

Lampiran 1. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Frequency Table :

Berapa kali datang ke puskesmas		Group Total	
Dua kali atau lebih		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %
170	100.0%	170	100.0%

Jenis kelamin				Group Total	
Laki-laki		Perempuan		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %		
74	43.5%	96	56.5%	170	100.0%

Usia pasien						Group Total	
< = 35 thn		36 sd 50 thn		> 50 thn		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %		
76	44.7%	60	35.3%	34	20.0%	170	100.0%

Alasan memilih puskesmas kecamatan								Group Total	
Lokasi dekat rumah		Pelayanan dan fasilitasnya		Tarif terjangkau		Hal lainnya		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %		
64	37.6%	69	40.6%	30	17.6%	7	4.1%	170	100.0%

Tarif pelayanan di puskesmas kecamatan						Group Total	
Mahal		Sudah murah		Tidak terjangkau lagi		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %
6	3.5%	163	95.9%	1	.6%	170	100.0%

Transportasi ke puskesmas				Group Total	
Ya		Tidak		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %		
157	92.4%	13	7.6%	170	100.0%

Biaya transportasi ke puskesmas						Group Total	
<(kurang dari) Rp 5.000		Rp 5.000 s.d. 10.000		(lebih besar dari) Rp 10.000		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %		
75	44.1%	65	38.2%	30	17.6%	170	100.0%

Pengeluaran sebulan								Group Total	
Kurang dari (<) Rp 1.000.000		Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000		Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000		Lebih besar dari Rp 3.000.000		Count	Row %
Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %	Count	Row %		
14	8.2%	91	53.5%	53	31.2%	12	7.1%	170	100.0%

Lampiran 2. Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian

Dimensi Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(Q)	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	17.6667	3.816	.655	.819
Q2	18.0333	3.344	.755	.798
Q3	17.5333	4.257	.731	.819
Q4	18.2333	3.771	.565	.840
Q5	17.5667	4.392	.557	.839
Q6	17.9667	3.689	.646	.822

Dimensi Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q7	9.8000	2.924	.597	.804
Q8	9.9667	2.447	.803	.707
Q9	9.8333	2.557	.740	.739
Q10	9.9000	2.921	.490	.855

Dimensi Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11	27.7333	3.926	.814	.781
Q12	27.6000	4.386	.568	.822
Q13	27.4000	4.869	.438	.839
Q14	27.7000	3.941	.803	.783
Q15	27.5667	4.461	.541	.826
Q16	27.4667	4.878	.373	.849
Q17	27.7333	4.271	.616	.814

Dimensi Emphaty

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q18	9.2667	.685	.579	.624
Q19	9.3667	.723	.464	.763
Q20	9.2333	.668	.643	.551

Dimensi Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q21	17.3000	2.355	.559	.810
Q22	17.3667	2.516	.628	.789
Q23	17.1333	2.464	.525	.817
Q24	17.2000	2.234	.722	.759
Q25	17.4000	2.317	.683	.771



Lampiran 3. Hasil Analisis *Chi Square***Jenis kelamin * Reliable****Crosstab**

			Reliable		Total
			Tdk Puas	Puas	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	24	50	74
		% within Jenis kelamin	32.4%	67.6%	100.0%
	Perempuan	Count	33	63	96
		% within Jenis kelamin	34.4%	65.6%	100.0%
Total		Count	57	113	170
		% within Jenis kelamin	33.5%	66.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.071(b)	1	.790		
Continuity Correction(a)	.010	1	.919		
Likelihood Ratio	.071	1	.790		
Fisher's Exact Test				.870	.460
Linear-by-Linear Association	.070	1	.791		
N of Valid Cases	170				

Jenis kelamin * Tangible**Crosstab**

			Tangible		Total
			Tdk Puas	Puas	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	47	27	74
		% within Jenis kelamin	63.5%	36.5%	100.0%
	Perempuan	Count	57	39	96
		% within Jenis kelamin	59.4%	40.6%	100.0%
Total		Count	104	66	170
		% within Jenis kelamin	61.2%	38.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.301(b)	1	.583		
Continuity Correction(a)	.152	1	.696		
Likelihood Ratio	.302	1	.583		
Fisher's Exact Test				.636	.349
Linear-by-Linear Association	.300	1	.584		
N of Valid Cases	170				

Jenis kelamin * Assurance

Crosstab

			Assurance		Total
			Tdk Puas	Puas	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	18	56	74
		% within Jenis kelamin	24.3%	75.7%	100.0%
	Perempuan	Count	29	67	96
		% within Jenis kelamin	30.2%	69.8%	100.0%
Total		Count	47	123	170
% within Jenis kelamin			27.6%	72.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.723(b)	1	.395		
Continuity Correction(a)	.459	1	.498		
Likelihood Ratio	.728	1	.393		
Fisher's Exact Test				.489	.250
Linear-by-Linear Association	.719	1	.396		
N of Valid Cases	170				

Jenis kelamin * Emphaty

Crosstab

			Emphaty		Total
			Tdk Puas	Puas	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	12	62	74
		% within Jenis kelamin	16.2%	83.8%	100.0%
	Perempuan	Count	10	86	96
		% within Jenis kelamin	10.4%	89.6%	100.0%
Total		Count	22	148	170
% within Jenis kelamin			12.9%	87.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.248(b)	1	.264		
Continuity Correction(a)	.786	1	.375		
Likelihood Ratio	1.236	1	.266		
Fisher's Exact Test				.357	.187
Linear-by-Linear Association	1.240	1	.265		
N of Valid Cases	170				

Universitas Indonesia

Jenis kelamin * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness		Total
			Tdk Puas	Puas	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	9	65	74
		% within Jenis kelamin	12.2%	87.8%	100.0%
	Perempuan	Count	14	82	96
		% within Jenis kelamin	14.6%	85.4%	100.0%
Total		Count	23	147	170
		% within Jenis kelamin	13.5%	86.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.209(b)	1	.647		
Continuity Correction(a)	.054	1	.817		
Likelihood Ratio	.211	1	.646		
Fisher's Exact Test				.822	.411
Linear-by-Linear Association	.208	1	.648		
N of Valid Cases	170				

Usia pasien * Reliable

Crosstab

			Reliable		Total
			Tdk Puas	Puas	
Usia pasien	< = 35 thn	Count	30	46	76
		% within Usia pasien	39.5%	60.5%	100.0%
	36 sd 50 thn	Count	19	41	60
		% within Usia pasien	31.7%	68.3%	100.0%
	> 50 thn	Count	8	26	34
		% within Usia pasien	23.5%	76.5%	100.0%
Total		Count	57	113	170
		% within Usia pasien	33.5%	66.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.824(a)	2	.244
Likelihood Ratio	2.889	2	.236
Linear-by-Linear Association	2.807	1	.094
N of Valid Cases	170		

Usia pasien * Tangible

Crosstab

			Tangible		Total
			Tdk Puas	Puas	
Usia pasien	< = 35 thn	Count	46	30	76
		% within Usia pasien	60.5%	39.5%	100.0%
	36 sd 50 thn	Count	31	29	60
		% within Usia pasien	51.7%	48.3%	100.0%
	> 50 thn	Count	27	7	34
		% within Usia pasien	79.4%	20.6%	100.0%
Total		Count	104	66	170
		% within Usia pasien	61.2%	38.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.058(a)	2	.029
Likelihood Ratio	7.454	2	.024
Linear-by-Linear Association	1.883	1	.170
N of Valid Cases	170		

Usia pasien * Assurance

Crosstab

			Assurance		Total
			Tdk Puas	Puas	
Usia pasien	< = 35 thn	Count	28	48	76
		% within Usia pasien	36.8%	63.2%	100.0%
	36 sd 50 thn	Count	15	45	60
		% within Usia pasien	25.0%	75.0%	100.0%
	> 50 thn	Count	4	30	34
		% within Usia pasien	11.8%	88.2%	100.0%
Total		Count	47	123	170
		% within Usia pasien	27.6%	72.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.710(a)	2	.021
Likelihood Ratio	8.317	2	.016
Linear-by-Linear Association	7.656	1	.006
N of Valid Cases	170		

Usia pasien * Emphaty

Crosstab

			Emphaty		Total
			Tdk Puas	Puas	
Usia pasien	< = 35 thn	Count	16	60	76
		% within Usia pasien	21.1%	78.9%	100.0%
	36 sd 50 thn	Count	3	57	60
		% within Usia pasien	5.0%	95.0%	100.0%
	> 50 thn	Count	3	31	34
		% within Usia pasien	8.8%	91.2%	100.0%
Total		Count	22	148	170
		% within Usia pasien	12.9%	87.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.308(a)	2	.016
Likelihood Ratio	8.648	2	.013
Linear-by-Linear Association	5.068	1	.024
N of Valid Cases	170		

Usia pasien * Responsiveness

Crosstab

		Responsiveness		Total	
		Tdk Puas	Puas		
Usia pasien	< = 35 thn	Count	16	60	76
		% within Usia pasien	21.1%	78.9%	100.0%
36 sd 50 thn	Count	6	54	60	
		% within Usia pasien	10.0%	90.0%	100.0%
> 50 thn	Count	1	33	34	
		% within Usia pasien	2.9%	97.1%	100.0%
Total	Count	23	147	170	
	% within Usia pasien	13.5%	86.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.574(a)	2	.023
Likelihood Ratio	8.491	2	.014
Linear-by-Linear Association	7.405	1	.007
N of Valid Cases	170		

Puskesmas * Reliable

Crosstab

			Reliable		Total
			Tdk Puas	Puas	
Puskesmas	Tebet	Count	31	44	75
		% within Puskesmas	41.3%	58.7%	100.0%
	Pasar minggu	Count	16	48	64
		% within Puskesmas	25.0%	75.0%	100.0%
	Jagakarsa	Count	10	21	31
		% within Puskesmas	32.3%	67.7%	100.0%
Total		Count	57	113	170
		% within Puskesmas	33.5%	66.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.161(a)	2	.125
Likelihood Ratio	4.202	2	.122
Linear-by-Linear Association	1.840	1	.175
N of Valid Cases	170		

Puskesmas * Tangible

Crosstab

			Tangible		Total
			Tdk Puas	Puas	
Puskesmas	Tebet	Count	45	30	75
		% within Puskesmas	60.0%	40.0%	100.0%
	Pasar minggu	Count	36	28	64
		% within Puskesmas	56.3%	43.8%	100.0%
	Jagakarsa	Count	23	8	31
		% within Puskesmas	74.2%	25.8%	100.0%
Total		Count	104	66	170
		% within Puskesmas	61.2%	38.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.909(a)	2	.233
Likelihood Ratio	3.028	2	.220
Linear-by-Linear Association	1.070	1	.301
N of Valid Cases	170		

Puskesmas * Assurance

Crosstab

			Assurance		Total
			Tdk Puas	Puas	
Puskesmas	Tebet	Count	23	52	75
		% within Puskesmas	30.7%	69.3%	100.0%
	Pasar minggu	Count	13	51	64
		% within Puskesmas	20.3%	79.7%	100.0%
	Jagakarsa	Count	11	20	31
		% within Puskesmas	35.5%	64.5%	100.0%
Total		Count	47	123	170
		% within Puskesmas	27.6%	72.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.015(a)	2	.221
Likelihood Ratio	3.073	2	.215
Linear-by-Linear Association	.001	1	.970
N of Valid Cases	170		

Puskesmas * Emphaty

Crosstab

			Emphaty		Total
			Tdk Puas	Puas	
Puskesmas	Tebet	Count	14	61	75
		% within Puskesmas	18.7%	81.3%	100.0%
	Pasar minggu	Count	3	61	64
		% within Puskesmas	4.7%	95.3%	100.0%
	Jagakarsa	Count	5	26	31
		% within Puskesmas	16.1%	83.9%	100.0%
Total		Count	22	148	170
		% within Puskesmas	12.9%	87.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.332(a)	2	.042
Likelihood Ratio	7.177	2	.028
Linear-by-Linear Association	1.019	1	.313
N of Valid Cases	170		

Universitas Indonesia

Puskesmas * Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness		Total
			Tdk Puas	Puas	
Puskesmas	Tebet	Count	6	69	75
		% within Puskesmas	8.0%	92.0%	100.0%
	Pasar minggu	Count	9	55	64
		% within Puskesmas	14.1%	85.9%	100.0%
	Jagakarsa	Count	8	23	31
		% within Puskesmas	25.8%	74.2%	100.0%
Total		Count	23	147	170
		% within Puskesmas	13.5%	86.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.970(a)	2	.051
Likelihood Ratio	5.552	2	.062
Linear-by-Linear Association	5.681	1	.017
N of Valid Cases	170		

Pengeluaran sebulan * Reliable

Crosstab

			Reliable		Total
			Tdk Puas	Puas	
Pengeluaran sebulan	Kurang dari (<) Rp 1.000.000	Count	3	11	14
		% within Pengeluaran sebulan	21.4%	78.6%	100.0%
	Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	Count	37	54	91
		% within Pengeluaran sebulan	40.7%	59.3%	100.0%
	Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	Count	12	41	53
		% within Pengeluaran sebulan	22.6%	77.4%	100.0%
	Lebih besar dari Rp 3.000.000	Count	5	7	12
		% within Pengeluaran sebulan	41.7%	58.3%	100.0%
Total		Count	57	113	170
		% within Pengeluaran sebulan	33.5%	66.5%	100.0%

Universitas Indonesia

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.171(a)	3	.104
Likelihood Ratio	6.367	3	.095
Linear-by-Linear Association	.219	1	.639
N of Valid Cases	170		

Pengeluaran sebulan * Tangible

Crosstab

			Tangible		Total
			Tdk Puas	Puas	
Pengeluaran sebulan	Kurang dari (<) Rp 1.000.000	Count	10	4	14
		% within Pengeluaran sebulan	71.4%	28.6%	100.0%
	Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	Count	51	40	91
		% within Pengeluaran sebulan	56.0%	44.0%	100.0%
	Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	Count	34	19	53
		% within Pengeluaran sebulan	64.2%	35.8%	100.0%
	Lebih besar dari Rp 3.000.000	Count	9	3	12
		% within Pengeluaran sebulan	75.0%	25.0%	100.0%
Total		Count	104	66	170
		% within Pengeluaran sebulan	61.2%	38.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.792(a)	3	.425
Likelihood Ratio	2.867	3	.413
Linear-by-Linear Association	.546	1	.460
N of Valid Cases	170		

Pengeluaran sebulan *Assurance

Crosstab

			Assurance		Total
			Tdk Puas	Puas	
Pengeluaran sebulan	Kurang dari (<) Rp 1.000.000	Count	5	9	14
		% within Pengeluaran sebulan	35.7%	64.3%	100.0%
	Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	Count	17	74	91
		% within Pengeluaran sebulan	18.7%	81.3%	100.0%
	Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	Count	18	35	53
		% within Pengeluaran sebulan	34.0%	66.0%	100.0%
	Lebih besar dari Rp 3.000.000	Count	7	5	12
		% within Pengeluaran sebulan	58.3%	41.7%	100.0%
Total		Count	47	123	170
% within Pengeluaran sebulan			27.6%	72.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.818(a)	3	.013
Likelihood Ratio	10.342	3	.016
Linear-by-Linear Association	4.979	1	.026
N of Valid Cases	170		

Pengeluaran sebulan *Emphaty

Crosstab

			Emphaty		Total
			Tdk Puas	Puas	
Pengeluaran sebulan	Kurang dari (<) Rp 1.000.000	Count	1	13	14
		% within Pengeluaran sebulan	7.1%	92.9%	100.0%
	Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	Count	12	79	91
		% within Pengeluaran sebulan	13.2%	86.8%	100.0%
	Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	Count	9	44	53
		% within Pengeluaran sebulan	17.0%	83.0%	100.0%
	Lebih besar dari Rp 3.000.000	Count	0	12	12
		% within Pengeluaran sebulan	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	22	148	170
		% within Pengeluaran sebulan	12.9%	87.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.974(a)	3	.396
Likelihood Ratio	4.528	3	.210
Linear-by-Linear Association	.002	1	.962
N of Valid Cases	170		

Pengeluaran sebulan *Responsiveness

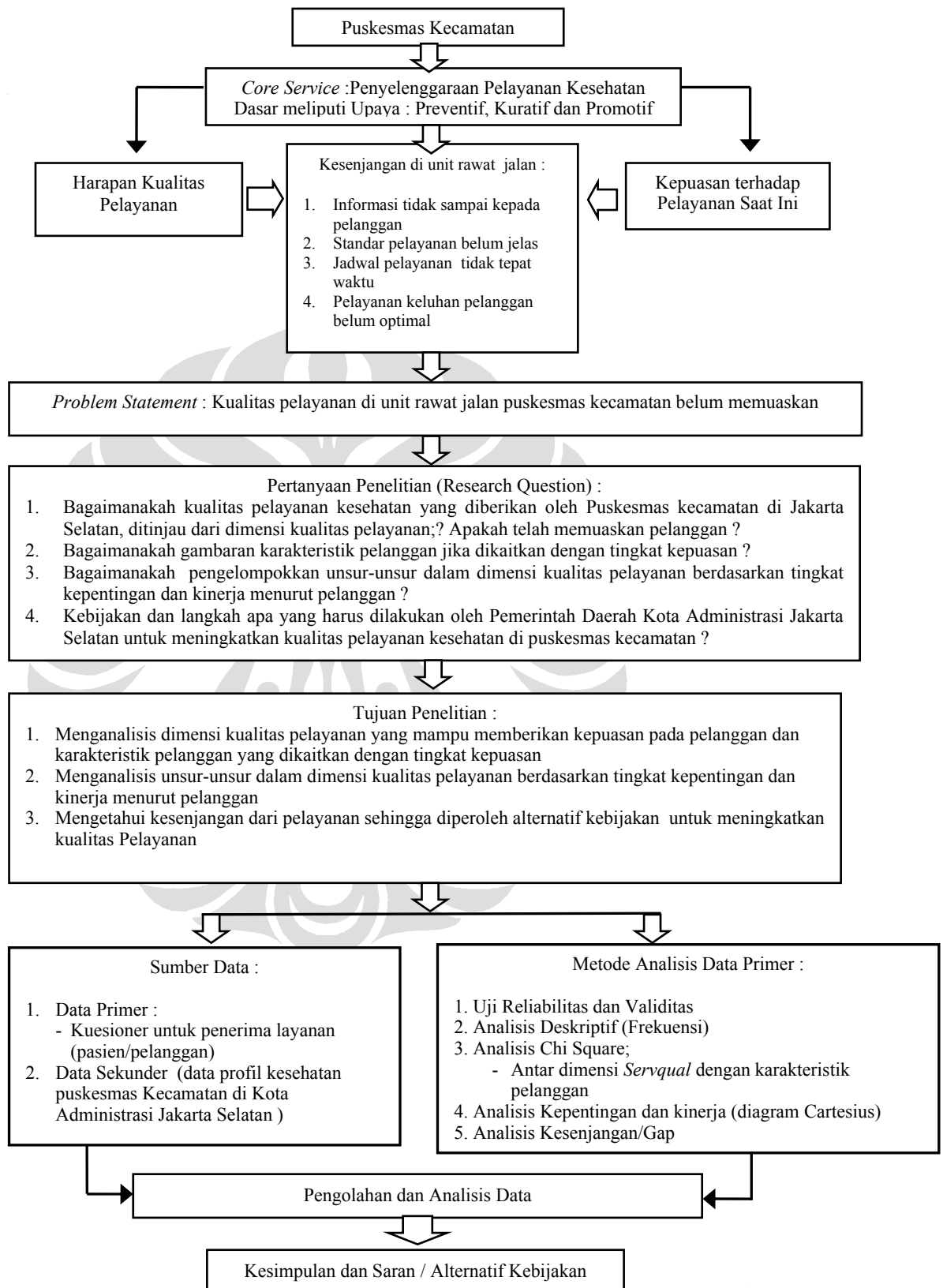
Crosstab

			Responsiveness		Total
			Tdk Puas	Puas	
Pengeluaran sebulan	Kurang dari (<) Rp 1.000.000	Count	1	13	14
		% within Pengeluaran sebulan	7.1%	92.9%	100.0%
	Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000	Count	12	79	91
		% within Pengeluaran sebulan	13.2%	86.8%	100.0%
	Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000	Count	8	45	53
		% within Pengeluaran sebulan	15.1%	84.9%	100.0%
	Lebih besar dari Rp 3.000.000	Count	2	10	12
		% within Pengeluaran sebulan	16.7%	83.3%	100.0%
Total		Count	23	147	170
		% within Pengeluaran sebulan	13.5%	86.5%	100.0%

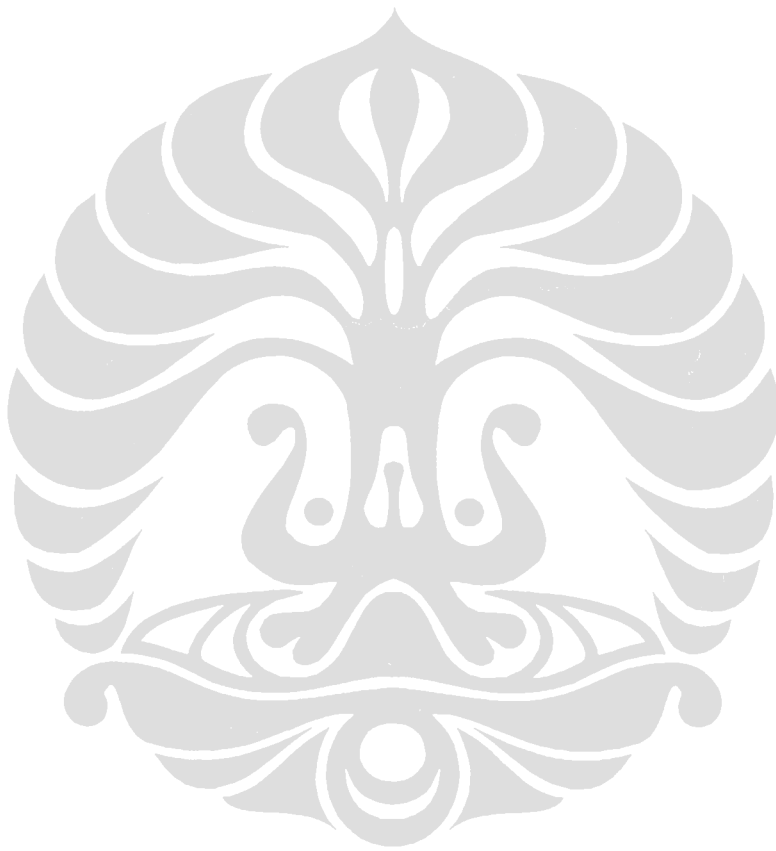
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.709(a)	3	.871
Likelihood Ratio	.787	3	.853
Linear-by-Linear Association	.569	1	.451
N of Valid Cases	170		

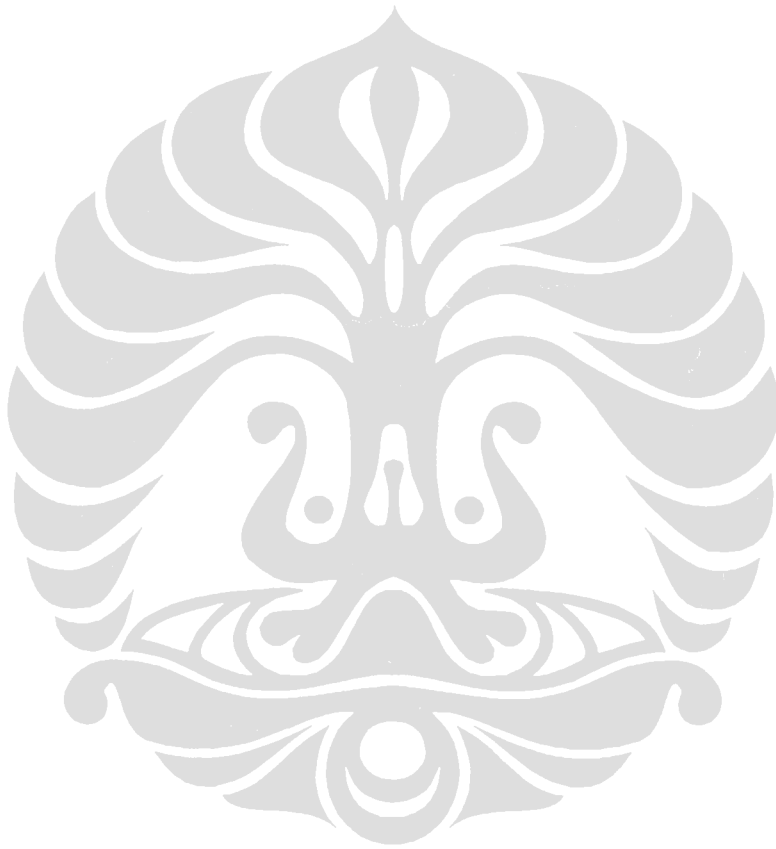
Lampiran. 4. Kerangka Penelitian



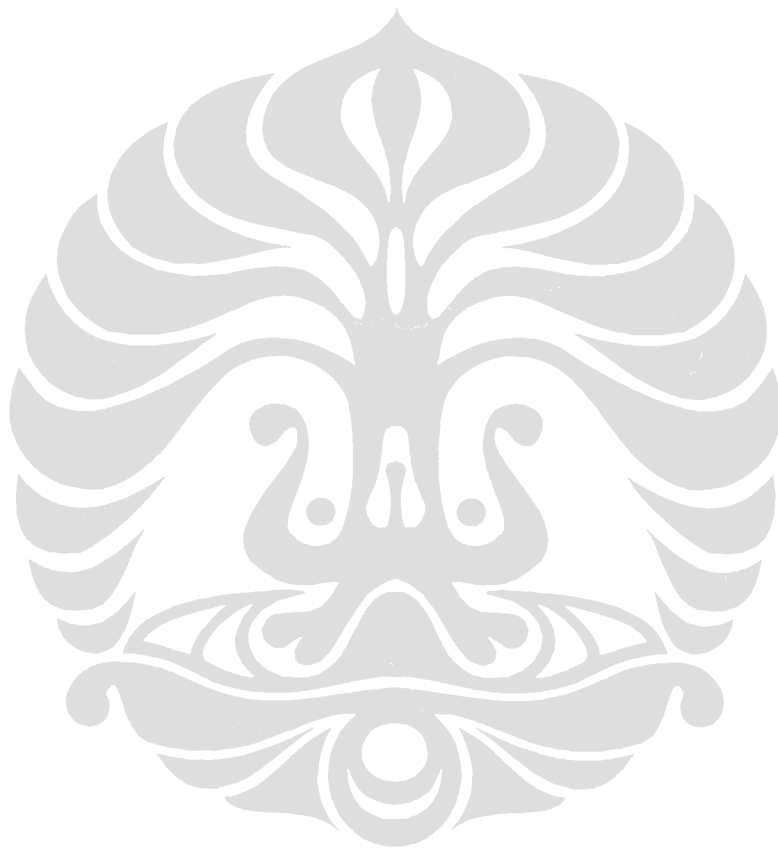
Lampiran 5. Kuesioner halaman 1. (ada di file Appendices2.pdf)



Lampiran 5. (lanjutan) Kuesioner halaman 2. (ada di file Appendices3.pdf)



Lampiran 5. (lanjutan) Kuesioner halaman 3. (ada di file Appendices4.pdf)



Lampiran 6. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Tiap Puskesmas Kecamatan

No	Atribut Dimensi	Skor		Mean		TKi
	Reliability	3.736	4.602	3,66	4,51	81,18
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	650	748	3,82	4,4	86,90
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	578	787	3,40	4,63	73,44
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	652	766	3,84	4,51	85,12
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	587	773	3,45	4,55	75,94
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	665	745	3,91	4,38	89,26
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	604	783	3,55	4,61	77,14
	Tangibles	2.306	3.100	3,39	4,56	74,39
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	580	783	3,41	4,61	74,07
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	572	772	3,36	4,54	74,09
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	588	771	3,46	4,54	76,26
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	566	774	3,33	4,55	73,13
	Assurance	4.559	5.547	3,83	4,66	82,19
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	646	773	3,80	4,55	83,57
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	678	776	3,99	4,56	87,37
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	648	821	3,81	4,83	78,93
14	Keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan	649	775	3,82	4,56	83,74
15	Keselamatan dan keamanan medis	656	818	3,86	4,81	80,20
16	Ketersediaan obat di apotek	641	819	3,77	4,82	78,27
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	641	765	3,77	4,50	83,79
	Emphaty	1.997	2.326	3,92	4,56	85,86
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	675	789	3,97	4,64	85,55
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	647	742	3,81	4,36	87,20
20	Pelayanan yang adil di apotek	675	795	3,97	4,68	84,91
	Responsiveness	3.268	3.766	3,84	4,43	86,78
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	644	741	3,79	4,36	86,91
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	660	739	3,88	4,35	89,31
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	639	772	3,76	4,54	82,77
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	671	758	3,95	4,46	88,52
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	654	756	3,85	4,45	86,51
SERVQUAL				3,73	4,55	81,97

Lampiran 7. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Kecamatan Puskesmas Tebet

No	Atribut Dimensi	Skor		Mean		TKi
	Reliability	1.610	2.013	3,58	4,48	79,93
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	286	335	3,81	4,47	85,23
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	248	338	3,31	4,51	73,39
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	289	341	3,85	4,55	84,62
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	251	330	3,35	4,4	76,14
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	286	336	3,81	4,48	85,04
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	250	333	3,33	4,44	75,00
	Tangibles	998	1.332	3,33	4,44	74,99
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	248	346	3,31	4,61	71,80
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	249	331	3,32	4,41	75,28
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	252	327	3,36	4,36	77,06
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	249	328	3,32	4,37	75,97
	Assurance	1.998	2.443	3,81	4,65	81,80
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	284	341	3,79	4,55	83,30
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	299	343	3,99	4,57	87,31
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	286	365	3,81	4,87	78,23
14	Keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan	284	339	3,79	4,52	83,85
15	Keselamatan dan keamanan medis	290	359	3,87	4,79	80,79
16	Ketersediaan obat di apotek	272	359	3,63	4,79	75,78
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	283	337	3,77	4,49	83,96
	Emphaty	3.718	4.531	3,89	4,59	84,75
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	296	354	3,95	4,72	83,69
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	282	327	3,76	4,36	86,24
20	Pelayanan yang adil di apotek	297	352	3,96	4,69	84,43
	Responsiveness	1.443	1.642	3,85	4,38	87,89
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	277	327	3,69	4,36	84,63
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	293	319	3,91	4,25	92,00
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	284	343	3,79	4,57	82,93
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	295	327	3,93	4,36	90,14
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	294	326	3,92	4,35	90,11
SERVQUAL				3,69	4,51	81,87

Lampiran 8. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu

No	Atribut Dimensi	Skor		Mean		TKi
	Reliability	1.450	1.773	3,78	4,62	81,78
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	246	285	3,84	4,45	86,32
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	229	308	3,58	4,81	74,35
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	242	294	3,78	4,59	82,31
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	230	304	3,59	4,75	75,66
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	256	278	4,00	4,34	92,09
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	247	304	3,86	4,75	81,25
	Tangibles	907	1.203	3,54	4,70	75,39
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	228	301	3,56	4,70	75,75
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	226	299	3,53	4,67	75,59
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	237	299	3,70	4,67	79,26
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	216	304	3,38	4,75	71,05
	Assurance	1.749	2.091	3,90	4,67	83,64
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	251	290	3,92	4,53	86,55
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	256	296	4,00	4,63	86,49
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	243	306	3,80	4,78	79,41
14	Keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan	251	290	3,92	4,53	86,55
15	Keselamatan dan keamanan medis	252	308	3,94	4,81	81,82
16	Ketersediaan obat di apotek	248	312	3,88	4,88	79,49
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	248	289	3,88	4,52	85,81
	Emphaty	761	886	3,96	4,61	85,89
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	254	297	3,97	4,64	85,52
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	250	286	3,91	4,47	87,41
20	Pelayanan yang adil di apotek	257	303	4,02	4,73	84,82
	Responsiveness	1.242	1.458	3,88	4,56	85,19
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	249	281	3,89	4,39	88,61
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	251	288	3,92	4,50	87,15
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	245	295	3,83	4,61	83,05
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	254	299	3,97	4,67	84,95
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	243	295	3,80	4,61	82,37
SERVQUAL				3,81	4,63	82,35

Lampiran 9. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi Kinerja dan Kepentingan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa

No	Atribut Dimensi	Skor		Mean		TKi
	Reliability	676	816	3,63	4,39	82,84
1	Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran	118	128	3,81	4,13	92,19
2	Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran	101	141	3,26	4,55	71,63
3	Ketepatan jadwal praktek Dokter	121	131	3,90	4,23	92,37
4	Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter	106	139	3,42	4,48	76,26
5	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	123	131	3,97	4,23	93,89
6	Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek	107	146	3,45	4,71	73,29
	Tangibles	399	565	3,22	4,56	70,62
7	Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran	104	136	3,35	4,39	76,47
8	Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya	96	142	3,10	4,58	67,61
9	Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya	98	145	3,16	4,68	67,59
10	Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduk	101	142	3,26	4,58	71,13
	Assurance	810	1.013	3,73	4,67	79,96
11	Keramahan dan kesopanan petugas loket pendaftaran	111	142	3,58	4,58	78,17
12	Ketentuan tentang tarif / biaya pelayanan yang jelas	123	137	3,97	4,42	89,78
13	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosis penyakit	118	150	3,81	4,84	78,67
14	Keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan pelayanan	113	146	3,65	4,71	77,40
15	Keselamatan dan keamanan medis	114	151	3,68	4,87	75,50
16	Ketersediaan obat di apotek	121	148	3,90	4,77	81,76
17	Keramahan dan Kesopanan Petugas apotek	110	139	3,55	4,48	79,14
	Emphaty	361	407	3,88	4,38	88,70
18	Pelayanan yang adil di loket pendaftaran	125	138	4,03	4,45	90,58
19	Perhatian secara khusus yang diberikan dokter	115	129	3,71	4,16	89,15
20	Pelayanan yang adil di apotek	121	140	3,90	4,52	86,43
	Responsiveness	583	666	3,76	4,30	87,54
21	Kemampuan petugas loket menanggapi keluhan pelanggan	118	133	3,81	4,29	88,72
22	Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	116	132	3,74	4,26	87,88
23	Kemampuan dokter menanggapi keluhan pelanggan	110	134	3,55	4,32	82,09
24	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	122	132	3,94	4,26	92,42
25	Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	117	135	3,77	4,35	86,67
SERVQUAL				3,65	4,46	81,79

Lampiran 10. Data umum

Nores	layanan	Kd-Puskes	jumkun	jekel	usia	bayar	alasan	tarif	transpor	biatrans	pengeluar	jumAng
	P1		P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	THT	1	2	2	41	1	3	2	1	1	3	8
2	THT	1	2	2	35	1	3	2	1	1	4	5
3	umum	1	2	2	25	1	3	2	1	1	2	5
4	umum	1	2	1	29	1	2	2	1	1	2	3
5	umum	1	2	2	70	1	2	2	1	2	2	5
6	umum	1	2	2	44	1	2	2	1	2	3	3
7	umum	1	2	1	69	2	1	2	2	3	3	2
8	kulit	1	2	2	38	1	2	2	1	1	4	4
9	anak	1	2	2	35	1	2	2	1	1	1	5
10	gigi	1	2	1	29	1	1	2	2	3	1	3
11	umum	1	2	2	50	1	2	2	1	1	2	5
12	umum	1	2	1	22	1	3	2	1	2	3	5
13	THT	1	2	2	37	1	2	2	1	2	2	4
14	umum	1	2	2	55	3	4	1	1	2	2	7
15	THT	1	2	1	40	1	3	2	2	3	2	1
16	kulit	1	2	1	53	1	3	2	1	1	3	6
17	umum	1	2	2	31	1	2	2	1	1	2	3
18	THT	1	2	2	69	1	2	2	1	2	2	6
19	umum	1	2	1	43	1	3	2	1	1	2	4
20	umum	1	2	2	26	1	2	2	1	2	3	8
21	umum	1	2	1	29	1	1	2	1	1	2	5
22	umum	1	2	1	20	1	2	2	1	2	3	5
23	DM	1	2	1	63	1	2	2	1	1	2	2
24	umum	1	2	1	42	1	2	2	1	1	2	4
25	umum	1	2	2	42	1	2	2	1	2	2	6
26	DM	1	2	2	58	2	1	2	1	3	3	4
27	umum	1	2	2	47	4	4	3	1	1	2	5
28	umum	1	2	1	37	1	3	2	1	1	3	5
29	umum	1	2	2	28	1	3	2	1	1	2	3
30	umum	1	2	2	50	1	2	2	1	3	2	3
31	umum	1	2	2	24	1	1	2	1	2	2	3
32	umum	1	2	2	37	1	2	2	1	3	3	6
33	anak	1	2	1	45	1	2	2	1	2	3	3
34	umum	1	2	2	65	3	4	1	1	3	2	3
35	mata	1	2	1	30	1	2	1	1	3	2	3
36	DM	1	2	2	54	2	1	2	1	2	4	8
37	umum	1	2	2	29	1	2	2	1	3	2	3
38	umum	1	2	1	40	1	2	2	1	3	2	3
39	anak	1	2	2	30	1	3	2	1	1	2	5

Lampiran 10. Data umum (lanjutan)

nores	layanan	Kd-Puskes	jumkun	jekel	usia	bayar	alasan	tarif	transpor	Biatrans	pengeluar	Jum Ang
	P1		P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
40	THT	1	2	1	59	1	3	2	1	3	2	4
41	umum	1	2	1	28	5	4	2	1	2	2	6
42	umum	1	2	1	28	1	2	2	1	2	2	5
43	gigi	1	2	1	46	1	3	2	1	2	3	5
44	umum	1	2	2	30	5	2	2	1	1	1	3
45	anak	1	2	2	22	5	1	2	1	1	2	2
46	umum	1	2	2	53	1	2	2	1	3	4	10
47	gigi	1	2	2	45	1	3	2	1	1	3	4
48	umum	1	2	1	31	1	1	2	2	3	1	2
49	umum	1	2	1	70	1	2	2	1	3	1	2
50	umum	1	2	2	33	1	2	2	1	1	2	4
51	anak	1	2	2	48	1	2	2	1	1	4	11
52	umum	1	2	1	42	1	3	2	1	1	1	1
53	gigi	1	2	2	38	1	2	2	1	2	2	2
54	umum	1	2	2	16	1	2	2	1	1	4	6
55	DM	1	2	2	75	1	2	2	1	2	1	1
56	umum	1	2	1	70	1	2	2	1	1	2	3
57	umum	1	2	2	31	1	2	2	1	2	3	7
58	umum	1	2	2	24	1	2	2	1	3	1	3
59	umum	1	2	1	25	1	2	2	1	1	2	4
60	umum	1	2	2	27	1	2	2	1	1	1	3
61	umum	1	2	2	25	1	3	2	1	1	2	5
62	umum	1	2	1	29	1	2	2	1	1	2	3
63	umum	1	2	2	40	1	2	2	1	2	2	5
64	umum	1	2	2	44	1	2	2	1	2	3	3
65	umum	1	2	1	39	2	1	2	2	3	3	2
66	umum	1	2	2	30	1	2	2	1	1	2	5
67	umum	1	2	1	22	1	3	2	1	2	3	5
68	umum	1	2	1	43	1	3	2	1	1	2	4
69	umum	1	2	2	26	1	2	2	1	2	3	8
70	umum	1	2	1	29	1	1	2	1	1	2	5
71	umum	1	2	1	20	1	2	2	1	2	3	5
72	umum	1	2	2	28	1	3	2	1	1	2	3
73	umum	1	2	2	50	1	2	2	1	3	2	3
74	umum	1	2	2	24	1	1	2	1	2	2	3
75	umum	1	2	2	37	1	2	2	1	3	3	6
76	umum	2	2	2	35	5	1	2	1	2	1	3
77	umum	2	2	1	37	5	1	2	1	3	3	3
78	umum	2	2	1	42	1	1	2	1	1	3	3
79	Sp.kulit	2	2	1	58	1	3	2	1	1	2	6
80	umum	2	2	1	71	2	1	2	1	2	3	6

Lampiran 10. Data Umum (lanjutan)

81	umum	2	2	1	52	2	1	2	1	2	2	6
82	umum	2	2	1	56	2	2	2	1	1	2	8
83	gigi	2	2	2	44	1	2	2	1	3	4	5
84	gigi	2	2	2	32	1	2	2	1	3	3	2
85	umum	2	2	2	26	5	1	2	1	2	2	3
86	KIA	2	2	1	27	5	1	2	1	3	3	3
87	anak	2	2	2	29	1	1	2	1	2	2	6
88	KIA	2	2	2	30	1	1	2	1	2	2	3
89	DM	2	2	2	53	1	3	2	1	2	1	2
90	umum	2	2	2	28	1	1	2	1	2	3	4
91	umum	2	2	2	57	1	3	2	1	1	1	2
92	umum	2	2	2	54	1	1	2	1	1	3	10
93	umum	2	2	1	42	1	1	2	1	1	4	8
94	Sp. Kulit	2	2	1	38	1	1	2	1	1	2	3
95	umum	2	2	2	21	1	3	2	1	3	2	6
96	umum	2	2	1	66	2	2	2	1	3	3	6
97	umum	2	2	2	40	3	2	2	1	1	2	6
98	umum	2	2	2	36	1	2	2	1	2	3	4
99	umum	2	2	2	48	1	2	2	1	3	2	6
100	umum	2	2	1	41	3	2	2	1	3	2	1
101	gigi	2	2	2	43	1	2	2	1	2	3	4
102	DM	2	2	2	51	1	1	2	1	2	2	5
103	THT	2	2	2	37	1	1	2	1	1	3	6
104	umum	2	2	1	26	1	1	2	1	1	2	4
105	THT	2	2	1	65	1	2	2	1	1	2	3
106	DM	2	2	1	40	1	2	2	1	3	2	6
107	umum	2	2	1	60	2	2	2	1	2	3	11
108	DM	2	2	1	51	1	2	2	1	1	3	5
109	umum	2	2	1	56	1	1	2	2	3	2	3
110	THT	2	2	2	18	1	1	2	1	2	2	8
111	umum	2	2	2	56	1	2	2	1	2	2	1
112	umum	2	2	1	33	1	1	1	1	1	2	6
113	Sp anak	2	2	2	26	1	2	2	1	2	3	5
114	KIA	2	2	2	36	5	4	2	1	2	2	4
115	umum	2	2	1	44	3	2	1	1	2	2	4
116	DM	2	2	1	42	1	4	1	2	3	2	6
117	kulit	2	2	2	23	1	2	2	1	2	1	6
118	umum	2	2	1	34	1	1	2	1	1	2	3
119	umum	2	2	2	38	1	2	2	1	2	4	7
120	umum	2	2	1	51	1	3	2	1	1	3	11
121	umum	2	2	1	36	1	2	2	1	3	3	4
122	umum	2	2	2	52	1	1	2	2	3	2	7
123	umum	2	2	2	48	1	3	2	1	3	2	2
124	kulit	2	2	2	38	1	1	2	2	3	4	7
125	umum	2	2	2	64	2	1	2	1	3	2	2

126	kulit	2	1	1	42	1	1	2	1	3	4	6
127	umum	2	2	2	39	1	1	2	1	2	2	3
128	gigi	2	2	2	40	1	2	2	1	2	2	6
129	gigi	2	2	1	44	1	1	2	2	3	2	5
130	umum	2	2	1	34	2	1	2	1	1	2	2
131	gigi	2	2	1	20	1	1	2	1	1	2	5
132	umum	2	2	2	29	5	4	2	1	2	2	4
133	THT	2	2	2	35	1	3	2	1	1	2	4
134	gigi	2	2	1	31	1	3	2	1	2	2	3
135	Sp. Anak	2	2	2	22	1	2	2	1	2	3	7
136	gigi	2	2	1	56	2	1	2	1	2	3	6
137	umum	2	2	2	31	3	2	2	1	1	1	4
138	umum	2	2	2	43	5	1	2	1	2	2	6
139	THT	2	2	1	27	1	1	2	1	2	2	2
140	umum	3	2	2	38	1	2	2	1	2	2	10
141	umum	3	2	1	35	5	1	2	1	3	2	5
142	umum	3	2	2	23	1	1	2	2	3	3	6
143	umum	3	2	1	60	2	1	2	1	2	3	3
144	umum	3	2	1	28	1	3	2	1	2	3	4
145	umum	3	2	2	23	1	1	2	1	2	2	3
146	umum	3	2	1	37	1	1	2	1	2	2	1
147	umum	3	2	1	30	1	1	2	1	2	2	3
148	umum	3	2	1	25	1	1	2	1	1	2	4
149	umum	3	2	1	34	1	2	2	1	2	2	4
150	umum	3	2	1	31	1	1	2	1	1	2	4
151	umum	3	2	1	22	1	1	2	1	2	3	3
152	umum	3	2	2	32	1	3	2	1	1	2	5
153	umum	3	2	2	24	1	1	2	1	2	2	4
154	umum	3	2	2	42	1	1	2	1	1	3	7
155	umum	3	2	2	38	5	3	2	1	1	3	6
156	umum	3	2	2	59	1	1	2	1	2	2	3
157	umum	3	2	2	24	1	1	2	1	3	3	4
158	umum	3	2	1	38	2	2	2	2	1	3	4
159	umum	3	2	2	37	1	1	2	1	1	3	5
160	umum	3	2	2	34	1	3	2	1	1	2	4
161	umum	3	2	2	23	1	2	2	1	2	3	6
162	umum	3	2	1	30	1	1	2	1	2	4	6
163	umum	3	2	1	28	5	1	2	1	2	2	6
164	umum	3	2	2	35	5	1	2	1	1	3	5
165	umum	3	2	1	37	1	1	2	1	3	2	3
166	umum	3	2	2	23	1	1	2	1	2	2	4
167	umum	3	2	2	41	1	1	2	1	1	3	7
168	umum	3	2	2	24	1	1	2	1	3	3	4
169	umum	3	2	1	38	2	2	2	2	1	3	4
170	umum	3	2	2	37	1	1	2	1	1	3	5



Lampiran 11. Penilaian Kinerja

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re	
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25	
1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4
13	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
16	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
18	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
22	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
49	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re	
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25	
53	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
58	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
62	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
63	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
64	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	3	3	3	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	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
70	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
71	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
74	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
77	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re	
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25	
81	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	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
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	
84	3	2	1	3	4	4	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
85	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
86	2	3	1	1	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
87	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
89	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
93	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
95	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	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	
97	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	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	
108	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25
109	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
111	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
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
116	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
117	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2
118	4	2	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
119	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
124	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
129	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
131	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
135	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
136	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25
137	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
139	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
140	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
142	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2
143	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
144	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
147	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
148	3	3	4	2	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
150	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
151	3	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4
152	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
153	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
156	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
160	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
163	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Penilaian Kinerja (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
166	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
167	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
168	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
170	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4



Lampiran 12. Penilaian Harapan

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
7	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
8	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
10	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
11	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
14	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
21	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
22	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
24	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
28	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
30	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
31	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
32	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
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
35	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
36	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
40	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
41	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
44	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
45	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
46	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
47	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
48	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
49	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
50	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
51	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
52	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
54	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
55	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
56	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
57	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
58	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
61	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
62	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
63	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
65	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
66	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
67	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
70	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
71	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
72	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
73	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
74	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
75	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
76	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
77	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
81	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re	
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	
83	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
86	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
88	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
90	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
91	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
92	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
93	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
96	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
97	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
98	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
99	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
101	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
103	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
105	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
106	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
107	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
108	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
110	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

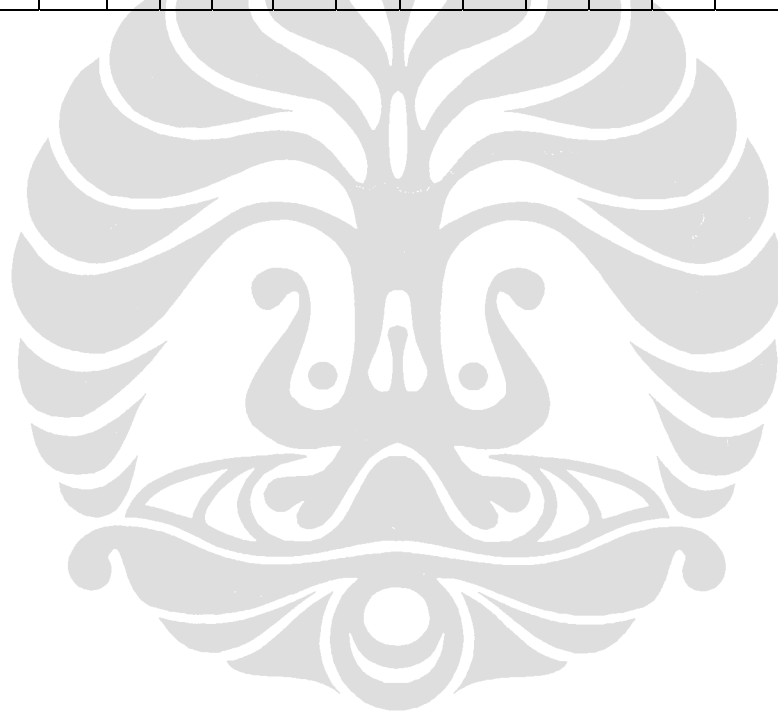
nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
111	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
115	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
116	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
117	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
118	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
119	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
120	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
121	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
122	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
123	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
125	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
127	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
129	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
130	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4
131	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
132	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
133	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
134	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
135	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
136	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
137	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
138	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
139	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
140	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
141	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
142	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
143	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
144	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
145	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
148	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
150	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
151	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
152	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
153	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
154	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
156	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
157	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
158	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
160	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
161	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
163	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4

Lampiran 12. Penilaian Harapan (lanjutan)

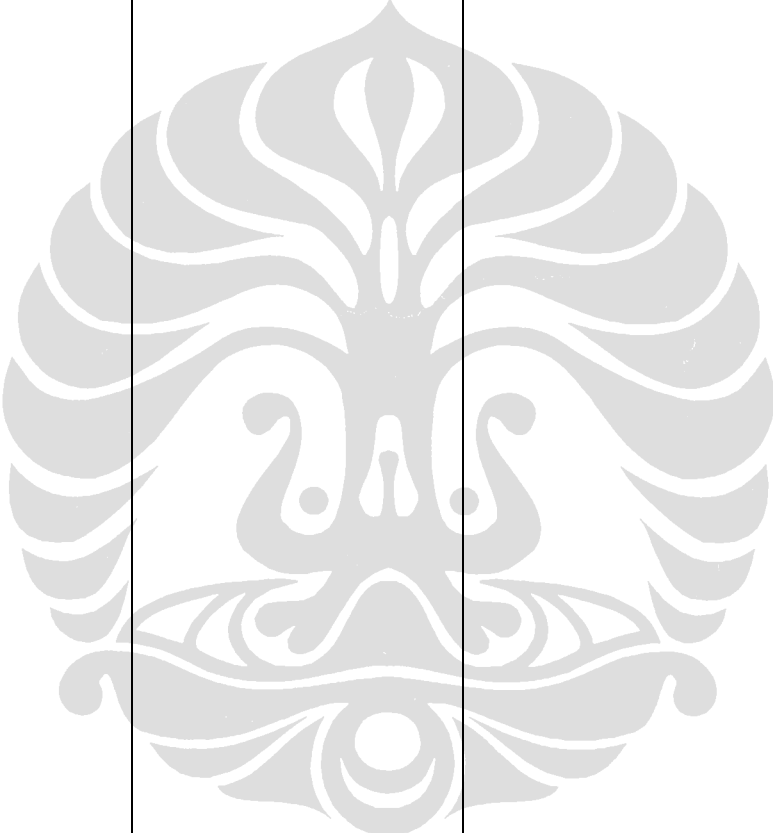
nores	1Ri	2Ri	10Ri	11Ri	19Ri	20Ri	3T	4T	12T	21T	5A	6A	13A	14A	15A	22A	23A	7E	16E	24E	8Re	9Re	17Re	18Re	25Re
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
168	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
169	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4



Lampiran 13. Matriks Alur Penelitian Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Jakarta Selatan

Problem Situation	Problem Statement	Analisis/Bahasan	Kesimpulan	Saran
<p>Masih adanya keluhan mengenai pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan</p>	<p>Pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan belum optimal</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Tingkat kesesuaian (Tki) Pelayanan pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas kecamatan di Jakarta Selatan sebesar 81,97% dan terdapat Kesenjangan antara harapan dan kinerja sebesar -0,82 	<ul style="list-style-type: none"> o Kualitas pelayanan menurut dimensi tangible belum memuaskan pelanggan dan memiliki kesenjangan terbesar o Faktor Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran, Kecepatan pelayanan pemeriksaan, kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek, ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran, dan kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya adalah atribut pelayanan yang kualitasnya harus ditingkatkan dan penanganannya perlu menjadi prioritas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Pemda Provinsi DKI Jakarta : <ul style="list-style-type: none"> o Untuk dimensi tangible yang belum memuaskan dan memiliki kesenjangan terbesar, perlu dilakukan upaya peningkatan dengan memperbaiki kenyamanan dengan menambah tempat duduk serta pengaturan ruang yang memungkinkan udara dapat bersirkulasi dengan baik sehingga tidak panas Khususnya untuk kenyamanan ruang tunggu di apotek. Selain itu sebaiknya ruang tunggu apotek jangan berdekatan dengan pelayanan lain. Posisinya dibuat khusus dan luas sehingga tidak berdesakan dengan pasien yang sedang antri di loket pendaftaran atau antri diperiksa dokter o Agar pelayanan di loket pendaftaran dapat lebih cepat sebaiknya loket jangan hanya dipusatkan di satu tempat atau berdekatan dengan pelayanan lain. Posisinya dibuat khusus, sebaiknya dipecah menjadi beberapa loket yang dikelompokkan menurut jenis pelayanan yang diinginkan dan karakteristik pelanggan. sesuai jenis pelayanan yang tersedia di puskesmas kecamatan. o Agar pelayanan dapat lebih cepat khususnya di tempat pemeriksaan dokter dan apotek perlu dibuat kepastian standar waktu pelayanan mulai dari pelanggan datang hingga selesai diperiksa dan mengambil obat di apotek melalui Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan sebagai sasaran kualitas layanan dan mensosialisasikan kepada pelanggan tahapan-tahapan waktu yang dibutuhkan dalam penggunaan jasa rawat jalan di puskesmas kecamatan, sehingga lama pelayanan dapat terukur. o Agar pelayanan di loket pendaftaran lebih tertib dan teratur perlu dibuat sistem antrian menggunakan nomor urut sesuai kedatangan. Untuk itu perlu disusun standar pelayanan yang aspiratif, akomodatif dan akuntabel, yakni; terkait dengan mekanisme dan prosedur maupun spesifikasi kualitas pelayanan serta sistem maupun teknologi yang digunakan.

Lampiran 13. Matriks Alur Penelitian (lanjutan)

Problem Situation	Problem Statement	Analisis/Bahasan	Kesimpulan	Saran
				<ul style="list-style-type: none"> ○ Menerapkan Mekanisme penanganan keluhan pelanggan secara terpadu di Sudin Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan membentuk Complain Center (CC), dan perlu adanya contact person yang bertugas di masing-masing Puskesmas kecamatan ○ Untuk menentukan ke mana harus mengalokasikan anggaran / sumber daya, PKC sebagai Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum (BLU), yang harus dilakukan sebaiknya mengacu atau memprioritaskan pada hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan di tiap puskesmas ○ Perlu dilakukan studi atau survei kepuasan pelanggan secara periodik, sehingga hasilnya dapat dipakai untuk mengamati perubahan sikap pelanggan dari waktu ke waktu. <p>2. Untuk pihak-pihak lain yang berkepentingan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dalam penyusunan instrumen penelitian diperlukan observasi yang lebih lengkap untuk dapat mendeteksi atribut pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu untuk mengantisipasi jawaban responden yang subyektif diperlukan wawancara yang lebih mendalam dan tambahan pertanyaan terbuka ○ Pada penelitian mendatang perlu dirumuskan secara lebih lengkap alternatif kebijakan ke dalam bentuk yang lebih sistematis dan aplikatif, yang meliputi : waktu pelaksanaan, kebutuhan sumber daya, baik personil maupun pembiayaannya, sarana/prasarana yang diperlukan, serta bagaimana mengantisipasi situasi ketika terjadi permasalahan dalam pelaksanaannya.

No. Responden : T / P / J

Kepada Yth,
Pengguna Jasa Layanan Puskesmas Kecamatan
 Kota Administrasi Jakarta Selatan

Dengan Hormat,

Pelayanan yang baik, serta memiliki kepastian dalam hal waktu dan biaya adalah harapan seluruh pihak. Untuk mewujudkan **Pelayanan Publik yang berkualitas**, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam survei yang sedang kami lakukan dengan mengisi kuesioner dibawah ini.

Jawaban yang diberikan *tidak dinilai berdasarkan benar atau salah, tetapi berdasarkan penilaian obyektif* Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap **Pelayanan Puskesmas Kecamatan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan** sehingga diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk peningkatan dan perbaikan pelayanan di masa datang.

Dalam pengisian kuesioner ini **tidak perlu mencantumkan nama**, untuk itu diharapkan jawaban yang diberikan adalah jawaban sebenarnya. Selain itu isi kuesioner dari survei ini **akan sangat dijaga kerahasiaannya** serta dipergunakan hanya untuk kepentingan akademis semata.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini, Kami mengucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Pertanyaan umum
- Tingkat **KEPUASAN** atau **KINERJA** yang menyangkut *Kenyataan yang dirasakan* oleh anda setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas atau dokter dan menggunakan fasilitas yang disediakan Puskesmas Kecamatan wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan
- Tingkat **KEPENTINGAN** atau **HARAPAN** dari Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap pelayanan petugas atau dokter dan fasilitas yang tersedia di Puskesmas Kecamatan wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan

Pengisian kuesioner dilakukan dengan mengisi titik-titik atau menuliskan angka pada kolom yang tersedia dengan jawaban yang sesuai menurut anda

A. PERTANYAAN UMUM

- Pelayanan yang dituju :

- Sudah berapa kali Bapak/Ibu/Sdr/i datang ke puskesmas untuk memperoleh jasa pelayanan kesehatan.? :
 - baru pertama kali
 - sudah 2 kali atau lebih

- Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

- Tanggal lahir : - - (Tgl-Bln-Thn),

Usia : Tahun

- Untuk memperoleh jasa layanan puskesmas, anda melakukan dengan cara pembayaran :
 - Membayar sendiri
 - Fasilitas ASKES
 - Tidak bayar (Gratis)
 - Kartu Sehat/GAKIN
 - DUKM/ JPKM (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat)

- Apa alasan paling mendasar sehingga anda memilih puskesmas kecamatan untuk memperoleh layanan kesehatan ?
 - Lokasi dekat rumah
 - Pelayanan dan fasilitasnya
 - Tarif terjangkau
 - Hal lainnya, sebutkan.....

- Menurut anda, tarif / biaya di puskesmas kecamatan untuk saat ini :
 - Mahal
 - Sudah murah
 - Tidak terjangkau lagi

- Untuk mencapai lokasi puskesmas kecamatan ini, apakah anda mengeluarkan biaya untuk transportasi
 - Ya
 - Tidak

- Jika Ya, berapa biaya (pulang pergi) yang anda keluarkan untuk transportasi tersebut ?
 - < (kurang dari) Rp 5.000
 - Rp 5.000 s.d. 10.000
 - (lebih besar dari) Rp 10.000

- Total seluruh biaya yang dikeluarkan oleh anda dalam sebulan untuk kebutuhan keluarga (pengeluaran rutin, pendidikan, kesehatan dan lainnya) :
 - Kurang dari (<) Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 s.d. < Rp 2.000.000
 - Rp 2.000.000 s.d. < Rp 3.000.000
 - Lebih besar dari Rp 3.000.000

- Berapa jumlah anggota keluarga yang tinggal serumah (termasuk anda) ? : orang

Jakarta, - - 2009
 Paraf responden

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Pengguna Layanan Puskesmas Kecamatan (lanjutan)

B. Tingkat **KEPUASAN** atau **KINERJA**

Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/i melakukan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini menurut **kepuasan yang dirasakan** oleh anda berdasarkan kenyataan yang dialami setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas atau dokter dan setelah menggunakan fasilitas yang disediakan Puskesmas Kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan **memberikan tanda conteng (V)** pada kolom yang tersedia :

NO.	PERNYATAAN	KENYATAAN YANG DIRASAKAN				
		STPs	TPs	KPs	Ps	SPs
Pelayanan Loker Pendaftaran						
1Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran					
2Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kecepatan pelayanan dan waktu tunggu (antri) di bagian penerimaan / pendaftaran					
3T	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran					
4T	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kenyamanan Ruang tunggu di loket Pendaftaran dan fasilitas tempat duduknya					
5A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap keramahan dan kesopanan dan pelayanan petugas di loket pendaftaran					
6A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap Ketentuan tentang tarif / biaya layanan yang jelas					
7E	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap Petugas loket pendaftaran apakah telah memberikan pelayanan secara adil (urutan sesuai nomor, tanpa melihat status sosial atau hal lain)					
8Re	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan					
9Re	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
Pelayanan Pemeriksaan						
10Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap Ketepatan jadwal waktu pemeriksaan / praktek Dokter					
11Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan di bagian pemeriksaan / perawatan					
12T	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kenyamanan Ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitas tempat duduknya					
13A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap ketelitian Dokter dalam memeriksa dan kemampuan menetapkan diagnosis penyakit					
14A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap keramahan dan kesopanan Dokter dalam memberikan layanan					
15A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap jaminan keselamatan dan keamanan medis					
16E	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap perhatian secara khusus yang diberikan oleh dokter pada pasien / pelanggan					
17Re	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan					
18Re	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kemampuan Dokter memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
Pelayanan Apotek						
19Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek					
20Ri	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek					
21T	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kenyamanan Ruang tunggu di apotek dan fasilitas tempat duduknya					
22A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap ketersediaan obat di apotek					
23A	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap keramahan dan kesopanan dan Petugas Apotek dalam memberikan layanan					
24E	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap Petugas Apotek dalam memberikan pelayanan secara adil					
25Re	Bagaimana tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					

C. Tingkat **KEPENTINGAN** atau **HARAPAN**

Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/i melakukan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini berdasarkan **Tingkat kepentingannya** menurut pendapat anda di tiap unit layanan Puskesmas Kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan **memberikan tanda conteng (V)** pada kolom yang tersedia :

NO.	PERNYATAAN	HARAPAN / KEPENTINGAN				
		STP	TP	KP	P	SP
Pelayanan Loket Pendaftaran						
1Ri	Jadwal buka dan tutup loket pendaftaran yang tepat waktu					
2Ri	Bagian penerimaan / pendaftaran menerapkan pelayanan dengan sistem antrian yang cepat dan tepat					
3T	Loket pendaftaran yang tertib dan teratur					
4T	Ruang tunggu loket pendaftaran yang nyaman , dengan tempat duduk yang cukup					
5A	Petugas di loket melayani dengan sopan dan ramah					
6A	Ketentuan tentang tarif / biaya layanan yang jelas					
7E	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan secara adil (urutan sesuai nomor, tanpa melihat status sosial atau hal lain)					
8Re	Petugas loket cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan					
9Re	Petugas loket mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
Pelayanan Pemeriksaan						
10Ri	Jadwal waktu pemeriksaan / praktek Dokter yang tepat waktu					
11Ri	Pelayanan pemeriksaan dan perawatan yang cepat dan tepat					
12T	Ruang tunggu tempat pemeriksaan yang nyaman , dengan tempat duduk yang cukup					
13A	Dokter teliti dalam memeriksa dan memiliki kemampuan menetapkan diagnosis penyakit					
14A	Dokter memberikan layanan dengan sopan dan ramah					
15A	Adanya jaminan keselamatan dan keamanan medis					
16E	Dokter memberikan perhatian secara khusus pada setiap pasien					
17Re	Dokter cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan					
18Re	Dokter mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
Pelayanan Apotek						
19Ri	Jadwal buka dan tutup apotek yang tepat waktu					
20Ri	Pelayanan di apotek yang cepat dan tepat					
21T	Ruang tunggu apotek yang nyaman , dengan tempat duduk yang cukup					
22A	Ketersediaan obat yang lengkap di apotek					
23A	Petugas Apotek memberikan layanan dengan sopan dan ramah					
24E	Petugas Apotek memberikan pelayanan secara adil (urutan sesuai nomor, tanpa melihat status sosial atau hal lain)					
25Re	Petugas Apotek mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					