






LAMPIRAN 1 : Surat Perizinan Penelitian

	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746 Website : http://www.poltekkes-malang.ac.id E-mail : direktorat@poltekkes-malang.ac.id	
Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.2/095 /2024		11 Januari 2024
Lampiran : -		
Hal : <u>Surat Ijin Penelitian</u>		
Yth. Kepala Puskesmas Candi Sidoarjo di		
Tempat		
Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester VI Prodi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:		
Nama	: APRILLIA SANDRA ETIKA	
NIM	: P17430213042	
Alamat	: Jln Raya Sumorame Rt 02 Rw 08 Candi, Sidoarjo	
Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :		
Waktu Pelaksanaan	: 15 Januari -8 Februari 2024	
Tempat Penelitian	: Puskesmas Candi Sidoarjo	
Jenis Data	: Peserta JKN	
Judul Tugas Akhir	: GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN DI PUSKESMAS CANDI SIDOARJO	
Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: APRILLIA SANDRA ETIKA No. Hp +62 888-3083-297.		
Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.		
		
<hr/>		
- Kampus Utama	: Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388	
- Kampus I	: Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486813	
- Kampus II	: Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847	
- Kampus III	: Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043	
- Kampus IV	: Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095	
- Kampus V	: Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293	
- Kampus VI	: Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792	

Lampiran Perizinan penelitian BANGKESBANGPOL



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 000.9/ 1894 /209/2024

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negera Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.2/0035/2024 Tanggal : 11 Januari 2024

Nama : **APRILLIA SANDRA ETIKA**

Alamat : Sumorame RT 002 RW 008 Kel. Sumorame Kec. Candi Kabupaten Sidoarjo

Nomor Telepon : 08883083297

Pekerjaan : Mahasiswa / wi

Judul Penelitian : *Cambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN Mobile Di Puskesmas Candi Sidoarjo*

Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Tuga Akhir / Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Lokasi Penelitian : Puskesmas Candi Sidoarjo

Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan


Status Penelitian : Baru

Anggota Tim Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperunya

Dikeluarkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 26 Januari 2024

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR
Sekretaris


NURUL ANSORI, S.Pd, M.Kes
Perdana (1/a)
NIP. 197002042000121006

Tembusan :
Yth. Bupati Sidoarjo
Cq. Kepala Badan Kesatuan Badan dan Politik



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com
Website : bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 29 Januari 2024

Kepada

Nomor : 000.9/316/438.6.5/2024

Yth.

Sdr. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Sidoarjo.

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. JAPRILLIA
SANDRA ETIKA

di

SIDOARJO

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor :
000.9/1894/209/2024 tanggal 26 Januari 2024 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan /
PKL / KKN / Magang / OJT, maka bersama ini kami hadapkan:

Nama : APRILLIA SANDRA ETIKA
Tempat/Tgl.Lahir : Sidoarjo,16 April 2002
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Sumorame Rt 02 Rw 08 Candi Sidoarjo
Instansi : POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG/ JURUSAN REKAM
MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
NIM : P17430213042 NIK : 3515075604020001
Judul : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN
MOBILLE DI PUSKESMAS CANDI SIDOARJO
Pembimbing : Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
Peserta : -
Bidang : Kesehatan
Tujuan : Permintaan Data, Wawancara, Penelitian
Waktu : 01 Februari 2024 s/d 01 Mei 2024
Telephone/Hp : +62 888-3083-297 Email : aprilliasandrae@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi,
dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :

1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Kepala Puskesmas Candi;
3. Sdr. Ketua Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang;
4. Sdr. Yang bersangkutan.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

FREDIK SUHARTO, S.Sos.MM
NIP. 197002021991011002

FREDIK SUHARTO, S.Sos.MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197002021991011002



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sesuai dengan Undang Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

Lampiran Perizinan Penelitian Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO DINAS KESEHATAN

Jl. MayjendSungkono 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website :sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 16 Februari 2024

Kepada

Nomor : 000.9/1335/438.5.2/2024

Yth. Sdr. Kepala UPTD Puskesmas

Sifat : Biasa

Candi

Lampiran: -

di -

Perihal : Fasilitas Pelaksanaan Penelitian

S I D O A R J O

Memperhatikan surat Ketua Program Studi Diploma Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Surabaya tanggal 11 Januari 2024 Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.2/0035/2024 dan surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo tanggal 29 Januari 2024 Nomor : 000.9/316/438.6.5/2024 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat dengan ini diharap bantuan Saudara untuk memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dimaksud :

Nama : Aprillia Sandra Etika

NIM : P17430213042

Pendidikan : D-III Asuransi Kesehatan

Waktu : 16 Februari – 01 Mei 2024

Judul/Topik : Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN Mobile di Puskesmas Candi Sidoarjo

Selanjutnya hasil penelitian **wajib** disampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk **softfile** ke email sdkdinkes.sidoarjo@gmail.com.

Demikian untuk menjadikan maklum.

Tembusan :
Yth. Ketua Program Studi Diploma Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Surabaya

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM.,M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 196804131991032010



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSEsesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibathukum yang sah.

Lampiran Perizinan Penelitian Puskesmas

LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Penanggung Jawab Program : Prima Diah Foni .
Instansi/Puskesmas : Puskesmas Candi

Setelah mengkaji dan mendiskusikan pemaparan materi proposal oleh pemohon, dengan ini menyatakan bahwa **setuju** dalam kegiatan Penelitian oleh pemohon dan hasil Penelitian yang dilakukan oleh pemohon dapat memberikan manfaat dalam peningkatan mutu program yang telah dijalankan oleh Puskesmas Candi Sidoarjo

Demikian lembar persetujuan kegiatan magang untuk ditindaklanjuti sebagai lampiran persyaratan dalam pembuatan surat permohonan ijin Penelitian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

NB: (*) Coret salah satu

Sidoarjo, 31 - 01 - 2023/4.

Menyetujui,

Kepala Instansi/Puskesmas



Penanggungjawab Program

(Prima Diah Foni .)

Tim Pembimbing Mahasiswa

()

LAMPIRAN 02 (Format Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/PRAKTIK KERJA LAPANGAN/PENGABDIAN MASYARAKAT (*)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aprilia Sandra Etika

NIM/NIK : 17430213042

Pendidikan : D3 Asuransi Kesehatan

Waktu Penelitian : 1 Februari - 1 Mei

Judul/tema Penelitian : Gambaran kualitas Pelayanan kesehatan bagi Peserta JKH di Puskesmas Candi Sidoarjo

Menyatakan bahwa saya memahami kegiatan Penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya maupun pihak-pihak lain yang terkait serta data yang saya ambil hanya digunakan untuk keperluan tugas akhir pendidikan dan pengembangan ilmu pendidikan. Selain itu, hasil penelitian akan diserahkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sebagai tindak lanjut dan bahan pertimbangan keputusan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari siapapun.

Sidoarjo, 31 - 01 2024

Yang Menyatakan



(Aprilia Sandra Etika)

LAMPIRAN 2 : KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JKN DI PUSKESMAS CANDI SIDOARJO

Nama/Inisial Responden :
Jenis Kelamin : L / P
Umur :.....Tahun
Pekerjaan : Buruh/ ibu rumah tangga/ pedagang/ lainnya
Petunjuk Pengisian

1. Isilah dengan tanda (x) pada pilihan jawaban yang anda setuju
2. Jawablah dengan jujur yang sesuai dengan hati nurani anda
3. Kerahasiaan jawaban dijaga oleh peneliti
4. Keterangan pilihan jawaban tersebut adalah :
SS : Sangat setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak setuju
STS : Sangat tidak setuju

DIMENSI RELIABILITY (KEHANDALAN)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien sesuai faktanya					
2	Dokter memeriksa pasien dengan teliti					
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien					
4	Perawat membantu dokter dengan baik					
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat					

DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien					
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik					
3	Petugas puskesmas atau perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
4	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat					
5	Petugas dan dokter cepat dalam penanganan pasien					

DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien					
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya					
3	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang					
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien					
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien					

DIMENSI EMPATI (EMPAHTY)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan atau keluhan pasien sebelumnya					
2	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien					
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien					
4	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang					
5	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan					

DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLE)

No	pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi					
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai					
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang					
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap					
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya					

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian





Lampiran 4 : Rekapitulasi Hasil Pannelitian

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	kode	UMUR	kode	PEKERJAAN	kode	RELIABILITY	TOTAL	KATEGORI		
1	SNR	PEREMPUAN	1	23	2	MAHASISWA	1	4	4	4	20	BAIK
2	FDH	PEREMPUAN	1	20	2	MAHASISWA	1	4	4	4	20	BAIK
3	SM	PEREMPUAN	1	45	4	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	4	20	BAIK
4	R	LAKI-LAKI	2	45	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	4	22	BAIK
5	HNA	LAKI-LAKI	2	14	1	PELAJAR	1	4	5	5	24	BAIK
6	AA	LAKI-LAKI	2	56	4	WIRUSAHA	3	5	5	5	25	BAIK
7	K	PEREMPUAN	1	54	4	WIRUSAHA	3	5	5	5	25	BAIK
8	AJ	LAKI-LAKI	2	23	2	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	5	25	BAIK
9	MNA	LAKI-LAKI	2	34	3	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	5	25	BAIK
10	AT	PEREMPUAN	1	16	1	PELAJAR	1	4	4	4	20	BAIK
11	RMS	PEREMPUAN	1	25	2	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	4	20	BAIK
12	GAP	LAKI-LAKI	2	24	2	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	4	20	BAIK
13	RS	PEREMPUAN	1	21	2	MAHASISWA	1	4	4	4	20	BAIK
14	UM	PEREMPUAN	1	43	4	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	4	20	BAIK
15	NR	PEREMPUAN	1	20	2	IBU RUMAH TANGGA	5	5	5	5	25	BAIK
16	DNA	PEREMPUAN	1	41	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	5	24	BAIK
17	MHR	LAKI-LAKI	2	56	4	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	5	25	BAIK
18	SNW	PEREMPUAN	1	20	2	MAHASISWA	1	4	4	4	20	BAIK
19	SADR	PEREMPUAN	1	21	2	MAHASISWA	1	5	3	4	20	BAIK
20	KA	LAKI-LAKI	2	30	2	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	20	BAIK
21	LK	LAKI-LAKI	2	29	2	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	20	BAIK
22	IH	PEREMPUAN	1	51	4	IBU RUMAH TANGGA	5	5	5	5	25	BAIK
23	YAR	PEREMPUAN	1	20	2	MAHASISWA	1	4	4	4	20	BAIK
24	NAH	PEREMPUAN	1	60	4	MARKETING	5	4	4	4	20	BAIK
25	WP	PEREMPUAN	1	55	4	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	3	18	CUKUP BAIK

RESPONSIVENESS	TOTAL	KATEGORI	EMPATHY	TOTAL	KATEGORI	ASSURANCE	TOTAL	KATEGORI		
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	22	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
5	5	5	5	24	BAIK	5	5	21	BAIK	
4	5	5	5	23	BAIK	5	5	23	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	24	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
4	4	5	4	21	BAIK	5	5	25	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	22	BAIK	
4	4	4	3	18	CUKUP BAIK	2	4	18	CUKUP BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
5	4	4	4	22	BAIK	3	3	18	CUKUP BAIK	
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
4	4	4	3	19	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	4	4	5	3	20	BAIK	3	3	17	CUKUP BAIK
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	3	3	3	4	17	CUKUP BAIK	4	3	16	CUKUP BAIK
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	4	4	4	20	BAIK	4	4	20	BAIK	
4	3	4	4	3	18	CUKUP BAIK	4	3	18	CUKUP BAIK
5	5	5	5	25	BAIK	5	5	25	BAIK	

74	KI	LAKI-LAKI	2	45	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	4	22	BAIK
75	IJ	LAKI-LAKI	2	55	4	WIRUSAHA	3	4	4	4	20	BAIK
76	L	LAKI-LAKI	2	45	4	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	5	25	BAIK
77	YT	LAKI-LAKI	2	55	4	WIRUSAHA	3	5	5	5	25	BAIK
78	OP	PEREMPUAN	1	34	3	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	5	25	BAIK
79	R	LAKI-LAKI	2	23	2	PNS	2	4	4	4	20	BAIK
80	SK	PEREMPUAN	1	29	2	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	20	BAIK
81	RR	PEREMPUAN	1	34	3	WIRUSAHA	3	5	5	4	24	BAIK
82	HI	PEREMPUAN	1	55	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	20	BAIK
83	Y	PEREMPUAN	1	65	4	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	4	21	BAIK
84	DN	LAKI-LAKI	2	44	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	5	22	BAIK
85	S	LAKI-LAKI	2	23	2	PNS	2	4	4	4	20	BAIK
86	T	LAKI-LAKI	2	14	1	PELAJAR	1	4	4	4	20	BAIK
87	KO	PEREMPUAN	1	34	3	IBU RUMAH TANGGA	5	5	5	5	25	BAIK
88	L	PEREMPUAN	1	55	4	IBU RUMAH TANGGA	5	4	4	4	20	BAIK
89	A	LAKI-LAKI	2	42	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	21	BAIK
90	A	LAKI-LAKI	2	35	3	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	20	BAIK
91	S	LAKI-LAKI	2	54	4	WIRUSAHA	3	4	4	3	18	CUKUP BAIK
92	I	LAKI-LAKI	2	56	4	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	3	18	CUKUP BAIK
93	M	LAKI-LAKI	2	44	4	KARYAWAN SWASTA	4	5	5	4	23	BAIK
94	GI	LAKI-LAKI	2	14	1	PELAJAR	1	5	5	4	23	BAIK
95	DS	PEREMPUAN	1	34	3	IBU RUMAH TANGGA	5	5	5	4	22	BAIK
96	OK	PEREMPUAN	1	21	2	MAHASISWA	1	4	4	5	23	BAIK
97	YT	LAKI-LAKI	2	30	2	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	5	24	BAIK
98	O	PEREMPUAN	1	25	2	IBU RUMAH TANGGA	5	5	4	4	21	BAIK
99	LK	LAKI-LAKI	2	31	3	KARYAWAN SWASTA	4	4	5	5	24	BAIK
100	MN	PEREMPUAN	1	22	2	MAHASISWA	1	4	4	5	22	BAIK

Lampiran 5 : Hasil Penelitian

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	57	57,0	57,0	57,0
	Laki-Laki	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	5	5,0	5,0	5,0
	21-30 Tahun	22	22,0	22,0	27,0
	31-40 Tahun	20	20,0	20,0	47,0
	> 40 Tahun	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	15	15,0	15,0	15,0
	PNS	8	8,0	8,0	23,0
	Wirausaha	10	10,0	10,0	33,0
	Karyawan Swasta	36	36,0	36,0	69,0
	Tidak Bekerja	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

DIMENSI RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAIK	100	100.0	100.0	100.0

DIMENSI RESPOSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP BAIK	1.0	1.0	1.0	1.0
	BAIK	99	99.0	99.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DIMENSI EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAIK	100	100.0	100.0	100.0

DIMENSI ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP BAIK	9	9.0	9.0	9.0
	BAIK	91	91.0	91.0	100.0
	Total	100.0	100.0	100.0	

DIMENSI TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP BAIK	4	4.0	4.0	4.0
	BAIK	96	96.0	96.0	100.0
	Total	100.0	100.0	100.0	