

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden

PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Dengan segala kerendahan hati, saya Fajar Andriyani, Mahasiswa Program Studi Sarjana Kebidanan Transfer, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran memohon keikhlasan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk berkenan menjawab pertanyaan-pertanyaan pada daftar berikut tanpa prasangka dan perasaan tertekan. Saya saat ini mengadakan penelitian dengan judul: **“Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan Di Rumah Sakit IHC Pelabuhan Cirebon”**. Bersama ini kami mengajukan ijin untuk dapat memperoleh data-data mengenai kepuasan dan persepsi bapak/ibu/saudara terhadap mutu pelayanan kebidanan pada bulan Juli 2023.

Hasil penelitian tersebut akan kami gunakan untuk memberikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit dan sebagai evaluasi bagi bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan.

Besar harapan kami semoga Bapak/ Ibu/ Saudara dapat menjawab dengan sebenarnya dan sungguh- sungguh, karena kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara.

Demikian harapan kami, sebelumnya kami mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara meluangkan waktu membantu kami.

Cirebon, 26 juni 2023

Hormat saya,



Fajar Andriyani
NIM. 152221026

LEMBAR PENJELASAN KEPADA RESPONDEN

Saya, Fajar Andriyani, NIM 152221026, Mahasiswa Program Sarjana Kebidanan Transfer, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran akan melakukan penelitian yang berjudul **"Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan Di Rumah Sakit IHC Pelabuhan Cirebon"**.

Penelitian ini disponsori oleh pribadi peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayannya kebidanan di Rumah Sakit IHC Pelabuhan Cirebon.

Saya mengajak Bapak/Ibu/Saudara untuk ikut dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan 85 subjek penelitian, dengan jangka waktu keikutsertaan masing masing subjek sekitar 15 sampai 20 menit.

A. Kesukarelaan untuk Ikut Penelitian

Keikutsertaan Bapak/Ibu/Saudara dalam penelitian ini adalah bersifat sukarela, dan dapat menolak untuk ikut dalam penelitian ini atau dapat berhenti sewaktu-waktu tanpa denda sesuatu apapun.

B. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data melalui kuesioner yang akan diberikan kepada bapak/ibu. Saya dan/atau *enumerator* akan mencatat data-data untuk kebutuhan penelitian setelah mendapatkan persetujuan dari Bapak/Ibu/Saudara. Penelitian ini tidak ada tindakan dan hanya pengambilan data untuk mendapatkan informasi seputar tingkat kepuasan dan persepsi Bapak/Ibu/Saudara terhadap mutu pelayanan kebidanan di RS IHC Pelabuhan Cirebon.

C. Kewajiban Subjek Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara diminta memberikan jawaban ataupun penjelasan yang sebenarnya terkait dengan pertanyaan yang diajukan untuk mencapai tujuan penelitian ini.

D. Risiko, Efek Samping, dan Penanganannya

Tidak ada risiko dan efek samping dalam penelitian ini, karena tidak ada perlakuan kepada Bapak/Ibu/Saudara dan hanya pengambilan data primer melalui kuesioner.

E. Manfaat

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan mengenai gambaran kepuasan pasien dan persepsi pasien

terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit dan sebagai bahan evaluasi terhadap bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan.

F. Kerahasiaan

Informasi yang didapatkan dari Bapak/Ibu/Saudara terkait dengan penelitian ini akan dijaga kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah (ilmu pengetahuan).

G. Kompensasi / Ganti Rugi

Dalam penelitian ini tidak tersedia dana untuk kompensasi atau ganti rugi untuk Bapak/Ibu/Saudara yang menjadi responden.

H. Pembiayaan

Penelitian ini dibiayai oleh Peneliti secara pribadi.

I. Informasi Tambahan

Penelitian ini dibimbing oleh ibu Luvi Dian Afriyani, S.Si.T, M.Kes

Bapak/Ibu/Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu ada efek samping atau membutuhkan penjelasan lebih lanjut, Bapak/Ibu/Saudara dapat menghubungi :

Fajar Andriyani, No Hp 085724722254 di Program Sarjana Kebidanan Transfer, Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Jl. Diponegoro No. 186 Ungaran Kab. Semarang.

Bapak/Ibu/Saudara juga dapat menanyakan tentang penelitian ini kepada Komite Etik Penelitian (KEP) Universitas Ngudi Waluyo, melalui email kep@unw.ac.id.

Cirebon, 26 Juni 2023

Hormat saya,



Fajar Andriyani
NIM. 152221026

PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN

Semua penjelasan tersebut telah dijelaskan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan saya dapat menanyakan kepada Saudara Fajar Andriyani.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Tandatangan subjek

Tanggal

(Nama jelas :.....)

Tandatangan saksi

(Nama jelas :.....)

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

A. Identitas Responden

No. Responden :(diisi oleh peneliti)

Tanggal pengisian :

B. Kepuasan

Berikan tanda (✓) *check list* sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan					
3	Persyaratan teknis dan administratif mudah dilaksanakan					
4	Pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya					
5	Transparansi biaya yang dikeluarkan					
6	Ketepatan waktu untuk menyelesaikan urusan administrasi					
7	Ketepatan waktu tindakan terhadap keluhan pasien					
8	Ketepatan tindakan sesuai dengan yang dikehendaki					
9	Penjelasan prosedur untuk tindakan yang akan dilakukan					
10	Pemberian inform consent untuk tindakan yang akan dilakukan					
11	Bukti tanda terima diberikan pada keluarga/pasien					
12	Bidan bertanggung jawab terhadap penyelesaian keluhan					
13	Bidan menyelesaikan keluhan dengan baik					

14	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung rumah sakit seperti ruang tunggu, parkir, toilet dan tempat ibadah					
15	Jarak lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal					
16	Fasilitas akses jalan di dalam rumah sakit terawat					
17	Penampilan bidan bersih dan rapih					
18	Bidan bersikap ramah dan sopan					
19	Kondisi rumah sakit bersih dan indah					
20	Kondisi ruangan kebidanan yang nyaman					

C. Persepsi Mutu Pelayanan

Berikan tanda (✓) *check list* sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

S : Sedang

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SB	B	S	TB	STB
1	Kecepatan dan ketanggapan bidan terhadap keluhan pasien					
2	Keterampilan bidan dalam melakukan tindakan terhadap pasien					
3	Lokasi RS yang strategis					
4	Akses ke RS dari tempat tinggal					
5	Kehadiran bidan tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan					
6	Bidan menyampaikan informasi dengan singkat dan jelas					
7	Pelayanan yang diberikan bidan mudah dipahami oleh pasien					
8	Bidan memberikan informasi perkembangan pasien secara berkala					

9	Bidan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan sesuai kebutuhan pasien					
10	Bidan melakukan pelayanan yang terkoordinasi					
11	Bidan mencuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan pasien					
12	Ketelitian bidan dalam pemeriksaan pasien					
13	Kebersihan lingkungan dan halaman rumah sakit					
14	Keadaan ruangan selalu terlihat bersih dan rapih					
15	Penjelasan bidan mengenai hal-hal yang penting untuk perawatan pasien saat awal masuk ruangan					
16	Pemberitahuan oleh bidan mengenai jadwal pemeriksaan selama dirawat					
17	Pemberian obat oleh bidan sesuai jadwal					
18	Pemeriksaan pasien tepat waktu sesuai jadwal					
19	Bidan melayani pasien dengan sopan dan ramah					
20	Bidan selalu menanyakan keluhan pasien setiap saat melakukan pemeriksaan					

KISI-KISI KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

Variabel	Indikator	Nomor Item Pernyataan
Kepuasan	1) Kesederhanaan 2) Kejelasan 3) Kepastian waktu 4) Akurasi 5) Keamanan 6) Tanggung jawab 7) Kelengkapan sarana dan prasarana 8) Kemudahan akses 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan 10) Kenyamanan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
Persepsi	1) Kompetensi teknis 2) Keterjangkauan atau akses 3) Efektivitas 4) Efisiensi 5) Kesiambungan 6) Keamanan 7) Kenyamanan 8) Informasi 9) Ketepatan waktu 10) Hubungan antar manusia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL1	42.20	175.029	.846	.957
SOAL2	41.73	181.352	.584	.961
SOAL3	42.07	182.495	.792	.959
SOAL4	42.00	177.286	.735	.959
SOAL5	42.27	172.210	.713	.960
SOAL6	41.93	179.781	.569	.961
SOAL7	41.73	181.067	.596	.961
SOAL8	42.27	172.210	.713	.960
SOAL9	42.20	170.743	.782	.959
SOAL10	42.00	176.714	.759	.959
SOAL11	41.80	176.600	.878	.957
SOAL12	41.80	176.600	.878	.957
SOAL13	41.80	180.457	.788	.959
SOAL14	42.20	175.029	.846	.957
SOAL15	42.13	179.838	.753	.959
SOAL16	42.07	182.495	.792	.959

SOAL17	42.07	178.495	.781	.958
SOAL18	42.00	177.286	.735	.959
SOAL19	41.73	180.638	.681	.960
SOAL20	41.80	179.600	.663	.960

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL1	41.27	208.638	.823	.967
SOAL2	41.00	206.857	.793	.968
SOAL3	40.80	209.743	.789	.968
SOAL4	40.87	217.981	.596	.970
SOAL5	41.33	199.524	.882	.967
SOAL6	41.00	206.857	.793	.968
SOAL7	40.80	209.743	.789	.968
SOAL8	41.33	199.524	.882	.967
SOAL9	41.27	199.495	.905	.966
SOAL10	41.07	214.067	.601	.970
SOAL11	41.00	206.857	.793	.968

SOAL12	40.80	209.743	.789	.968
SOAL13	40.87	217.981	.596	.970
SOAL14	41.27	208.638	.823	.967
SOAL15	41.20	217.314	.575	.970
SOAL16	41.27	208.638	.823	.967
SOAL17	41.27	208.638	.823	.967
SOAL18	41.13	217.695	.709	.969
SOAL19	41.27	208.638	.823	.967
SOAL20	41.27	208.638	.823	.967

Lampiran 4 Hasil Penelitian

HASIL PENELITIAN**Explore****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan	85	100.0%	0	.0%	85	100.0%
Persepsi	85	100.0%	0	.0%	85	100.0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Kepuasan	Mean		82.20	.958
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	80.29	
		Upper Bound	84.11	
	5% Trimmed Mean		82.17	
	Median		80.00	
	Variance		78.090	
	Std. Deviation		8.837	
	Minimum		61	
	Maximum		100	
	Range		39	
	Interquartile Range		12	
	Skewness		.373	.261
	Kurtosis		-.002	.517
Persepsi	Mean		82.33	1.235
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	79.87	
		Upper Bound	84.78	
	5% Trimmed Mean		82.74	
	Median		80.00	
	Variance		129.557	
	Std. Deviation		11.382	
	Minimum		56	
	Maximum		100	
	Range		44	
	Interquartile Range		15	
	Skewness		-.274	.261
	Kurtosis		-.435	.517

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan	.178	85	.000	.932	85	.000
Persepsi	.134	85	.001	.946	85	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Frequencies

Statistics

	Kepuasan	Persepsi	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pembiayaan
N Valid	85	85	85	85	85	85
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	50	58.8	58.8	58.8
Tidak Puas	35	41.2	41.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Persepsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	48	56.5	56.5	56.5
Kurang	37	43.5	43.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25 tahun	12	14.1	14.1	14.1
26-35 tahun	45	52.9	52.9	67.1
36-45 tahun	24	28.2	28.2	95.3
> 45 tahun	4	4.7	4.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	20.0	20.0	20.0
	SMP	12	14.1	14.1	34.1
	SMA/SMK	30	35.3	35.3	69.4
	D1,D3, S1 DAN S2	26	30.6	30.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	38	44.7	44.7	44.7
	Wiraswasta	10	11.8	11.8	56.5
	Karyawan swasta	25	29.4	29.4	85.9
	PNS, POLRI, BUMN	12	14.1	14.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS/JKN	79	92.9	92.9	92.9
	Umum Tunai	6	7.1	7.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Jawaban Kuesioner Kepuasan

Frequency Table

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	85	100.0	100.0	100.0

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Ragu-ragu	3	3.5	3.5	5.9
	Setuju	54	63.5	63.5	69.4
	Sangat Setuju	26	30.6	30.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	10	11.8	11.8	11.8
	Setuju	51	60.0	60.0	71.8
	Sangat Setuju	24	28.2	28.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
	Ragu-ragu	9	10.6	10.6	14.1
	Setuju	60	70.6	70.6	84.7
	Sangat Setuju	13	15.3	15.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3.5	3.5	3.5
	Setuju	68	80.0	80.0	83.5
	Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	5.9
	Ragu-ragu	4	4.7	4.7	10.6
	Setuju	58	68.2	68.2	78.8
	Sangat Setuju	18	21.2	21.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
	Ragu-ragu	16	18.8	18.8	22.4
	Setuju	54	63.5	63.5	85.9
	Sangat Setuju	12	14.1	14.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
	Ragu-ragu	17	20.0	20.0	23.5
	Setuju	50	58.8	58.8	82.4
	Sangat Setuju	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
	Ragu-ragu	6	7.1	7.1	10.6
	Setuju	59	69.4	69.4	80.0
	Sangat Setuju	17	20.0	20.0	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	7.1	7.1	7.1
	Setuju	65	76.5	76.5	83.5
	Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	5.9	5.9	5.9
	Setuju	63	74.1	74.1	80.0
	Sangat Setuju	17	20.0	20.0	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Ragu-ragu	8	9.4	9.4	11.8
	Setuju	56	65.9	65.9	77.6
	Sangat Setuju	19	22.4	22.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
	Ragu-ragu	6	7.1	7.1	10.6
	Setuju	52	61.2	61.2	71.8
	Sangat Setuju	24	28.2	28.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	4.7	4.7	4.7
	Setuju	49	57.6	57.6	62.4
	Sangat Setuju	32	37.6	37.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	7	8.2	8.2	8.2
	Setuju	48	56.5	56.5	64.7
	Sangat Setuju	30	35.3	35.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	8.2	8.2	8.2
	Ragu-ragu	15	17.6	17.6	25.9
	Setuju	43	50.6	50.6	76.5
	Sangat Setuju	20	23.5	23.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	21.2	21.2	21.2
	Setuju	41	48.2	48.2	69.4
	Sangat Setuju	26	30.6	30.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3.5	3.5	3.5
	Setuju	54	63.5	63.5	67.1
	Sangat Setuju	28	32.9	32.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	3	3.5	3.5	3.5
	Setuju	56	65.9	65.9	69.4
	Sangat Setuju	26	30.6	30.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	16	18.8	18.8	18.8
	Setuju	41	48.2	48.2	67.1
	Sangat Setuju	28	32.9	32.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

K20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	16	18.8	18.8	18.8
	Setuju	46	54.1	54.1	72.9
	Sangat Setuju	23	27.1	27.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Jawaban Kuesioner Persepsi

Frequency Table

Persepsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	85	100.0	100.0	100.0

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	7	8.2	8.2	8.2
	Baik	42	49.4	49.4	57.6
	Sangat Baik	36	42.4	42.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	13	15.3	15.3	15.3
	Baik	44	51.8	51.8	67.1
	Sangat Baik	28	32.9	32.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	10	11.8	11.8	11.8
	Baik	48	56.5	56.5	68.2
	Sangat Baik	27	31.8	31.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	24	28.2	28.2	28.2
	Baik	41	48.2	48.2	76.5
	Sangat Baik	20	23.5	23.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.9	5.9	5.9
	Sedang	22	25.9	25.9	31.8
	Baik	42	49.4	49.4	81.2
	Sangat Baik	16	18.8	18.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.4	2.4	2.4
	Sedang	10	11.8	11.8	14.1
	Baik	48	56.5	56.5	70.6
	Sangat Baik	25	29.4	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	10	11.8	11.8	11.8
	Baik	46	54.1	54.1	65.9
	Sangat Baik	29	34.1	34.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	15	17.6	17.6	17.6
	Baik	45	52.9	52.9	70.6
	Sangat Baik	25	29.4	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.4	2.4	2.4
	Sedang	10	11.8	11.8	14.1
	Baik	44	51.8	51.8	65.9
	Sangat Baik	29	34.1	34.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	14	16.5	16.5	16.5
	Baik	43	50.6	50.6	67.1
	Sangat Baik	28	32.9	32.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	15	17.6	17.6	17.6
	Baik	39	45.9	45.9	63.5
	Sangat Baik	31	36.5	36.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.2	1.2	1.2
	Sedang	12	14.1	14.1	15.3
	Baik	45	52.9	52.9	68.2
	Sangat Baik	27	31.8	31.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.4	2.4	2.4
	Sedang	15	17.6	17.6	20.0
	Baik	42	49.4	49.4	69.4
	Sangat Baik	26	30.6	30.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.5	3.5	3.5
	Sedang	14	16.5	16.5	20.0
	Baik	49	57.6	57.6	77.6
	Sangat Baik	19	22.4	22.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.9	5.9	5.9
	Sedang	14	16.5	16.5	22.4
	Baik	47	55.3	55.3	77.6
	Sangat Baik	19	22.4	22.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	12	14.1	14.1	14.1
	Baik	42	49.4	49.4	63.5
	Sangat Baik	31	36.5	36.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	22	25.9	25.9	25.9
	Baik	38	44.7	44.7	70.6
	Sangat Baik	25	29.4	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	10	11.8	11.8	11.8
	Baik	44	51.8	51.8	63.5
	Sangat Baik	31	36.5	36.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.4	2.4	2.4
	Sedang	10	11.8	11.8	14.1
	Baik	44	51.8	51.8	65.9
	Sangat Baik	29	34.1	34.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	22	25.9	25.9	25.9
	Baik	41	48.2	48.2	74.1
	Sangat Baik	22	25.9	25.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Karakteristik Responden					
No	Inisial	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pembiayaan
1	L	18-25 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
2	T	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
3	S	> 45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
4	D	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
5	N	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
6	A	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
7	M	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
8	N	36-45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
9	A	36-45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
10	Z	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
11	S	> 45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
12	N	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
13	S	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
14	A	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Wiraswasta	BPJS/JKN
15	K	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
16	K	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
17	P	18-25 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
18	F	26-35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
19	W	18-25 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
20	P	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
21	M	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
22	M	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
23	R	36-45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
24	H	36-45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
25	N	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
26	Z	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	Umum Tunai
27	N	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	Umum Tunai
28	K	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
29	R	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
30	R	18-25 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
31	R	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Wiraswasta	BPJS/JKN
32	Y	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
33	A	26-35 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
34	A	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
35	J	18-25 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
36	F	18-25 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
37	S	26-35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
38	A	> 45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
39	C	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
40	H	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
41	A	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
42	K	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
43	L	36-45 tahun	SMA/SMK	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
44	E	36-45 tahun	SMA/SMK	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
45	P	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
46	A	> 45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN

Karakteristik Responden					
No	Inisial	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pembiayaan
47	V	26-35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
48	J	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Karyawan swasta	BPJS/JKN
49	R	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
50	D	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
51	L	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
52	A	18-25 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
53	P	26-35 tahun	SMP	Karyawan swasta	BPJS/JKN
54	S	18-25 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
55	U	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
56	E	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
57	N	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
58	S	36-45 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
59	S	36-45 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
60	M	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
61	A	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
62	A	26-35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Umum Tunai
63	I	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
64	T	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
65	O	18-25 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
66	V	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
67	W	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Umum Tunai
68	F	26-35 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
69	S	36-45 tahun	SMP	IRT	Umum Tunai
70	A	18-25 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
71	R	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
72	L	26-35 tahun	SMA/SMK	IRT	BPJS/JKN
73	S	36-45 tahun	SMA/SMK	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
74	S	36-45 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
75	E	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
76	H	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	PNS, POLRI, BUMN	BPJS/JKN
77	K	26-35 tahun	SMP	Karyawan swasta	BPJS/JKN
78	Y	36-45 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN
79	M	26-35 tahun	SMP	IRT	Umum Tunai
80	A	18-25 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	BPJS/JKN
81	K	26-35 tahun	D1,D3, S1 DAN S2	Wiraswasta	BPJS/JKN
82	F	26-35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	BPJS/JKN
83	E	26-35 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
84	W	36-45 tahun	SMP	IRT	BPJS/JKN
85	A	18-25 tahun	SD	IRT	BPJS/JKN

HASIL PENELITIAN																						
GAMBARAN KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN																						
DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON																						
No	Kepuasan																				Σ	Koding
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	75	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	77	2
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	88	1
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
7	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	77	2
10	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	74	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	1
12	2	3	4	4	1	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	4	74	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	86	1
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	86	1
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	80	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
21	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	1
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	83	1
23	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	62	2
24	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
26	4	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	74	2
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	74	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
29	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	90	1

30	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	89	1
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	1
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	74	2
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	74	2
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	74	2
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	76	2
39	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	87	1
40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	2
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
42	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	87	1
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	76	2
45	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	73	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
47	2	3	4	4	1	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	73	2
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	2
49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81	1
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	85	1
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	85	1
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	79	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	2
56	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94	1
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	82	1
58	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	63	2
59	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	1
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81	1
61	4	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	75	2
62	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	75	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81	1

64	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	91	1
65	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	90	1
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	1
67	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
68	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
69	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	73	2
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	4	75	2
71	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	1
72	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	82	1
73	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	61	2
74	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	1
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	1
76	5	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	75	2
77	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	73	2
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
79	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	89	1
80	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	88	1
81	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
82	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
83	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
84	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	73	2
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	80	1

HASIL PENELITIAN																						
GAMBARAN KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN																						
DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON																						
No	Persepsi																				Σ	Koding
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
2	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	56	2
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	89	1
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	1
8	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	91	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	80	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	80	1
12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	3	3	5	5	5	4	3	83	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
17	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	92	1
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1
19	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	79	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
22	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	90	1
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	69	2
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	95	1
25	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	58	2
26	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	68	2
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	3	76	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
29	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	93	1

30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	95	1
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	1
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98	1
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	65	2
35	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	76	2
36	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	1
37	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78	2
38	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	57	2
39	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	88	1
40	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
42	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	1
43	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	90	1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	79	2
47	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	3	84	1
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	2
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	77	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	99	1
52	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	91	1
53	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83	1
54	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	78	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	75	2
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	99	1
57	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	89	1
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	68	2
59	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	94	1
60	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	59	2
61	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67	2
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	77	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	2

64	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	92	1
65	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	94	1
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
68	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	97	1
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	64	2
70	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	75	2
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
72	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	89	1
73	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	70	2
74	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	94	1
75	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	59	2
76	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	69	2
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	3	75	2
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
79	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	92	1
80	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	94	1
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	1
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	2
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	97	1
84	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	66	2
85	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	82	1

Lampiran 6 Surat Studi Pendahuluan



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513
Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408
Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0893/SM/FKes/UNW/VI/2023 22 Juni 2023
 Lampiran : -
 Hal : Studi Pendahuluan

Kepada,

Yth, Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Di

T e m p a t

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Kebidanan Transfer Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Fajar Andriyani
 Nomor Induk Mahasiswa : 152221026

Untuk mengajukan permohonan surat rekomendasi izin **Studi Pendahuluan** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul **"Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan"**

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.


Dekan
Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
 NIK : 112709751298011

Tembusan:

1. Bagian SDM Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon
2. Peringgal

Lampiran 7 Surat Balasan Studi Pendahuluan



IHC
Rumah Sakit
Pelabuhan Cirebon

RS Pelabuhan Cirebon
Jl. Semarangperang 11045
Cirebon - 40132
Telp. 0231-205557
www.rspelabuhan.com

Nomor : UM.33/14/18/RSP.Cbn-2023
 Klasifikasi : -
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Studi
 Pendahuluan

Cirebon, 3-7 Juni 2023

Kepada
 Yth. Dekan
 UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
 FAKULTAS KESEHATAN
 Jl. Diponegoro 186 Ungaran
 di
KABUPATEN SEMARANG

1. Menunjuk surat saudara nomor: 0622/SM/Fkes/UNN/V/2023 tanggal 12 Mei 2023 Perihal Studi Pendahuluan dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul "Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di RS IHC Pelabuhan Cirebon".
2. Sehubungan butir 1, dengan ini kami sampaikan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon pada prinsipnya tidak berkeberatan untuk kegiatan tersebut.
3. Adapun ketentuan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:
 - a. Mengikuti tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.
 - b. Menghadap ke Bagian SDM & Umum sebelum praktek dilaksanakan.
 - c. Setelah melaksanakan PKL harus mempresentasikan hasil PKL, dan tidak akan menyebarkan hasil PKL tersebut.
 - d. Sehubungan dengan adanya wabah Covid-19, diminta untuk memakai masker dan menjaga kebersihan diri.
 - e. Membayar Biaya Administrasi
4. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON
 DIREKTUR,


 dr. NURJATY
 NIPRS. 268070213/



Lampiran 8 Pengajuan Ethical Clearance



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513
Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408
Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0915/SM/FKes/UNW/VI/2023 27 Juni 2023.
 Lampiran : -
 Hal : Pengajuan Ethical Clearance

Kepada,
Yth, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK)
Universitas Ngudi Waluyo
 Di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi SI Kebidanan Transfer Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Fajar Andriyani
 Nomor Induk Mahasiswa : 152221026

Untuk mengajukan permohonan surat rekomendasi izin **Pengajuan Ethical Clearance** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul **"Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit IHC Pelabuhan Cirebon"**

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.


 Dekan

Endang Susanto, S.Kep., Ns., M.Kep.
 NIK 12709751298011

Tembusan:
 1. Peringgal

Lampiran 9 Surat Ethical Clearance



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO KOMISI ETIK PENELITIAN

Jl. Diponegoro no 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab. Semarang Jawa Tengah
Email : kep@unw.ac.id | Website: kep.unw.ac.id

ETHICAL CLEARANCE

Nomor : 181/KEP/EC/UNW/2023

Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo, setelah membaca dan menelaah usulan penelitian dengan judul :

gambaran kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di RS IHC Pelabuhan Cirebon

Nama Peneliti Utama	: Fajar Andriyani
Nama Pembimbing	: Luvi Dian Afriyani, S.Si.T.,M.Kes
Alamat Institusi	: Jl. diponegoro no 186, ungaran kab semarang
Program Studi	: S1 Kebidanan Transfer
Status	: Mahasiswa
Lokasi Penelitian	: Cirebon Jawa Barat
Tanggal Persetujuan	: 10 Juli 2023 (Berlaku 1 (satu) tahun setelah tanggal persetujuan)

Menyatakan bahwa penelitian di atas telah memenuhi prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Standards and Operational Guidance for Ethics Review of Health-Related Research with Human Participants dari WHO 2011 dan International Ethical Guidance for Health-Related Research Involving Humans dari CIOMS dan WHO 2016. Oleh karena itu, penelitian di atas dapat dilaksanakan dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip tersebut.

Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo berhak untuk memantau kegiatan penelitian tersebut.

Peneliti harus melampirkan informed consent yang telah disetujui dan ditandatangani oleh peserta penelitian dan saksi pada laporan penelitian.

Ungaran, 10 Juli 2023

Ketua



Apt. Anasthasia Pujiastuti, S. Farm., M.Sc.

Lampiran 10 Surat Penelitian dan Mencari Data



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
FAKULTAS KESEHATAN
 Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513
 Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408
 Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 1004/SM/FKes/UNW/VII/2023
 Lampiran : -
 Hal : Penelitian dan Mencari Data

11 Juli 2023

Kepada,
Yth, Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon
 Di
 T e m p a t

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Kebidanan Transfer Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Fajar Andriyani
 Nomor Induk Mahasiswa : 152221026

Agar diberikan izin melaksanakan **Penelitian dan Mencari Data** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul "**Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit IHC Pelabuhan Cirebon**"

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.


 Dekan
Eko Susilo, S.Kep.Ns.,M.Kep.
 NIK : 112709751298011

Tembusan:

1. Bagian SDM Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon
2. Peringgal

Lampiran 11 Surat Pengantar Uji Validitas

		UNIVERSITAS NGUDI WALUYO FAKULTAS KESEHATAN Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513 Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408 Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id
Nomor	: 1052/SM/FKes/UNW/VII/2023	17 Juli 2023
Lampiran	: -	
Hal	: Uji Validitas dan Reliabilitas	

Kepada,

Yth, Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Di

T e m p a t

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Kebidanan Transfer Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Fajar Andriyani
 Nomor Induk Mahasiswa : 152221026

Untuk mengajukan permohonan surat rekomendasi izin **Uji Validitas dan Reliabilitas** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul **"Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon"**

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.


 Dekan

Eko Susilo, S.Kep.Ns., M.Kep.
 NIK : 112709751298011

Tembusan:

1. Bagian SDM Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon
2. Pertinggal

Lampiran 13 Validitas Expert



RS Pelabuhan Cirebon
Jl. Saingmanegara No.45
Cirebon - 46112
Telp. 0231-205657
www.rsportabuhan.com

SURAT - KETERANGAN

Nomor : KT.40/ 10 / 1 /RSP.Cbn-2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a	: dr. MUHAMAD IKHWAN FUADI
NIPRS	: 291011343
Jabatan	: Dokter Umum (Pratama) sbg Ketua Komite Mutu RS Pelabuhan Cirebon

Menerangkan bahwa :

N a m a	: FAJAR ANDRIYANI, AM.Keb
NIPRS	: 290101108
Tempat, Tanggal Lahir	: Semarang, 17 Oktober 1990
Jabatan	: Penata Bidan (Muda) Pada Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Selaku Ketua Tim Penjamin Mutu RS Pelabuhan Cirebon, menyatakan bahwa Instrumen Penelitian (Kuesioner) mengenai kepuasan dan persepsi pasien atas nama Fajar Andriyani NIM: 152221036 Mahasiswi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo dinyatakan Valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi.

Mengetahui,
RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON
DIREKTUR,

dr. MUHAMAD IKHWAN FUADI
NIPRS. 268070213

Cirebon, 29 September 2023
RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON
KETUA KOMITE MUTU,

dr. MUHAMAD IKHWAN FUADI
NIPRS. 291011343



Lampiran 13 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data



RS Pelabuhan Cirebon
Jl. Sisinganegara No.45
Cirebon - 40132
Telp.0231-209657
www.rspelabuhan.com

Nomor : UM.33/17/14/RSP.Cbn-2023
Klasifikasi : -
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Penelitian
Dan Mencari Data

Cirebon, 13 Juli 2023

Kepada
Yth. Dekan
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
FAKULTAS KESEHATAN
Jl. Diponegoro 186 Ungaran
di
KABUPATEN SEMARANG

1. Menunjuk surat saudara nomor : 1004/SM/Fkes/UNW/VII/2023 tanggal 11 Juli 2023 Perihal Penelitian dan Mencari Data, atas nama :
Nama : Fajar Andriyani
NIM : 152221026
Judul : "Gambaran Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon"
2. Sehubungan butir 1, dengan ini kami sampaikan bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon pada prinsipnya tidak berkeberatan untuk kegiatan tersebut
3. Adapun ketentuan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:
 - a. Mengikuti tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.
 - b. Menghadap ke Bagian SDM & Umum sebelum penelitian dilaksanakan.
 - c. Setelah melaksanakan Penelitian dan pencarian data harus mempresentasikan hasil tersebut, dan tidak akan menyebarluaskan hasil penelitian tersebut.
 - d. Membayar Biaya Administrasi
4. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON
DIREKTUR,



Rumah Sakit
Pelabuhan Cirebon

NIPRS. 268070213



Lampiran 14 Surat Bebas Plagiasi Turnitin


UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Diponegoro No.186, Gedang Anak, Ungaran Timur, Kec. Ungaran Timur, Semarang,
 Jawa Tengah 50512
 Website: unw.ac.id | Telepon: (024) 6925408

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIARISME (TURNITIN)

No. Surat : 63/PERPUSUNW/IV/2023

UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : FAJAR ANDRIYANI

NIM : 152221026

Program Studi : S1 Kebidanan

Judul Skripsi/ KTI : GAMBARAN KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN
 TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI
 RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

Dinyatakan **SUDAH** memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap subbab naskah Skripsi/ KTI yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian Skripsi/ KTI.

Ungaran, 30/11/2023

Plt. Ka. UPT Perpustakaan,

Eko Nur Hermansyah, S. Hum., M. Kom.