

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA  
PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BATU 10  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**



**MUHAMMAD HAIKAL  
NIM. 2205010023**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA  
PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BATU 10  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**MUHAMMAD HAIKAL  
NIM. 2205010023**

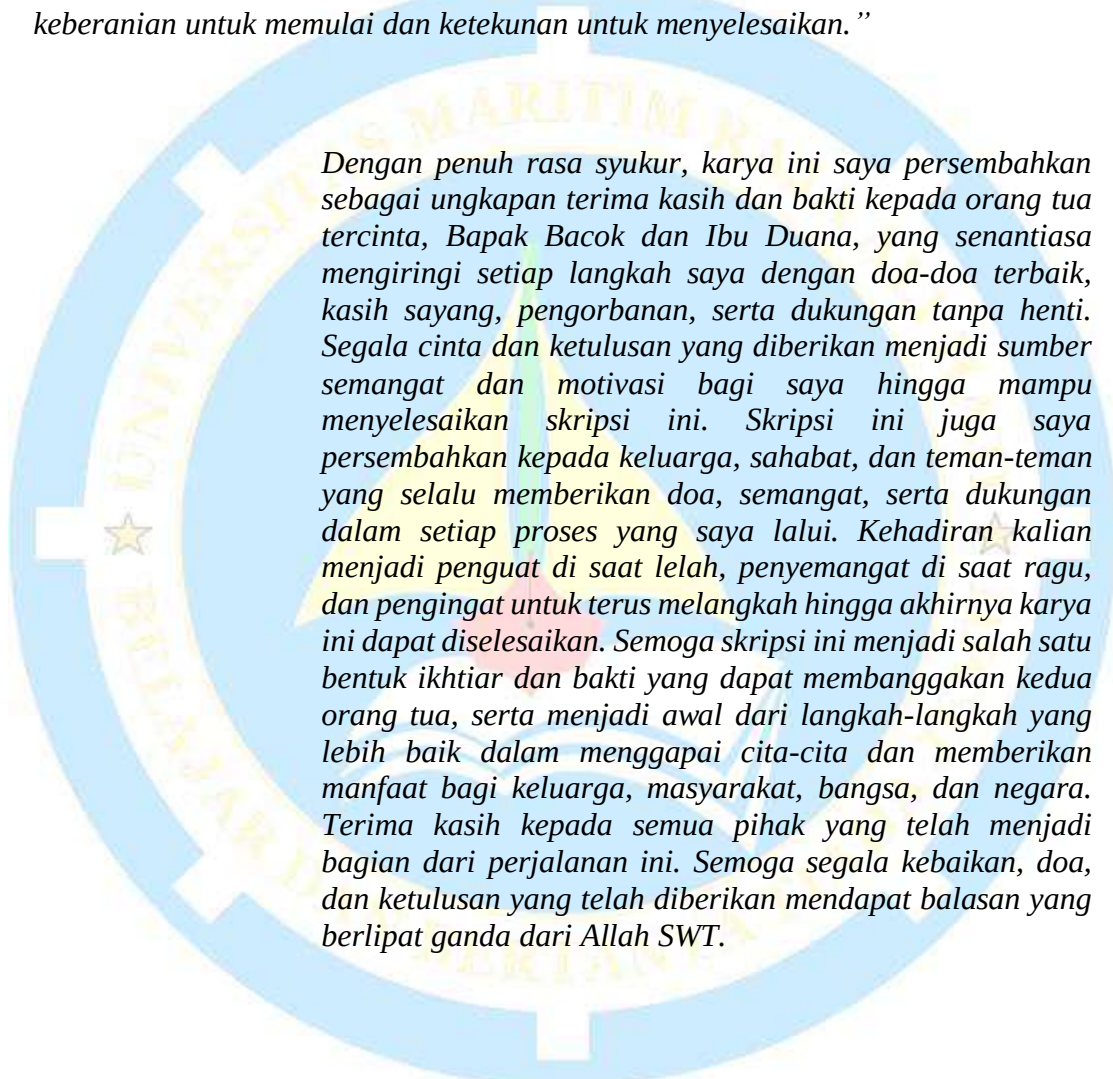
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### Motto

*“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”*  
(QS. Al-Qur'an An-Najm: 39)

*“Mimpi tidak akan menjadi kenyataan hanya dengan harapan, tetapi dengan keberanian untuk memulai dan ketekunan untuk menyelesaikan.”*



Dengan penuh rasa syukur, karya ini saya persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan bakti kepada orang tua tercinta, Bapak Bacok dan Ibu Duana, yang senantiasa mengiringi setiap langkah saya dengan doa-doa terbaik, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan tanpa henti. Segala cinta dan ketulusan yang diberikan menjadi sumber semangat dan motivasi bagi saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan dalam setiap proses yang saya lalui. Kehadiran kalian menjadi penguat di saat lelah, penyemangat di saat ragu, dan pengingat untuk terus melangkah hingga akhirnya karya ini dapat diselesaikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk ikhtiar dan bakti yang dapat membanggakan kedua orang tua, serta menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih baik dalam menggapai cita-cita dan memberikan manfaat bagi keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara. Terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Semoga segala kebaikan, doa, dan ketulusan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

## PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Haikal  
Nomor induk mahasiswa : 2205010023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta  
Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10  
Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 08 Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan



NIM. 2205010023



## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Haikal  
Nomor induk mahasiswa : 2205010023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta  
Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10  
Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 27 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

- |                                                                                 |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. Assist. Prof Ella Afnira, M.I.Kom<br>NIP/NIDN. 199304292022032014            | Ketua (.....)     |
| 2. Assist. Prof Uly Sophia.Sos., M.Si<br>NIP/NIDN. 198112012014042001           | Anggota 1 (.....) |
| 3. Assist. Prof Khairi Rahmi, S. IP., M.A.<br>NIP/NIDN. 199504042022032020      | Anggota 2 (.....) |
| 4. Akhdiva Elfi Istiqoh. M. IP.<br>NIP/NIDN. 199903212025061004                 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.IP<br>NIP/NIDN. 199012272022031011 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan

Oleh: Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.  
NIP. 198207072015041002

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Muhammad Haikal

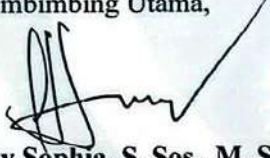
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010023

Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan

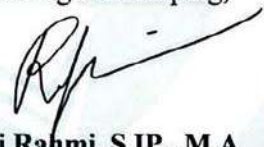
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Program BPJS Kesehatan Di  
Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 8 Juli 2026  
Pembimbing Utama,

  
**Uly Sophia, S. Sos., M. Si**  
NIP/NIDN. 198112012014042001

Menyetujui, tanggal: 8 Juli 2026  
Pembimbing Pendamping,

  
**Khairi Rahmi, S.IP., M.A**  
NIP/NIDN. 199504042022032020

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
**Rizky Octa Putri Charin, S. IP., M.A**  
NIP. 199510042022032013

## KATA PENGANTAR

Assalamuaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu politik di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan doa serta bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, Spi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Progam Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Uly Sophia, S. Sos., M.Si., dan Ibu Khairi Rahmi, S. IP., M.A. Selaku Dosen Pembimbing saya, yang telah yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan sehingga mendapat gelar sarjana.



6. Ibu Ella Afnira, M.I.Kom sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama dalam perkuliahan.
8. Kepada BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang dan seluruh jajaran Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang atas izin, bantuan, kerja sama, serta dukungan yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh tenaga kesehatan, staf, dan pihak-pihak terkait yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi, memfasilitasi pengumpulan data, serta membantu kelancaran penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada orang tuaku Bapak Bacok dan Ibu Duana, abang dan kakakku Muhammad Fadli dan Lisdawati serta seluruh keluarga besar dari belah pihak Alm. Kakek Abdullah dan Keluarga besar dari belah pihak Almarhumah Halifah yang telah memanjatkan doa-doa terbaiknya tiada henti, nasehat-nasehat kehidupan yang menenangkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah memberkahi dengan surga yang dijanjikan untuk keduanya.
10. Kepada kawan-kawan saya, Dika, Wawan, Imran, Halim, Nizam, Adib, Melza, Ika, Rani, Dimas, Bayu, Agung, Alga, Latif Dan Rizki, Richart



yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama menempuh perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, doa, serta perhatian yang senantiasa diberikan, baik dalam suka maupun duka. Semoga tali persaudaraan yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik di masa yang akan datang.

11. Terima kasih saya ucapkan kepada teman-teman Kelas B angkatan 22 ilmu pemerintahan yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan tugas perkuliahan untuk meraih sama-sama gelar sarjana (S1).
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha, kesabaran, ketekunan, dan semangat yang telah diberikan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah mampu bertahan menghadapi berbagai tantangan, keraguan, dan hambatan yang datang silih berganti tanpa menyerah. Setiap proses yang telah dilalui menjadi pelajaran yang sangat berharga dalam membentuk pribadi yang lebih kuat, lebih dewasa, dan lebih siap menghadapi tantangan di masa depan. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan manfaat bagi keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara.

Tanjungpinang 08 Juli 2026



**Muhammad Haikal**  
**NIM. 2205010023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, sebagai sivitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Muhammad Haikal  
Nomor induk mahasiswa : 2205010023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak bebas royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Righth*) atas karya ilmiah saya berjudul:

“Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, Mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), Merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang  
Pada Tanggal : 08 Juli 2026



**Muhammad Haikal**  
**NIM. 2205010023**

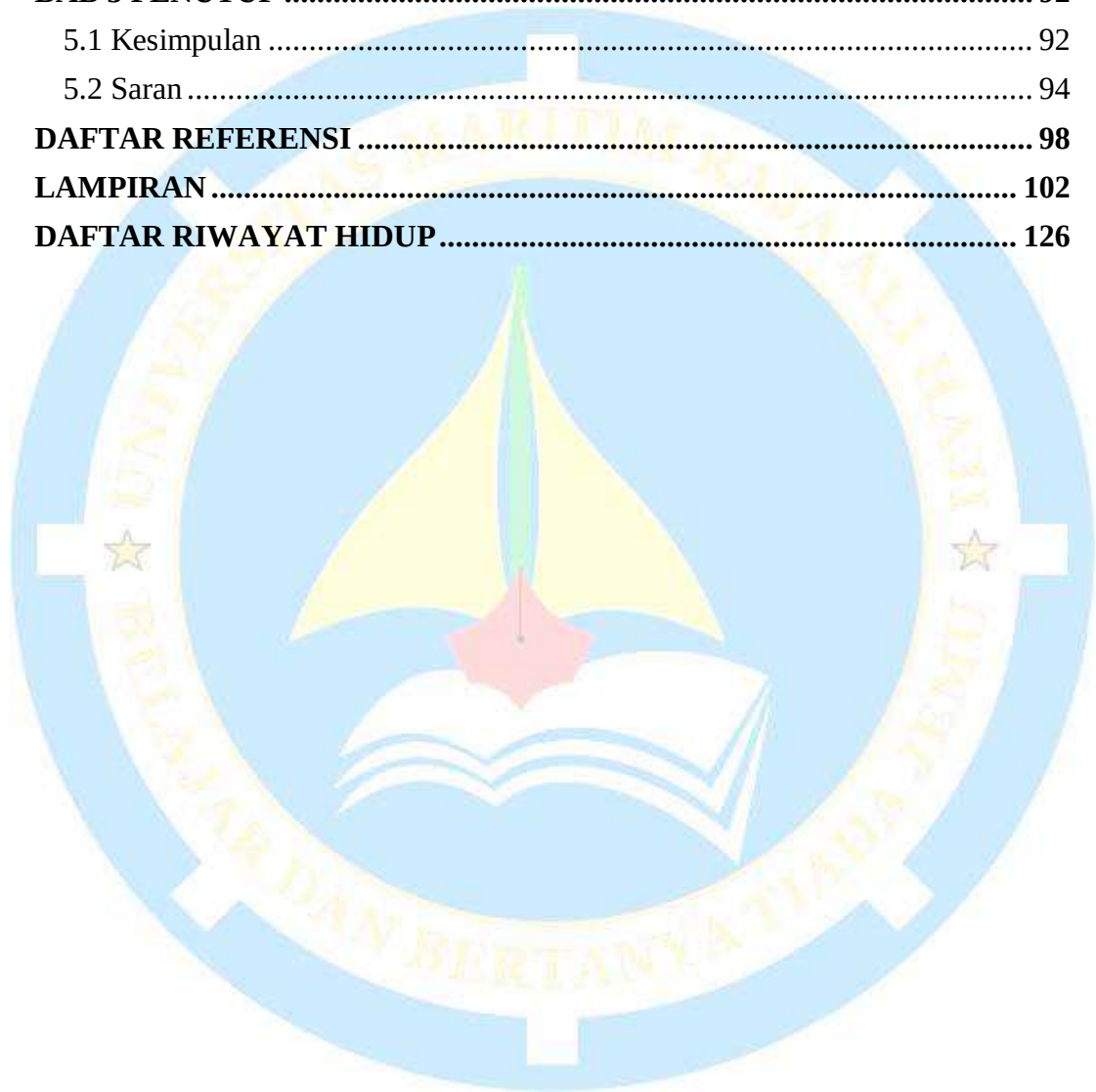
## DAFTAR ISI

|                                                               |             |
|---------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>COVER/SAMPUL .....</b>                                     | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                 | <b>iv</b>   |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>vi</b>   |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>    | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                           | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                     | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>xvii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 15          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                    | 15          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                   | 15          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                                  | 15          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                   | 16          |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>                             | <b>18</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                    | 18          |
| 2.2 Kerangka Teori.....                                       | 28          |
| 2.2.1 Konsep Pelayanan Publik .....                           | 28          |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....                          | 30          |
| 2.2.3 Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Kesehatan ..... | 32          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                  | 35          |
| 2.4 Definisi Operasional .....                                | 36          |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                                | 37          |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>                          | <b>39</b>   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                                | 39          |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian .....                         | 40          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                  | 41          |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.1 Populasi .....                                                                           | 41        |
| 3.3.2 Sampel.....                                                                              | 42        |
| 3.4 Sumber Data.....                                                                           | 46        |
| 3.4.1 Data Primer .....                                                                        | 46        |
| 3.4.2 Data Sekunder .....                                                                      | 47        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                                               | 47        |
| 3.5.1 Kuisiner .....                                                                           | 48        |
| 3.5.2 Dokumentasi .....                                                                        | 51        |
| 3.6 Variabel dan Pengukuran.....                                                               | 52        |
| 3.6.1 Variabel .....                                                                           | 52        |
| 3.6.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....                                                 | 53        |
| 3.7 Instrumen Penelitian .....                                                                 | 54        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....                                                                       | 55        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                                                                   | 55        |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                                                                 | 56        |
| 3.8.1 SPSS.....                                                                                | 56        |
| 3.8.2 Editing .....                                                                            | 57        |
| 3.8.3 Tabulasi .....                                                                           | 57        |
| 3.8.4 Analisis Deskriptif .....                                                                | 58        |
| 3.8.5 Uji Frekuensi .....                                                                      | 60        |
| 3.8.6 Penarikan Kesimpulan.....                                                                | 60        |
| 3.9 Jadwal Penelitian.....                                                                     | 61        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                             | <b>62</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....                                                 | 62        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang .....                                                   | 62        |
| 4.1.2 Gambaran Umum Puskesmas Batu 10.....                                                     | 64        |
| 4.1.3 Visi Dan Misi Puskesmas Batu 10 .....                                                    | 66        |
| 4.1.4 Informasi Alur Pelayanan dan Sistem Pelayanan Puskesmas Batu 10.....                     | 68        |
| 4.2 Uji Instrumen Penelitian .....                                                             | 69        |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas instrument (30 Responden/ <i>Pilot test</i> ) ..... | 69        |
| 4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Sampel Utama (100 Responden).....              | 72        |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                                                                     | 74        |



|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.1 Karakteristik Responden .....                                   | 74         |
| 4.3.2 Uji Analisis Deskriptif Variabel.....                           | 77         |
| 4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....           | 80         |
| 4.3.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 83         |
| 4.4 Hasil Penelitian .....                                            | 91         |
| <b>BAB 5 PENUTUP .....</b>                                            | <b>92</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                  | 92         |
| 5.2 Saran .....                                                       | 94         |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>                                         | <b>98</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                 | <b>102</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                                      | <b>126</b> |

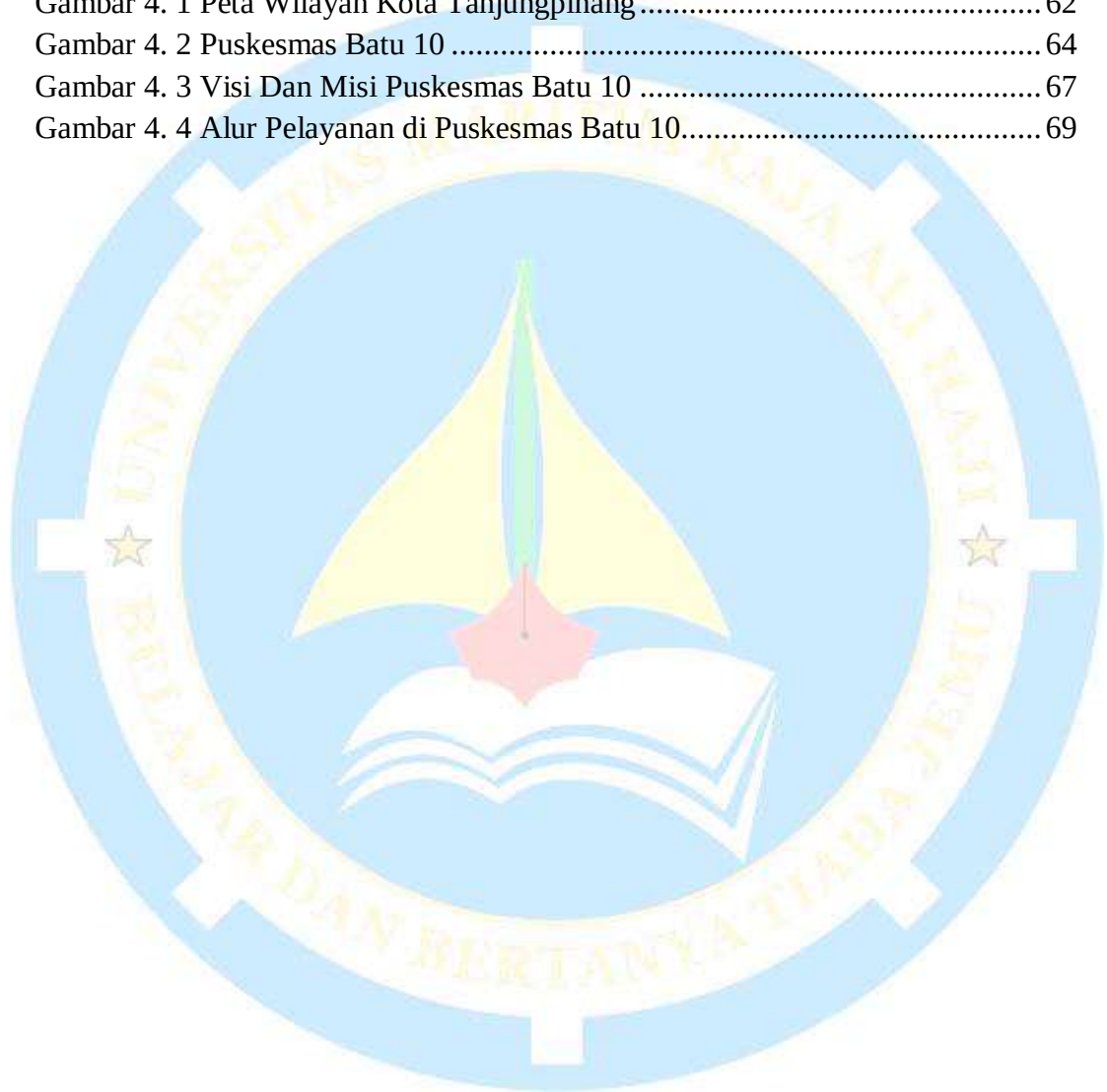


## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Puskesmas Akreditasi di Kota Tanjungpinang Tahun 2021- 2024 .....                     | 11 |
| Tabel 2. 1 Perbedaan Peneliti Terdahulu .....                                                    | 22 |
| Tabel 2. 2 Definisi Operasional .....                                                            | 36 |
| Tabel 3. 1 Jumlah Peserta BPJS di Puskesmas Batu 10 Tahun 2025 .....                             | 42 |
| Tabel 3. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Poli, Jenis Kelamin, Dan Usia (N = 100) .....        | 44 |
| Tabel 3. 5 Kuisisioner Penelitian .....                                                          | 49 |
| Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel .....                                                   | 53 |
| Tabel 3. 4 Skala Likert .....                                                                    | 54 |
| Tabel 3. 6 Kategori Penilaian .....                                                              | 59 |
| Tabel 3. 7 Jadwal Penelitian .....                                                               | 61 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas .....                                                                   | 70 |
| Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas .....                                                                | 70 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas terhadap 100 responden .....                                            | 72 |
| Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas terhadap 100 responden .....                                         | 73 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 74 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                   | 75 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan (poli) ..... | 76 |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif .....                                                            | 77 |
| Tabel 4. 9 Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....                                      | 80 |
| Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....                                        | 81 |
| Tabel 4. 11 Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Penilaian Responden .....                     | 84 |
| Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .....             | 85 |
| Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> ...            | 86 |
| Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....       | 87 |
| Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> ...              | 88 |
| Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....              | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Data Peserta JKN Tertinggi Berdasarkan Kelurahan di Kota Tanjungpinang Tahun 2026..... | 4  |
| Gambar 1. 2 Data Peserta BPJS di setiap Puskesmas di Kota Tanjngpinang 2025 9                      |    |
| Gambar 1. 3 Jumlah Peserta Terdaftar Di Puskesmas Batu 10 Tahun 2025 .....                         | 10 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....                                                               | 35 |
| Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Tanjungpinang .....                                                  | 62 |
| Gambar 4. 2 Puskesmas Batu 10 .....                                                                | 64 |
| Gambar 4. 3 Visi Dan Misi Puskesmas Batu 10 .....                                                  | 67 |
| Gambar 4. 4 Alur Pelayanan di Puskesmas Batu 10.....                                               | 69 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....                        | 103 |
| Lampiran 2: Rekap Jawaban Responden .....                     | 107 |
| Lampiran 3: Hasil Uji Analisis Deskriptif .....               | 110 |
| Lampiran 4: Hasil Uji Validitas.....                          | 111 |
| Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas .....                      | 111 |
| Lampiran 6: Karakteristik Responden .....                     | 112 |
| Lampiran 7: Kualitas Pelayanan.....                           | 112 |
| Lampiran 8: Kualitas Pelayanan Per Dimensi.....               | 113 |
| Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian.....                       | 115 |
| Lampiran 10: Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....  | 119 |
| Lampiran 11: Surat Balasan Puskesmas Batu 10 .....            | 121 |
| Lampiran 12: Surat Rekomendasi Penelitian KESBANGPOL.....     | 122 |
| Lampiran 13: Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas ..... | 123 |
| Lampiran 14: Bukti Konsultasi Skripsi dengan Pembimbing ..... | 124 |

