

Lampiran 1

KUESIONER MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN

Pasien yang terhormat,

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan, semua keterangan yang ada disampaikan kami gunakan untuk perbaikan pelayanan mutu pelayanan di Klinik Rawat Jalan.
2. Kami menjamin **kerahasiaan** Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuesioner ini. Untuk mengisinya cukup memberikan tanda (√) pada salah satu pertanyaan yang ada.
3. Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

MOHON MEMBERIKAN TANDA (√) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH

JENIS KELAMIN:

() Laki-laki

() Perempuan

PEKERJAAN ANDA SAAT INI:

() Pelajar

() Pedagang

() Buruh

() Pegawai Negeri

() Pegawai Swasta

() Lainnya :

UMUR ANDA SAAT INI:

() 17-24 Tahun

() 25-34 Tahun

() 35-49 Tahun

() 50-64 Tahun

() 65 Tahun ke atas

PENDIDIKAN TERAKHIR YANG ANDA MILIKI:

- () SD () SLTP/SMP () SLTA/SMA
() DIPLOMA () S1/S2/S3

KURSIONER TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Sumber : (Miranda, 2024)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SB	B	KB	TB	STB
Bukti fisik (<i>tangible</i>)						
1	Loket pendaftaran dalam keadaan bersih					
2	Ruang tunggu dalam keadaan bersih					
3	Jumlah tempat duduk di ruang tunngu mencukupi					
4	Ruang Pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih					
5	Petugas kesehatan selalu menjaga kerapihan dan penampilannya					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
6	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit – belit					
7	Petugas menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan profesional					
8	Ketetapan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat, dan tidak berbelit)					
9	Petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien					
10	Ketepatan petugas apotik untuk memberikan pelayanan dan obat – obatan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
11	Ketanggapan petugas dalam menangani masalah kesehatan anda					
12	Kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan keperawatan					
13	Petugas bersikap ramah dan sopan					
14	Kecepatan dan ketepatan petugas apotik dalam pemberian pelayanan obat – obatan					

15	Daya tanggap petugas dalam pelayanan foto rontagen dan laboratorium					
Empati (Empathy)						
16	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
17	Petugas mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan					
18	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi					
19	Pelayanan yang diberikan petugas tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi anda					
20	Petugas apotik selalu perhatian terhadap masalah obat – obatan					
Jaminan (Assurance)						
21	Perilaku petugas menimbulkan rasa aman					
22	Perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan					
23	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasa					
24	Petugas memiliki sikap komunikatif dengan pasien					
25	Obat-obatan yang diberikan murah dan manjur					

Keterangan :

(1) STB : Sangat Tidak Baik

(2) TB : Tidak Baik

(3) KB: Kurang Baik

(4) B : Baik

(5) SB : Sangat Baik

Lampiran II

KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Pasien yang terhormat,

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan, semua keterangan yang ada disampaikan kami gunakan untuk perbaikan pelayanan mutu pelayanan di Klinik Rawat Jalan.
2. Kami menjamin **kerahasiaan** Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuesioner ini. Untuk mengisinya cukup memberikan tanda (√) pada salah satu pertanyaan yang ada.
3. Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

2. IDENTITAS RESPONDEN

MOHON MEMBERIKAN TANDA (√) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH

JENIS KELAMIN:

() Laki-laki

() Perempuan

PEKERJAAN ANDA SAAT INI:

() Pelajar

() Pedagang

() Buruh

() Pegawai Negeri

() Pegawai Swasta

() Lainnya :

UMUR ANDA SAAT INI:

() 17-24 Tahun

() 25-34 Tahun

() 35-49 Tahun

() 50-64 Tahun

() 65 Tahun ke atas

PENDIDIKAN TERAKHIR YANG ANDA MILIKI:

- () SD () SLTP/SMP () SLTA/SMA
() DIPLOMA () S1/S2/S3

KUESIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda (√) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan “KENYATAAN”
yang anda terima dalam pelayanan, dalam kolom di bawah ini :

No.	PERTANYAAN	STP	TP	CP	P	SP
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit					
2	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi					
3	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu					
4	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan					
5	Perawat menguasai dan terampil dalam melakukan Tindakan keperawatan					
6	Tenaga Kesehatan bersikap ramah dan sopan					
7	Kejelasan informasi dari perawat					
8	Kerapihan dan kebersihan tempat pemeriksaan					
9	Memiliki alat medis yang cukup					
10	Petugas farmasi selalu perhatian terhadap masalah obat yang dibutuhkan					

Keterangan :

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

Lampiran III

	UNAIC UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP	FAKULTAS ILMU KESEHATAN
		Jl. Cerme No.24 Cilacap 53223 Telp. (0282) 532975 humas@universitalirsyad.ac.id www.universitalirsyad.ac.id
Nomor	: 1675/280.2/03.3.1.3	Cilacap, 5 Juni 2025
Lampiran	: -	
Perihal	: <u>Permohonan Ijin Penelitian</u>	
Kepada Yth. Direktur Klinik Pratama Rawat Jalan BK Lanal Cilacap di - <u>Tempat</u>		
Assalaamu'alaikum Wr. Wb. Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian skripsi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap Tahun Akademik 2024/2025 yaitu : Nama : Yuliana Nur Hasanah NIM : 31121241040 Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan BK Lanal Cilacap Maka dengan ini kami mohon ijin agar mahasiswa tersebut dapat melaksanakan penelitian di Klinik Pratama Rawat Jalan BK Lanal Cilacap. Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih. Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.		
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Sohimah, S.ST., Bdn., M.Keb., NP. 10310 03 469		

Lampiran IV

KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI AL BK LANAL CILACAP

Cilacap, 12 Juni 2025

Nomor : B/42/VI/2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pra Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap

di

Tempat

1. Berdasarkan surat pengantar dari Universitas Al-Irsyad Cilacap Fakultas Ilmu Kesehatan Nomor : 1675/280.2/03.3.1.3, tanggal 5 Juni 2025 tentang Permohonan Ijin Penelitian Skripsi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap Tahun Akademik 2024/2025;

2. Sehubungan dengan dasar diatas, kami mengijinkan mahasiswa :

- a. Nama : Yuliana Nur Hasanah
- b. NIM : 31121241040
- c. Program Studi : S-1 Keperawatan
- d. Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan BK Lanal Cilacap

3. Demikian Surat Izin Penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Klinik Pratama Rawat Jalan TNI AL
BK Lanal Cilacap,



Lampiran V



UNAIC
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILAP

**FAKULTAS
ILMU KESEHATAN**

Jl. Cermee No.24 Cilacap 53223
Telp. (0282) 532975
humas@universitasalirsyad.ac.id
www.universitasalirsyad.ac.id

Nomor : 1933/280.2/03.3.1.3
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Cilacap, 24 Juni 2025

Kepada Yth.
Direktur Klinik Pratama BK Lanal Cilacap
di -
Tempat

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian skripsi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap Tahun Akademik 2024/2025 yaitu :

Nama : Yuliana Nur Hasanah
NIM : 31121241040
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan BK Lanal Cilacap

Maka dengan ini kami mohon ijin agar mahasiswa tersebut dapat melaksanakan penelitian di Klinik Pratama Rawat Jalan BK Lanal Cilacap.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Schimah, S.ST., Bdn., M.Keb.
NP. 10310 03 469

Lampiran VI

No	Nama (Inisial)	Umur	Coding	Jenis Kelamin	Coding	Pekerjaan	Coding	Pendidikan	Coding	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	TOTAL X	Mutu	Coding	
1	Ny. R	54 Tahun	4	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	111	Baik	2	
2	Ny. K	42 tahun	3	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	Baik	2	
3	Tn. H	60 Tahun	5	Laki-laki	1	Lainnya	2	S1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	Baik	2	
4	Ny. N	26 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	S1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	98	Baik	2	
5	Ny. T	25 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	112	Baik	2	
6	Ny. W	25 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	101	Baik	2	
7	Tn. D	51 Tahun	4	Laki-laki	1	Buruh	2	SLTA/SMA	2	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	105	Baik	2	
8	Tn. K	54 Tahun	4	Laki-laki	1	Buruh	2	Diploma	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	109	Baik	2	
9	Ny. L	24 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	115	Baik	2	
10	An. F	20 Tahun	1	Laki-laki	1	Pelajar	1	SLTA.SMA	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	116	Baik	2	
11	Tn. E	35 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	111	Baik	2	
12	Tn. E	27 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	111	Baik	2	
13	Ny. A	25 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	117	Baik	2	
14	Ny. I	20 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	112	Baik	2	
15	Ny. W	51 Tahun	4	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
16	Tn. R	36 Tahun	3	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	Diploma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
17	Ny. T	27 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	S1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	112	Baik	2
18	Ny. H	25 Tahun	1	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	108	Baik	2	
19	Ny. S	56 Tahun	5	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
20	Ny. P	56 Tahun	5	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTP/SMP	1	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	100	Baik	2	
21	Ny. J	55 Tahun	4	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	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	100	Baik	2	
22	Tn. A. N	54 Tahun	4	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Baik	2	
23	Ny. S	49 Tahun	4	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTP/SMP	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Baik	2	
24	Tn.S	65 Tahun	5	Laki-laki	1	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
25	Ny. N	65 Tahun	5	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	Baik	2	
26	Ny. T	33 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
27	Ny. C	32 Tahun	2	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
28	Tn. P	36 Tahun	3	Laki-laki	1	Buruh	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
29	Tn. P	53 Tahun	4	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	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	124	Baik	2	
30	Ny. P	52 Tahun	4	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	Baik	2	
31	Tn. I	27 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
32	Ny. H	26 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Baik	2	
33	Tn. K	57 Tahun	5	Laki-laki	1	Pedagang	2	SLTA/SMA	2	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	100	Baik	2	

34	Ny. P	55 Tahun	4	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Baik	2		
35	Ny. R	38 Tahun	3	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
36	Tn. P	65 Tahun	5	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
37	Ny. N	65 Tahun	5	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
38	Tn. F	25 Tahun	1	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	S1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
39	Tn. A	27 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Baik	2	
40	Tn. T	26 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Baik	2	
41	Ny. A	32 Tahun	2	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Baik	2	
42	Tn. M	33 Tahun	2	Laki-laki	1	Buruh	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	Baik	2	
43	Ny. E	37 Tahun	3	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Baik	2	
44	An. A	19 Tahun	1	Perempuan	2	Pelajar	1	SLTA/SMA	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	Baik	2	
45	An. F	19 Tahun	1	Laki-laki	1	Pelajar	1	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
46	Ny. P	40 Tahun	3	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
47	Tn. Y	43 Tahun	3	Laki-laki	1	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Baik	2	
48	Tn. J	52 Tahun	4	Laki-laki	1	Lainnya	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
49	Tn. B	54 Tahun	4	Laki-laki	1	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
50	Tn. A	48 Tahun	4	Laki-laki	1	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
51	Ny. W	38 Tahun	3	Perempuan	2	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
52	Tn. W	39 Tahun	3	Laki-laki	1	Pedagang	2	SLTP/SMP	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
53	Ny. D	37 Tahun	3	Perempuan	2	Pegawai Negri	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	Baik	2	
54	Tn. D	30 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	S1	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	115	Baik	2	
55	Tn. R	30 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	SLTA/SMA	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	120	Baik	2	
56	Tn. W	32 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	SLTA.SMA	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119	Baik	2	
57	Tn. F	35 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	S1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	119	Baik	2
58	Ny. S	35 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	122	Baik	2
59	Tn. E	50 Tahun	4	Laki-laki	1	Pedagang	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	105	Baik	2
60	Ny. S	62 Thaun	5	Perempuan	2	Lainnya	2	SLTA/SMA	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	105	Baik	2
61	Tn. G	35 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	Diploma	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	101	Baik	2	
62	Ny. R	32 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	Diploma	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	124	Baik	2	
63	Tn. B	33 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	Diploma	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Baik	2	
64	Tn. Y	45 Tahun	3	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	Diploma	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Baik	2	
65	Ny. G	31 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Swasta	2	SLTA/SMA	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Baik	2	
66	Ny. N	30 Tahun	2	Perempuan	2	Pegawai Negri	2	Diploma	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	Baik	2	
67	Tn. A	29 Tahun	2	Laki-laki	1	Pegawai Negri	2	Diploma	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	Baik	2	

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL	Kepuasan	Coding
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35	Puas	2
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33	Puas	2
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	Puas	2
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	Puas	2
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35	Puas	2
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	Puas	2
3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	34	Puas	2
3	3	3	4	3	5	3	5	4	5	38	Puas	2
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	Puas	2
3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	36	Puas	2
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	Puas	2
4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	Puas	2
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47	Puas	2
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46	Puas	2
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46	Puas	2
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Puas	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1
4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45	Puas	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Kurang Puas	1

Lampiran VII

Frequencies

Statistics					
		Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	67	67	67	67
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja Akhir	10	14,9	14,9	14,9
	Dewasa Awal	23	34,3	34,3	49,3
	Dewasa Akhir	11	16,4	16,4	65,7
	Lansia Awal	14	20,9	20,9	86,6
	Lansia Akhir	9	13,4	13,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	34	50,7	50,7	50,7
	Perempuan	33	49,3	49,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh	4	6,0	6,0	6,0
	Lainnya	11	16,4	16,4	22,4
	Pedagang	11	16,4	16,4	38,8
	Pegawai Negri	12	17,9	17,9	56,7
	Pegawai Swasta	26	38,8	38,8	95,5
	Pelajar	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	3	4,5	4,5	4,5
	Bekerja	64	95,5	95,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pendidikan Dasar	9	13,4	13,4	13,4
	Pendidikan Menengah	38	56,7	56,7	70,1
	Pendidikan Tinggi	20	29,9	29,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics		Mutu		Kepuasan	
N	Valid		67		67
	Missing		0		0

Frequency Table

Mutu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	67	100,0	100,0	100,0

Kepuasan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Pias	11	16,4	16,4	16,4
	Pias	56	83,6	83,6	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

