LAMPIRAN

Lampiran 1 Informent Consent

INFORMEN CONSENT

Pasien yang terhormat, saya mahasiswa D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dan dan saat ini saya sedang melakukan penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI JKN DI RSUD JOMBANG". Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi seluruh pernyataan di kuesioner ini dengan jujur dan terbuka. Sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas waktu dan kesediaanya Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih.

Jombang,. 2024

Responden,

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : Th
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Lokasi :

Beri tanda (✓) pada semua jawaban ini dengan pernyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i.

5. Pendidikan Terakhir

( ) Tidak Sekolah ( ) SMA ( ) Lainnya.....

( ) SD ( ) DI-D3-D4

( ) SMP ( ) S1

6. Pekerjaan

( ) Belum Bekerja/Tidak Bekerja ( ) Pelajar/Mahasiswa

( ) PNS/TNI/POLRI ( ) Ibu Rumah Tangga

( ) Pegawai Swasta ( ) Petani/Buruh

( ) Wiraswasta ( ) Lainnya.....

7. Agama

( ) Islam ( ) Hindu

( ) Kristen ( ) Budha

( ) Katolik ( ) Lainnya.....

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda ceklist (✓) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i dianggap paling sesuai selama pelayanan yang diterima terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan anda terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Jombang.
2. Isilah dengan sejujur-jujurnya karena penilaian anda dijamin kerahasiaan dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima.
3. Pilihlah jawaban dengan kategori :

   1 : STP (Sangat Tidak Puas)
   2 : TP (Tidak Puas)
   3 : CP (Cukup Puas)
   4 : P (Puas)
   5 : SP (Sangat Puas)

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
1.	Apakah informasi yang diberikan oleh aplikasi JKN selalu jelas dan akurat ?					
2	Apakah waktu yang diberikan petugas pendaftaran JKN untuk menyelesaikan proses selalu terpenuhi ?					
3	Petugas pendaftaran JKN rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat.					
4	Pendaftaran rawat jalan melalui JKN sangat cepat dan efisien.					
RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)						
5.	Seberapa cepat petugas pendaftaran JKN menanggapi pertanyaan atau keluhan anda ?					
6.	Bagaimana kecepatan respon aplikasi JKN ketika anda menggunakannya untuk pendaftaran rawat jalan ?					
7.	Apakah aplikasi JKN mudah dalam menghubungi layanan pelanggan ?					
8.	Apakah aplikasi JKN memberikan pemberitahuan yang cepat dan tepat waktu setelah pendaftaran ?					
ASSURANCE (JAMINAN)						

9.	Petugas pendaftaran JKN sangat sopan dan berpengetahuan.					
10.	Seberapa yakin bahwa data pribadi anda aman saat menggunakan JKN ?					
11.	Apakah anda merasa bahwa informasi yang diberikan melalui aplikasi JKN dapat dipercaya ?					
12.	Bagaimana penilian anda terhadap profesionalisme layanan yang diberikan melalui JKN ?					
EMPATHY (PERHATIAN)						
13.	Petugas pendaftaran rawat jalan JKN melayani dengan keramahan.					
14.	Apakah petugas yang melayani anda memahami dan menangani kebutuhan anda dengan baik ?					
15.	Seberapa puas anda dengan kemudahan akses untuk mendapatkan bantuan melalui aplikasi JKN ?					
16.	Petugas pendaftaran JKN rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.					
TANGIBLES (BUKTI FISIK)						
17.	Apakah anda setuju dengan fasilitas fisik di loket pendaftaran JKN ?					
18.	Apakah peralatan dan material informasi di loket pendaftaran JKN terlihat bersih dan modern ?					
19.	Kerapihan dan kebersihan petugas pendaftaran JKN.					
20.	Apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi JKN jelas dan mudah dimengerti ?					

Lampiran 2 Tabel Bantu Olah Data

No.	Karakteristik Responden				Jenis Pelayanan																			
					Reliability				*Responsiveness*				*Assurance*				*Empathy*				*Tangibles*			
	Tanggal	Nama Insial	Umur	Jenis Kelamin	R1	R2	R3	R4	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E3	T1	T2	T3	T4
1.	12/23/2024	Z	36	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	12/23/2024	L	37	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	12/23/2024	L	32	L	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
4.	12/23/2024	S	37	P	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5.	12/23/2024	S	28	P	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6.	12/23/2024	E	29	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	12/23/2024	E	31	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	12/23/2024	M	21	P	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
9.	12/23/2024	A	18	L	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10.	12/23/2024	N	19	P	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
11.	12/23/2024	P	20	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12.	12/23/2024	R	26	L	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
13.	12/23/2024	N	37	P	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
14.	12/23/2024	N	27	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15.	12/23/2024	F	32	P	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16.	12/23/2024	A	44	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
17.	12/23/2024	F	20	P	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4
18.	12/23/2024	A	21	P	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
19.	12/23/2024	N	20	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

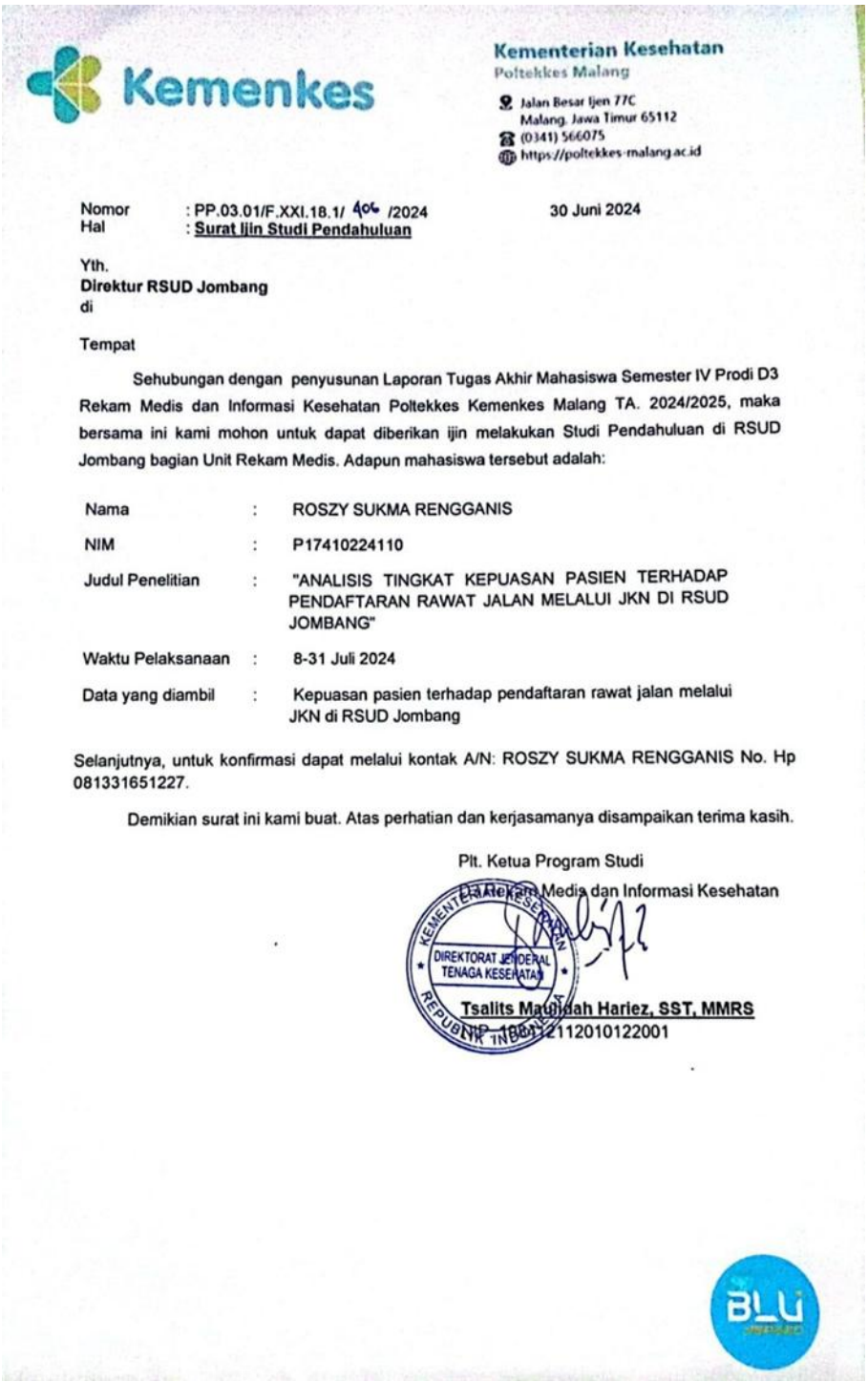
20.	12/23/2024	A	18	L	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21.	12/23/2024	C	23	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	12/23/2024	D	40	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23.	12/23/2024	A	20	L	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
24.	12/23/2024	R	21	P	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
25.	12/23/2024	L	30	P	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5
26.	12/23/2024	A	24	L	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5
27.	12/23/2024	M	25	L	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
28.	12/23/2024	A	23	P	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
29.	12/23/2024	I	26	L	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
30.	12/23/2024	S	27	L	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
31.	12/23/2024	H	28	L	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
32.	12/23/2024	A	54	P	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
33.	12/24/2024	N	28	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34.	12/24/2024	A	36	P	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4
35.	12/24/2024	N	34	P	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	12/24/2024	A	20	P	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	12/24/2024	J	20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38.	12/24/2024	L	20	P	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39.	12/24/2024	T	21	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40.	12/24/2024	C	20	P	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
41.	12/24/2024	M	20	P	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
42.	12/24/2024	A	21	P	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
43.	12/24/2024	A	20	P	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
44.	12/24/2024	R	27	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

45.	12/24/2024	R	20	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46.	12/24/2024	Z	19	P	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
47.	12/24/2024	R	21	P	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48.	12/24/2024	S	21	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49.	12/24/2024	D	20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50.	12/24/2024	S	20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51.	12/24/2024	P	20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52.	12/24/2024	N	25	P	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
53.	12/24/2024	M	28	L	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5
54.	12/24/2024	Y	30	L	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
55.	12/24/2024	N	35	P	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	4	5	5
56.	12/24/2024	N	20	P	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
57.	12/24/2024	I	20	P	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
58.	12/24/2024	D	21	P	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
59.	12/24/2024	L	20	P	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
60.	12/24/2024	R	20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	12/24/2024	D	17	L	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
62.	12/24/2024	E	41	P	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
63.	12/24/2024	F	38	P	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
64.	12/24/2024	Y	21	P	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4
65.	12/24/2024	D	17	P	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
66.	12/24/2024	Y	43	P	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67.	12/24/2024	G	18	P	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
68.	12/24/2024	D	21	L	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
69.	12/24/2024	J	22	P	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4

70.	12/24/2024	Y	25	L	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
71.	12/27/2024	N	20	L	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4
72.	12/27/2024	R	28	L	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
73.	12/27/2024	A	25	P	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
74.	12/27/2024	R	32	P	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
75.	12/27/2024	A	30	P	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
76.	12/27/2024	D	25	P	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
77.	12/27/2024	A	22	L	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3
78.	12/27/2024	A	29	L	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5
79.	12/27/2024	L	32	P	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
80.	12/27/2024	N	35	P	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5
81.	12/27/2024	D	30	L	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
82.	12/27/2024	I	47	P	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
83.	12/27/2024	K	29	P	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
84.	12/27/2024	C	21	P	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4
85.	12/27/2024	S	27	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86.	12/27/2024	S	28	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
87.	12/27/2024	B	30	L	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5
88.	12/27/2024	H	31	P	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
89.	12/27/2024	N	25	L	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
90.	12/27/2024	S	34	P	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3
91.	12/27/2024	H	24	P	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
92.	12/27/2024	K	18	P	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5
93.	12/27/2024	L	26	P	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
94.	12/27/2024	L	28	P	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4

95.	**12/27/2024**	**M**	**23**	**P**	**5**	**5**	**5**	**5**	**4**	**3**	**4**	**3**	**5**	**5**	**3**	**3**	**5**	**5**	**5**	**5**	**3**	**5**	**4**	**5**
96.	**12/27/2024**	**I**	**45**	**L**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**

Lampiran 3 Surat Izin Pendahuluan



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
Jalan Besar Ijen 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
https://poltekkes-malang.ac.id

Nomor : PP.03.01/F.XXI.18.1/ 406 /2024 — 30 Juni 2024
Hal : **Surat Ijin Studi Pendahuluan**

Yth.
Direktur RSUD Jombang
di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester IV Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2024/2025, maka bersama ini kami mohon untuk dapat diberikan ijin melakukan Studi Pendahuluan di RSUD Jombang bagian Unit Rekam Medis. Adapun mahasiswa tersebut adalah:

Nama	:	ROSZY SUKMA RENGGANIS
NIM	:	P17410224110
Judul Penelitian	:	"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI JKN DI RSUD JOMBANG"
Waktu Pelaksanaan	:	8-31 Juli 2024
Data yang diambil	:	Kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan melalui JKN di RSUD Jombang

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: ROSZY SUKMA RENGGANIS No. Hp 081331651227.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

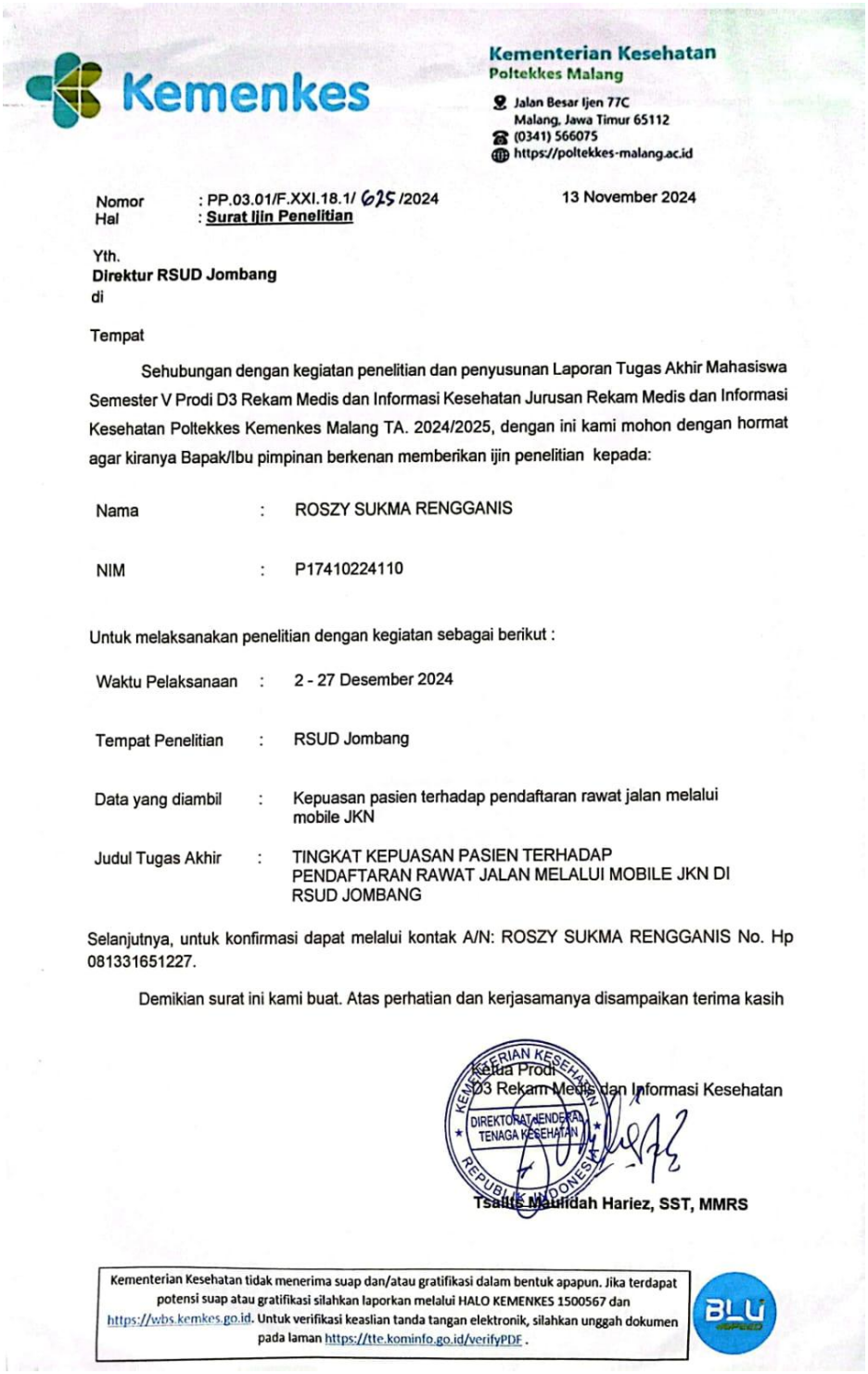
Plt. Ketua Program Studi
D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

Tsalits Mauhibah Hariez, SST, MMRS
NIP. 19841112112010122001

BLU

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
Jalan Besar Ijen 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
https://poltekkes-malang.ac.id

Nomor : PP.03.01/F.XXI.18.1/ 625 /2024 13 November 2024
Hal : **Surat Ijin Penelitian**

Yth.
Direktur RSUD Jombang
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2024/2025, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:

Nama	:	ROSZY SUKMA RENGGANIS
NIM	:	P17410224110

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan	:	2 - 27 Desember 2024
Tempat Penelitian	:	RSUD Jombang
Data yang diambil	:	Kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN
Judul Tugas Akhir	:	TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI MOBILE JKN DI RSUD JOMBANG

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: ROSZY SUKMA RENGGANIS No. Hp 081331651227.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Ketua Prodi
D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

Tsalits Maulidah Hariez, SST, MMRS

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF .

BLU

Lampiran 5 Dokumentasi Responden Pasien JKN







Lampiran 6 Rekap Hasil Dari Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles

A. Dimensi Reliability

1. Rekap Jawaban Dimensi Reliability dari 96 Responden

No.	Indikator *Reliability*	Skor Kepuasan Pasien										Total
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	R1	0	0.0%	1	1.0%	14	14.6%	48	50.0%	33	34.4%	96
2	R2	0	0.0%	0	0.0%	5	5.2%	55	57.3%	36	37.5%	96
3	R3	0	0.0%	0	0.0%	7	7.3%	47	49.0%	42	43.8%	96
4	R4	0	0.0%	0	0.0%	8	8.3%	47	49.0%	41	42.7%	96
Total		0	0.0%	1	1.0%	34	35.4%	197	205.2%	152	158.3%	96
Rata-rata		0	0.0%	0.25	0.3%	8.5	8.9%	49.25	51.3%	38	39.6%	96

B. Dimensi Responsiveness

1. Rekap Jawaban Dimensi Responsiveness dari 96 Responden

No.	Indikator *Responsiveness*	Skor Kepuasan Pasien										Total
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	RE1	0	0.0%	0	0.0%	12	12.5%	46	47.9%	38	39.6%	96
2	RE2	0	0.0%	1	1.0%	12	12.5%	48	50.0%	35	36.5%	96
3	RE3	0	0.0%	3	3.1%	9	9.4%	53	55.2%	31	32.3%	96
4	RE4	0	0.0%	1	1.0%	12	12.5%	47	49.0%	36	37.5%	96
Total		0	0.0%	5	5.2%	45	46.9%	194	202.1%	140	145.8%	96
Rata-rata		0	0.0%	1.25	1.3%	11.3	11.7%	48.5	50.5%	35	36.5%	96

C. Dimensi Assurance

1. Rekap Jawaban Dimensi Assurance dari 96 Responden

No.	Indikator *Assurance*	Skor Kepuasan Pasien										Total
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	A1	0	0.0%	0	0.0%	13	13.5%	44	45.8%	39	40.6%	96
2	A2	0	0.0%	0	0.0%	13	13.5%	46	47.9%	37	38.5%	96
3	A3	0	0.0%	0	0.0%	10	10.4%	52	54.2%	34	35.4%	96
4	A4	0	0.0%	0	0.0%	11	11.5%	55	57.3%	30	31.3%	96
Total		0	0.0%	0	0.0%	47	49.0%	197	205.2%	140	145.8%	96
Rata-rata		0	0.0%	0	0.0%	11.75	12.2%	49.25	51.3%	35	36.5%	96

D. Dimensi Empathy

1. Rekap Jawaban Dimensi Assurance dari 96 Responden

No.	Indikator *Empathy*	Skor Kepuasan Pasien										Total
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	E1	0	0.0%	1	1.0%	9	9.4%	44	45.8%	42	43.8%	96
2	E2	0	0.0%	0	0.0%	7	7.3%	49	51.0%	40	41.7%	96
3	E3	0	0.0%	0	0.0%	9	9.4%	51	53.1%	36	37.5%	96
4	E4	0	0.0%	0	0.0%	7	7.3%	48	50.0%	41	42.7%	96
Total		0	0.0%	1	1.0%	32	33.3%	192	200.0%	159	165.6%	96
Rata-rata		0	0.0%	0.25	0.3%	8	8.3%	48	50.0%	39.75	41.4%	96

E. Dimensi Tangibles

1. Rekap Jawaban Dimensi *Tangibles* dari 96 Responden

No.	Indikator *Tangibles*	Skor Kepuasan Pasien										Total
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	T1	1	1.0%	1	1.0%	13	13.5%	41	42.7%	40	41.7%	96
2	T2	0	0.0%	0	0.0%	8	8.3%	50	52.1%	38	39.6%	96
3	T3	0	0.0%	0	0.0%	8	8.3%	49	51.0%	39	40.6%	96
4	T4	0	0.0%	0	0.0%	8	8.3%	46	47.9%	42	43.8%	96
Total		1	1.0%	1	1.0%	37	38.5%	186	193.8%	159	165.6%	96
Rata-rata		0.25	0.3%	0.25	0.3%	9.25	9.6%	46.5	48.4%	39.75	41.4%	96