITAS_PELAYANAN Dependent		
		KEPUASAN Dependent		

(Lanjutan)

Directional Measures

			Approximate T^d
Nominal by Nominal	Lambda	Symmetric	.b
		KUALITAS_PELAYANAN Dependent	.b
		KEPUASAN Dependent	.b
	Goodman and Kruskal tau	KUALITAS_PELAYANAN Dependent	
		KEPUASAN Dependent	
	Uncertainty Coefficient	Symmetric	.087
KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.087	
KEPUASAN Dependent		.087	
Nominal by Interval	Eta	KUALITAS_PELAYANAN Dependent	
		KEPUASAN Dependent	

Directional Measures

			Approximate Significance
Nominal by Nominal	Lambda	Symmetric	.b
		KUALITAS_PELAYANAN Dependent	.b
		KEPUASAN Dependent	.b
	Goodman and Kruskal tau	KUALITAS_PELAYANAN Dependent	.863 ^c
		KEPUASAN Dependent	.863 ^c
	Uncertainty Coefficient	Symmetric	.861 ^e
KUALITAS_PELAYANAN Dependent		.861 ^e	
KEPUASAN Dependent		.861 ^e	
Nominal by Interval	Eta	KUALITAS_PELAYANAN Dependent	
		KEPUASAN Dependent	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Cannot be computed because the asymptotic standard error equals zero.

c. Based on chi-square approximation

d. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

e. Likelihood ratio chi-square probability.

(Lanjutan)

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ϵ	Approximate T^b
Nominal by Nominal	Phi	.030		
	Cramer's V	.030		
	Contingency Coefficient	.030		
Measure of Agreement	Kappa	.030	.170	.175
N of Valid Cases		35		

Symmetric Measures

		Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	.861
	Cramer's V	.861
	Contingency Coefficient	.861
Measure of Agreement	Kappa	.861
N of Valid Cases		

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

```
GET
FILE='Users/aldarizdaadriani/Downloads/DEMOGRAFI PASIEN DATA SPSS.sav'.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET CLOSE DataSet2.
```