

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH

MATILDA ERSETIA S.M.YEHUDA ARON

42121097

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA**

Disusun Oleh:

MATILDA ERSETIA S.M.YEHUDA ARON

42121097

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas

Pada tanggal 20 Mei 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP,M.Si

Stephanie P.A.Lawalu, S.Sos,MPP

NIDN: 0819027901

NIDN: 1522078301

Dosen Pembahas I

Dosen Pembahas II

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Karolus Tatu Sius,SH.,Msi

NIDN : 0805096002

NIDN:08330046701

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 20 Mei 2025

Ketua Program Studi

Dr. Indrivati, S.IP.,M.Si

NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 20 Mei 2025

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA**

DIAJUKAN OLEH:

MATILDA ERSETIA S.M.YEHUDA ARON

42121097

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I

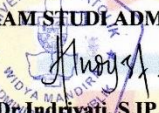
PEMBIMBING II


Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si
NIDN: 0819027901


Stephanie P.A. Lawalu, S.Sos, MPP
NIDN: 1522078301

DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si

NIDN: 0807057601

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

NIDN: 0811116701



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Web: <https://www.uwira.ac.id/> Email: uwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa Tanggal 20 Bulan Mei Tahun 2025 Pukul 09.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Matilda Ersetia S.M. Yehuda Aron
NIM : 42121097
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	: Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	: Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		
3	Penguji Materi I	: Drs. Marianus Kleden, M.Si		
4	Penguji Materi II	: Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
5	Penguji Materi III	: Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	: Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	: Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 91
Penguji II = 92
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = $\frac{91+92+85}{3} = 89,33$

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=



Drs. Frank Bena Tokan, M.A.
NIDN: 0811116701

Kupang, 20 Mei 2025
Ketua Tim Penguji,

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si
NIDN: 0818027901

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Matilda Ersetia S.M.Yehuda Aron

NIM : 42121097

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apa bila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur Plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 20 Mei 2025

Pembuat Pernyataan



Matilda Ersetia S.M.Yehuda Aron

MOTTO

**“ Di balik jatuhnya semangat, ada harapan yang menanti saat kau memilih
untuk sabar dan bangkit kembali”**

-Matilda Aron-

**"Bertekunlah dalam pengharapan, bersabarlah dalam kesesakan, dan
bertekunlah dalam doa!"**

(Roma 12:12).

PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam atas Rahmat Allah yang Maha Kuasa, Skripsi ini Penulis Persembahkan dengan penuh ketulusan dan Rasa Hormat Kepada:

1. Segala puji, sembah sujud, dan syukur saya haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria. Atas limpahan kasih dan sayang-Mu, Engkau telah memberkati, membimbing, melindungi, serta menguatkan saya, sekaligus membekali dengan ilmu pengetahuan. Berkat karunia dan kemudahan yang Engkau limpahkan, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini.
2. Untuk Kedua Orang tuaku yang tercinta Bapak Kristoforus L. Jaya Budi dan Mama Maria Margareta Marni (Almh), Mama Adelheit Ngalum yang selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidup saya. Terimakasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, pengorbanan tanpa batas, dan semangat yang selalu kalian tanamkan dalam diri saya. Segala pencapaian ini tak akan berarti tanpa restu dan dukungan kalian. Semoga skripsi ini menjadi bukti kecil dari cinta dan hormat saya untuk kalian Orang tuaku tercinta.
3. Untuk diri saya sendiri Matilda Ersetia S.M. Yehuda Aron Terimakasih telah berjuang, bertahan dan terus melangkah hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Untuk Saudara Laki-laki saya, Kakak Quirinus Artasman Yehuda Aron, Yang senantiasa menjadi sosok saudara terbaik, dengan segala bentuk

kasih dan perhatian yang telah diberikan kepada saya sepanjang perjalanan hidup ini.

5. Untuk Keluarga Besar saya, terimakasih atas dukungannya yang telah membantu meberikan saya semangat dalam mencapai cita-cita.
6. Untuk Seluruh Dosen Administrasi Publik yang terhormat, terimakasih atas ilmu, bimbingan dan dedikasi yang telah di berikan setiap arahan dan dan pelajaran menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya.
7. Untuk teman-teman AP 21 dan Manggarai AP 21 (Lastry, Fitri, Heldi, Imel, Dian, Brin), terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang telah kalian berikan sepanjang proses perjuangan dalam menyelesaikan pendidikan ini. Kehadiran kalian menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan ini.
8. **Untuk seluruh saudara/i, teman, dan semua orang yang tidak sempat disebutkan namanya,** terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan. Kehadiran kalian, secara langsung maupun tidak, turut memberi arti dalam setiap langkah perjuangan ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga dapat diselesaikannya skripsi dengan judul **”Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, program studi Administrasi Publik pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam penulisan Proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan semua pihak secara langsung maupun melalui doa. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang berperan penting yaitu:

1. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta Civitas Akademika.
2. Ibu Dr.Indriyati, S.IP., M.Si sebagai Ketua Program Studi Administras Publik.
3. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S. IP.,M.Si selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan dan penyertaan serta memberikan begitu banyak saran dan masukan dari awal penulisan proposal ini.
4. Ibu Stephanie P.A.Lawalu, S. Sos,MPP selaku dosen pembimbing II yang membimbing dan mendampingi dengan memberikan pikiran cermelang serta selalu memotivasi dalam mempercepat proses penyelesaian proposal ini.
5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Administrasi Publik Unwira Angkatan 21, Mengger 21, serta semua teman-teman lain yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.

7. Serta semua pihak yang sudah memberikan bantuan kepada penulis selama menyusun dan menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa naskah proposal ini masih belum seutuhnya benar. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan usulan serta masukan dari pembaca untuk turut menyempurnakan tulisan ini. Atas bantuan dan kerja sama dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang, 2025

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUPANG KOTA

Penelitian pada skripsi ini mengkaji tentang “**Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota**”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kupang Kota. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengambilan data melalui kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis pengambilan sampel yaitu sampling acak (*Simple Random Sampling*), jumlah responden 30 dan Skala Pengukuran menggunakan *Scale Likert*, yaitu dengan angka 1 – 5 untuk menentukan bobot jawaban setiap pertanyaan seperti : sangat puas dengan bobot 5, puas dengan bobot 4, cukup puas dengan bobot 3, tidak puas dengan bobot 2, dan sangat tidak puas dengan bobot 1. Teknik Pengolahan Data pada penelitian ini meliputi Editing, Coding, dan Tabulasi. Analisis Data dilakukan dengan mengolah, menginterpretasikan dan menarik kesimpulan. Penelitian ini mengadopsi Teori Kepuasan Pasien yang dikemukakan oleh Imbalo S. Pohan (2015:152) dengan indikator Akses Layanan Kesehatan, Mutu Layanan Kesehatan, Proses Layanan Kesehatan, Sistem Layanan Kesehatan. Hasil Penelitian pada indikator **Akses Layanan Kesehatan** menunjukkan bahwa Puskesmas Kupang Kota memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, yang mencakupi fasilitas, lokasi, jumlah tenaga medis, kualitas layanan, ketersediaan informasi, kecepatan dalam menyiapkan obat, kebanyakan masyarakat merespon sangat puas dan puas. Hal ini menunjukkan Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Akses Layanan Kesehatan mayoritas responden merasa puas dan sangat puas dengan kemudahan yang diberikan oleh Puskesmas Kupang Kota. Indikator **Mutu Layanan Kesehatan** pada Indikator ini menilai kualitas pelayanan medis dan non-medis yang diberikan oleh petugas kesehatan hal ini mencakupi peralatan medis, perhatian, tepat waktu dalam pelayanan, cepat dalam merespon, rasa aman dan nyaman, peraturan untuk keselamatan, informasi perawatan serta penyampain keluhan pasien, memberikan dampak yang baik kepada masyarakat yang berkunjung. Hasil pada indikator Mutu Layanan Kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, di mana sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Kupang Kota. indikator **Proses Layanan Kesehatan**, pada Indikator ini mengevaluasi alur pelayanan, waktu tunggu, dan efisiensi proses pendaftaran hingga selesai mendapatkan layanan. Hal ini mencakupi pemeriksaan yang memadai, merasa nyaman untuk bertanya, keefektifan pengobatan, waktu tunggu, komunikasi, pelaksanaan tindakan medis, serta pemahaman dalam menanggapi instruksi, rata-rata masyarakat merespon dengan sangat baik. Meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan, mayoritas responden merasa puas atau sangat puas dengan Proses Layanan Kesehatan di Puskesmas Kupang Kota, terutama terkait dengan

kejelasan alur dan efisiensi petugas. Indikator ***Sistem Layanan Kesehata***, ini menilai aspek organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan, termasuk ketersediaan fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan. yang meliputi mekanisme rujukan, saluran penyampaian saran, perhatian, perlakuan adil dan setara, pelayan tanpa memandang status, dan keberlanjutan. Dari aspek-aspek ini mayoritas masyarakat merespon dengan sangat baik, maka hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Sistem Layanan Kesehatan di Puskesmas Kupang Kota. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Kupang Kota sangat tinggi. Hal ini tercermin dari respons positif pada seluruh indikator, yaitu Akses Layanan Kesehatan, Mutu Layanan Kesehatan, Proses Layanan Kesehatan, dan Sistem Layanan Kesehatan. Mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas terhadap fasilitas, kualitas pelayanan, alur proses, serta sistem manajemen yang diterapkan. Dengan demikian, Puskesmas Kupang Kota dinilai mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, dan Puskesmas Kupang Kota.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION IN HEALTH SERVICES AT KUPANG KOTA PUBLIC HEALTH CENTER

This thesis examines "Analysis of Community Satisfaction in Health Services at Kupang Kota Public Health Center." The purpose of this research is to analyze the community's satisfaction with the health services provided by the Kupang Kota Health Center. This study uses a descriptive quantitative method, employing data collection techniques such as questionnaires, interviews, observations, and documentation. The sampling method used is simple random sampling, with a total of 30 respondents. The measurement scale used is the Likert Scale, with scores ranging from 1 to 5 to determine the weight of responses to each question: very satisfied (score 5), satisfied (score 4), moderately satisfied (score 3), dissatisfied (score 2), and very dissatisfied (score 1). Data processing techniques in this study include editing, coding, and tabulation. Data analysis was carried out by processing, interpreting, and drawing conclusions. This study adopts the Patient Satisfaction Theory proposed by Imbalo S. Pohan (2015:152), which includes indicators such as Access to Health Services, Quality of Health Services, Health Service Processes, and Health Service Systems. The results for the **Access to Health Services** indicator show that Kupang Kota Health Center provides satisfying services to the community, covering facilities, location, number of medical personnel, quality of services, availability of information, and promptness in preparing medication. Most respondents reported being very satisfied or satisfied. This indicates that overall, the community's level of satisfaction with access to health services is high, with the majority expressing satisfaction with the ease of access provided by the health center. For the **Quality of Health Services** indicator, this evaluates the quality of both medical and non-medical services provided by health workers, including medical equipment, attentiveness, timeliness, responsiveness, safety and comfort, safety regulations, care information, and handling of patient complaints. The results show a very high level of satisfaction, with most respondents reporting being satisfied or very satisfied with the service quality provided by the health center staff. Regarding the **Health Service Process** indicator, this evaluates the service flow, waiting time, and efficiency from registration to receiving services. It includes adequate examination, comfort in asking questions, treatment effectiveness, waiting time, communication, execution of medical actions, and understanding instructions. The average response from the community was very positive. Although there is room for improvement, the majority of respondents were satisfied or very satisfied, especially regarding the clarity of the process and staff efficiency. The **Health Service System** indicator assesses organizational and management aspects of health services, including the availability of facilities, cleanliness, and comfort. It also includes referral mechanisms, feedback channels, attentiveness, fair and equal treatment, services regardless of status, and sustainability. Most respondents reacted very positively to these aspects, indicating a high level of satisfaction with the health service system at Kupang Kota Health Center. Based on the research

findings, it can be concluded that the level of community satisfaction with health services at Kupang Kota Health Center is very high. This is reflected in the positive responses across all indicators: Access, Quality, Process, and System of Health Services. The majority of respondents were satisfied to very satisfied with the facilities, service quality, process flow, and management systems in place. Thus, the Kupang Kota Health Center is considered capable of providing good, effective, and responsive health services that meet the needs of the community.

Keywords: Community Satisfaction, Health Services, Kupang Kota Health Center.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	15
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan	15
2.2 Konsep Puskesmas	19
2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	21
2.4 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	26
2.5 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Strategi Penelitian	32
3.2 Populasi, Sampel, Responden	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.2.3 Responden	34
3.3 Operasionalisasi Variabel	34
3.4 Klasifikasi Pengukuran	36
3.5 Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	37
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	37

3.5.2 Pengolahan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	40
3.6.1 Teknik Analisis.....	40
3.6.2 Interpretasi Data	40
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Peta Letak UPTD Puskesmas Kupang Kota.....	43
4.1.2 Geografi.....	43
4.1.3 Demografi.....	44
4.2 Struktur Puskesmas Kupang Kota.....	45
4.2.1 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	48
4.2.2 Tata Usaha.....	50
4.2.3 Upaya Keselamatan Masyarakat Essensial.....	50
4.2.4 Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan	51
4.2.5 Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan	51
4.2.6 Jaringan Pelayanan Puskesmas.....	51
4.3 Visi dan Misi Pembangunan Kesehatan.....	52
4.3.1 Visi	52
4.3.2 Misi.....	52
4.3.3 Strategi Untuk Mencapai Tujuan.....	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Proses Pengambilan Data.....	55
5.2 Responden Dan Rincin Pengisian Kuisisioner	55
5.2.1 Jumlah Gender yang Mengisi Kuisisioner	56
5.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	57
5.3 Rekap Hasil Jawaban Kuisisioner Per Indikator.....	57
5.4 Pembahasan Hasil Rekap Kuisisioner Jawaban Responden.....	68
BAB VI PENUTUP.....	145
6.1 Kesimpulan	145
6.2 Saran	148
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN FOTO	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Standar Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Kupang kota.....	13
Tabel 3.1 Data Sampel.....	36
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.3 Skala Likert.....	39
Tabel 3.4 Interpretasi Data.....	39
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Pada Pertanyaan	41
Tabel 3.6 Interpretasi Data.....	45
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kerja Puskesmas Kupang Kota Menurut Kelurahan	47
Tabael 4.2 Jumlah Penduduk Perkelurahan Tahun 2023	48
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk, Luas Wilayah Area dan Kepadatan Penduduk menurut Kelurahan di UPTD Puskesmas Kupang Kota 2023.....	49
Tabel 5.1 Rincian Jumlah Pengisian Kuisioner	60
Tabel 5.2 Data Usia Responden	62
Tabel 5.3 Pertanyaan Nomor 1 Indikaror 1.....	62
Tabel 5.4 Pertanyaan Nomor 2 Indikator 1	62
Tabel 5.5 Pertanyaan Nomor 3 Indikator 1	63
Tabel 5.6 Pertanyaan Nomor 4 Indikator 1	63
Tabel 5.7 Pertanyaan Nomor 5 Indikator 1	63
Tabel 5.8 Pertanyaan Nomor 6 Indikator 1	64
Tabel 5.9 Pertanyaan Nomor 7 Indikator 1	64
Tabel 5.10 Pertanyaan Nomor 8 Indikator 1	64
Tabel 5.11 Pertanyaan Nomor 1 Indikator 2.....	65
Tabel 5.12 Pertanyaan Nomor 2 Indikator 2.....	65
Tabel 5.13 Pertanyaan Nomor 3 Indikator 2.....	65
Tabel 5.14 Pertanyaan Nomor 4 Indikator 2.....	66
Tabel 5.15 Pertanyaan Nomor 5 Indikator 2.....	66
Tabel 5.16 Pertanyaan Nomor 6 Indikator 2.....	66
Tabel 5.17 Pertanyaan Nomor 7 Indikator 2	67
Tabel 5.18 Pertanyaan Nomor 8 Indikator 2	67
Tabel 5.19 Pertanyaan Nomor 1 Indikator 3.....	67

Tabel 5.20 Pertanyaan Nomor 2 Indikator 3	68
Tabel 5.21 Pertanyaan Nomor 3 Indikator 3	68
Tabel 5.22 Pertanyaan Nomor 4 Indikator 3	68
Tabel 5.23 Pertanyaan Nomor 5 Indikator 3	69
Tabel 5.24 Pertanyaan Nomor 6 Indikator 3	69
Tabel 5.25 Pertanyaan Nomor 7 Indikator 3	69
Tabel 5.26 Pertanyaan Nomor 8 Indikator 3	70
Tabel 5.27 Pertanyaan Nomor 1 Indikator 4	70
Tabel 5.28 Pertanyaan Nomor 2 Indikator 4	70
Tabel 5.29 Pertanyaan Nomor 3 Indikator 4	71
Tabel 5.30 Pertanyaan Nomor 4 Indikator 4	71
Tabel 5.31 Pertanyaan Nomor 5 Indikator 4	71
Tabel 5.32 Pertanyaan Nomor 6 Indikator 4	72
Tabel 5.33 Pertanyaan Nomor 7 Indikator 4	72
Tabel 5.34 Pertanyaan Nomor 8 Indikator 4	72
Tabel 5.35 Bobot Kriteria Skor	73
Tabel 5.36 Nilai Interval Batas Kelas	74
Tabel 5.37 Tabel Pertanyaan No.1 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	75
Tabel 5.38 Tabel Pertanyaan No.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	75
Tabel 5.39 Tabel Pertanyaan No.2 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	77
Tabel 5.40 Tabel Pertanyaan No.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	77
Tabel 5.41 Tabel Pertanyaan No.3 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	79
Tabel 5.42 Tabel Pertanyaan No.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	79
Tabel 5.43 Tabel Pertanyaan No.4 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	81
Tabel 5.44 Tabel Pertanyaan No.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator	81
Tabel 5.45 Tabel Pertanyaan No.5 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	82
Tabel 5.46 Tabel Pertanyaan No.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	83
Tabel 5.47 Tabel Pertanyaan No.6 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	84
Tabel 5.48 Tabel Pertanyaan No.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	84
Tabel 5.49 Tabel Pertanyaan No.7 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	85
Tabel 5.50 Tabel Pertanyaan No.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	86
Tabel 5.51 Tabel Pertanyaan No.8 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	87
Tabel 5.52 Tabel Pertanyaan No.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	87

Tabel 5.53 Tabel Pertanyaan No.1 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor.....	93
Tabel 5.54 Tabel Pertanyaan No.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2.....	94
Tabel 5.55 Tabel Pertanyaan No.2 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	95
Tabel 5.56 Tabel Pertanyaan No.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Imdikator 2.....	95
Tabel 5.57 Tabel Pertanyaan No.3 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	96
Tabel 5.58 Tabel Pertanyaan No.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2.....	97
Tabel 5.59 Tabel Pertanyaan No.4 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor.....	98
Tabel 5.60 Tabel Pertanyaan No.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2.....	98
Tabel 5.61 Tabel Pertanyaan No.5 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor.....	100
Tabel 5.62 Tabel Pertanyaan No.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2.....	100
Tabel 5.63 Tabel Pertanyaan No.6 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor.....	101
Tabel 5.64 Tabel Pertanyaan No.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2	102
Tabel 5.65 Tabel Pertanyaan No.7 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	103
Tabel 5.66 Tabel Pertanyaan No.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2	103
Tabel 5.67 Tabel Pertanyaan No.8 Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	105
Tabel 5.68 Tabel Pertanyaan No.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 2	105
Tabel No.69 Tabel Pertanyaan No.1 Skala likert perhitungan Bobot Skor	112
Tabel 5.70 Tabel Pertanyaan No.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	112
Tabel No.71 Tabel Pertanyaan No.2 Skala likert perhitungan Bobot Skor	114
Tabel 5.72 Tabel Pertanyaan No.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	114
Tabel No.73 Tabel Pertanyaan No.3 Skala likert perhitungan Bobot Skor	115
Tabel 5.74 Tabel Pertanyaan No.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	116
Tabel No.75 Tabel Pertanyaan No.4 Skala likert perhitungan Bobot Skor	117
Tabel 5.76 Tabel Pertanyaan No.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	117
Tabel No.77 Tabel Pertanyaan No.5 Skala likert perhitungan Bobot Skor	119
Tabel 5.78 Tabel Pertanyaan No.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	119
Tabel No.79 Tabel Pertanyaan No.6 Skala likert perhitungan Bobot Skor.	120
Tabel 5.80 Tabel Pertanyaan No.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	121
Tabel No.81 Tabel Pertanyaan No.7 Skala likert perhitungan bobot, Skala likert perhitungan skor	122
Tabel 5.82 Tabel Pertanyaan No.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	123
Tabel No.83 Tabel Pertanyaan No.8 Skala likert perhitungan Bobot Skor	124
Tabel 5.84 Tabel Pertanyaan No.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 3	124
Tabel No.85 Tabel Pertanyaan No.1 Skala likert perhitungan Bobot Skor	129

Tabel No.86 Tabel Pertanyaan No.1 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 ...	130
Tabel No.87 Tabel Pertanyaan No.2 Skala likert perhitungan Bobot Sko.....	132
Tabel No.88 Tabel Pertanyaan No.2 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 ...	132
Tabel No.89 Tabel Pertanyaan No.3 Skala likert perhitungan Bobot Skor	135
Tabel No.90 Tabel Pertanyaan No.3 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 ...	135
Tabel No.91 Tabel Pertanyaan No.4 Skala likert perhitungan Bobot Skor	137
Tabel No.92 Tabel Pertanyaan No.4 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 ...	137
Tabel No.93 Tabel Pertanyaan No.5 Skala likert perhitungan Bobot Skor	139
Tabel No.94 Tabel Pertanyaan No.5 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 ...	139
Tabel No.95 Tabel Pertanyaan No.6 Skala likert perhitungan Bobot Skor	142
Tabel No.96 Tabel Pertanyaan No.6 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4....	142
Tabel No.97 Tabel Pertanyaan No.7 Skala likert perhitungan Bobot Skor	144
Tabel No.98 Tabel Pertanyaan No.7 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4....	144
Tabel No.99 Tabel Pertanyaan No.8 Skala likert perhitungan Bobot Skor	146
Tabel No.100 Tabel Pertanyaan No.8 Rekapitulasi jawaban responden Indikator 4 .	146
Tabel No.101 Nilai Indikator Tertinggi Dan Terendah	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Profil Puskesmas Kupang Kota.....	46
Gambar 4.2 Peta Letak UPTD Puskesmas Kupang Kota	47
Gambar 4.3 Struktur Puskesmas Kupang Kota	51
Gambar 5.1 jumlah Gender Yang Mengisi Kuisisioner	61
Gambar 5.2 Ruang Tunggu, dimana pasien menunggu dengan tenang sambil menunggu panggilan untuk diperiksa	90
Gambar 5.3 Ruang Tunggu, tampak pasien menunggu sembari panggilan dan Toilet, nampak bersih	90
Gambar 5.4 pasien yang sedang berkonsultasi	108
Gambar 5.5 Papan Protokol TAKGIT	110
Gambar 5.6 Papan Bagan Alur Pendaftaran	128
Gambar 5.7 Dimana pasien menunggu dengan tenang untuk dipanggil periksa	151