

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan konsumen Puskesmas Waiwerang memiliki persepsi yang berbeda-beda atas kualitas pelayanan yang diterima (dirasakan) yang meliputi variabel; kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dari lima variabel diatas hanya ada tiga variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Puskesmas Waiwerang baik yaitu : variabel daya tanggap, variabel jaminan dan variabel empati. Maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif pada kepuasan konsumen yang dimediasi oleh kualitas pelayanan yang dipersepsikan.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Puskesmas**

- a) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu pihak puskesmas harus mempertahankan dan meningkatkan ketiga faktor tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa variabel kehandalan dan variabel fasilitas fisik tidak mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu pihak puskesmas harus lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut sehingga kepuasan pasien semakin bertambah.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a) Diharapkan dapat menambah teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara sehingga dapat informasi tertentu dan memperoleh data penelitian secara lebih lengkap.
- b) Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambah variabel lain selain kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta mengganti objek penelitian agar bisa mengetahui perbedaan dari hasil yang didapat serta menambah jumlah sampel.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti berikutnya. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan karena penelitian ini hanya dibatasi pada pasien Puskesmas Waiwerang. Hasil penelitian ini kemungkinan akan berbeda jika dilakukan pada puskesmas lain.
2. Keterbatasan yang melekat pada metode survai yaitu peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dimana responden bias saja tidak jujur dalam responnya dan kemungkinan respon bias dari responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Keenam, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bloomer Josee, Ko, De Ruyter, Pascal Peeters, “Investigating Drivers Of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality, And Satisfaction”, *International Journal Of Bank Marketing* Vol. 16, (fall’98), pp 276-286
- Cronin, J. Joseph, (2000) “*Assesing The Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions In Service Environment,*” *Journal of Retailing*, 76 (2), 193-218.
- Lien-Ti Bei, Yu-Ching Chiao “An Intergrated Model For The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, And Perceived Price Fairness On Consumer Satisfaction and Loyalty”, *Journal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 14, No.2,2001.
- Kurniasari, Devi, 2006. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap III Pada RSUD Kabupaten Sragen*. USB : skripsi tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman A, Valeria A, Zeithaml, and Leonard L. Berry “*A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research*”, *Journal Of Marketing*, Vol. 49, ( Fall ’85 ), pp. 41-50.
- Philip Kotler, 2000. *Marketing Management International Edition, The Millenium edition, ‘Marketing Mix’, Prentice Hall International, Inc, USA*, hal 15.

- Ps, Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2006, *Statistik Induktif*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Richard F. Gerson, Ph.D., 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Crisp, Publications penerbit PPM, Jakarta, hal 68.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjipto, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Ofsset, Yogyakarta
- Wahono, Eko, 2006. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Wonogiri*. USB : skripsi tidak dipublikasikan.
- Zainal Mustofa, 2000, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, BPFE UII, Yogyakarta.

## **KUESIONER**

Kepada Yth:

Pasien Puskesmas Waiwearang

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi peneliti program Starata satu di Universitas Setia Budi, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Emanuel Arakian

NIM : 07090138 L

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Rumah Sakit

termotivasi untuk melakukan penelitian skripsi tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien di Puskemas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur”. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini untuk tujuan ilmiah dan tidak ada maksud selain itu. Keberhasilan dari penelitian ini sangat tergantung pada saudara dalam mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya, selanjutnya akan penulis gunakan sebagai bahan penulisan skripsi.

Berkaitan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan, saya mohon bantuan dan partisipasinya untuk mengisi kuesioner ini dan identitas anda saya jamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya.

Emanuel Arakian

### Identitas responden

Nama : .....(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin :  Laki-laki                       Perempuan

Pekerjaan :  PNS                                       Mahasiswa/pelajar  
 Swasta     Ibu RT  
 Lainnya

Pendidikan :  SD     SLTA  
 SLTP     Akademi  
 Sarjana

Pendapatan :  Kurang dari satu juta  
 Antara satu sampai dua juta  
 Lebih dari dua juta

Petunjuk pengisian kuesioner

Berikan tanda (V) pada kolom yang telah tersedia, dengan criteria penilaian sebagai berikut:

1. (SS) Sangat Setuju nilai 5
2. (S) Setuju nilai 4
3. (R) Ragu-ragu nilai 3
4. (TS) Tidak Setuju nilai 2
5. (STS) Sangat Tidak Setuju nilai 1

1. Variabel Keandalan ( *Reliability* )

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Biaya pengobatan dihitung dengan tepat					
2.	Data pasien disimpan dengan baik					
3.	Pelayanan pasien dilakukan sesuai dengan urutan					

2. Variabel Daya tanggap ( *Responsiveness* )

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Bukti pembayaran diserahkan kepada pasien/keluarga					
2.	Petugas medis maupun non medis memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk di pahami					
3.	Puskesmas memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien					

3. Variabel Jaminan ( *Assurance* )

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya bekerja dengan bagus dan					

	cekatan.					
2.	Petugas pendukung mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai					
3.	Dokter mampu mendiagnosis penyakit pasien dengan cepat dan tepat					

4. Variabel perhatian (*Empathy*)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Pihak puskesmas mampu memberikan rasa aman kepada pasien					
2.	Petugas puskesmas selalu menjalin hubungan baik dan bersahabat dengan pasien					
3.	Petugas Puskesmas memberikan perhatian khusus kepada pasien yang sering berobat di puskesmas					

5. Variabel Fasilitas fisik (*tangibles*)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Puskesmas mempunyai fasilitas pengobatan yang memadai					
2.	Penataan lingkungan puskesmas cukup baik					
3.	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap dan modern					
4.	Pelayanan yang baik dari puskesmas dapat digambarkan dengan fasilitas yang ada					
	Puskesmas memiliki fasilitas pendukung					



5.	(misalnya : tempat parkir, mini market, kantin).					
----	--	--	--	--	--	--

6. Variabel Kualitas pelayanan yang dipersepsikan (*Perceived Service Quality*)

No.	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, tepat, dan dapat dipercaya					
2.	Petugas puskesmas memberikan pelayanann tepat waktu					
3.	petugas puskesmas berpenampilan yang rapi, bersih dan memiliki penegetahuan yang mendukung					
4.	Petugas puskesmas mendengarkan keluhan pasien					
5.	Fasilitas fisik puskesmas bersih dan rapih					

**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Daftar Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Berobat di Puskesmas Waiwerang adalah pilihan yang bijaksana.					
2.	Saudara merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.					
3.	Fasilitas Puskesmas Waiwerang sesuai dengan yang saya butuhkan.					

### TABULASI DATA PENELITIAN

Rsp	Kehandalan				Daya tanggap				Jaminan				Empati				Fasilitas fisik						Kualitas					Kepuasan							
	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	Rerata			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.4	4	4	4	4			
2	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.5			
3	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.5			
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4.2	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4.4	4	4	4	4		
6	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3		
8	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	5	4	4.5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4.2	4	2	2	3		
9	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	5	4	4.5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4.2	4	2	2	3		
10	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4		
11	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	4	5	3	4	4	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	3	4	4	3.5			
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3.5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.5		
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	4	5	4	4.5			
14	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	4	4	4.5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.4	3	3	3	3			
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	3	3	3.5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4.6	4	3	3	3.5		
16	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	4	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	3	3		
17	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	4	5	4.5	4	3	3	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.8	4	3	3	3.5			
18	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3.8	4	4	4	4		
20	5	5	4	4.6667	4	4	5	4	5	4	4	4.5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4.2	3	3	3	3

Rsp	Kehandalan				Daya tanggap				Jaminan				Empati				Fasilitas fisik					Kualitas					Kepuasan					
	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	Rerata
21	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8	4	5	5	4.5
22	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	2	5	3	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3.5
23	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4.4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
25	4	4	5	4.3333	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	2	3.5	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3.5
26	5	4	5	4.6667	4	5	4	4.5	4	5	4	4.5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4.6	4	4	4	5	4	4.2	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3.8	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	4	5	3	4.5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4.6	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4.6	5	5	5	5	4	4.8	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8	3	4	5	3.5
33	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4.6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	4	3	2	3.5
35	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	2	3.5	4	5	5	4	4	4.4	5	5	5	5	4	4.8	4	3	2	3.5
36	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	3.5	4	5	5	4	4	4.4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3.5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.8	4	4	4	4
38	4	5	5	4.6667	1	1	4	1	5	5	5	5	2	2	5	2	3	4	4	4	4	3.8	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4.6	4	5	5	5	5	4.8	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3.5	4	5	5	5	4	4.6	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3.5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3.5	4	5	5	5	4	4.6	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3.5
42	4	4	4	4	1	2	2	1.5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4

Rsp	Kehandalan				Daya tanggap				Jaminan				Empati				Fasilitas fisik					Kualitas					Kepuasan							
	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	Rerata		
43	5	5	4	4.6667	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
44	4	5	4	4.3333	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4.6	5	5	5	5	4	4.8	3	3	2	3		
45	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	4	4	4.5	5	2	4	3.5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.4	5	2	4	3.5		
46	5	5	4	4.6667	4	5	5	4.5	5	5	4	5	4	2	5	3	5	5	4	5	5	4.8	4	5	4	5	4	4.4	4	2	5	3		
47	5	5	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	4	5	5	4	4.6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5		
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4		
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3.8	3	3	3	3		
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4.2	4	4	3	4		
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.6	5	5	5	5		
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.6	4	4	4	4		
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3.5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3.8	3	4	4	3.5		
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3.5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3.8	3	4	4	3.5		
56	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	3	5	4.6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5		
57	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5		
58	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.6	3	4	4	3.5			
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	1	1	1	1			
60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4.5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.4	4	5	4	4.5			
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.8	2	4	4	3		
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.8	5	5	3	5		
63	5	4	5	4.6667	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
64	5	5	4	4.6667	5	4	5	4.5	4	5	4	4.5	5	2	4	3.5	4	4	5	4	5	4.4	4	4	5	5	4	4.4	5	2	4	3.5		

Rsp	Kehandalan				Daya tanggap				Jaminan				Empati				Fasilitas fisik					Kualitas					Kepuasan								
	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	Rerata			
65	5	5	4	4.6667	5	4	5	4.5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	4	5	4.5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5			
67	4	5	4	4.3333	5	4	4	4.5	4	5	4	4.5	4	5	5	4.5	5	4	4	4	5	4.4	4	4	4	5	4	4.2	4	5	5	4.5			
68	4	5	5	4.6667	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	5	4	4.5	5	5	4	4	5	4.6	5	4	4	4	4	4.2	4	5	4	4.5			
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5				
70	5	4	4	4.3333	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4.5	5	4	5	5	4	4.6	5	4	4	4	4	4.2	4	5	4	4.5			
71	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4.2	4	5	5	4.5			
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4.2	4	4	4	4			
73	5	5	4	4.6667	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4.5	5	5	4	5	4	4.6	4	4	4	4	5	4.2	4	5	4	4.5			
74	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4.2	4	5	4	4.5			
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4.5	5	5	8	8	8	6.8	5	4	4	4	4	4.2	4	5	4	4.5			
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.5			
77	5	4	5	4.6667	5	5	5	5	5	4	4	4.5	4	3	2	3.5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.4	4	3	2	3.5			
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	4	5	4	4.5				
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4			
80	5	5	.	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
81	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4.5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8	4	4	3	4				
82	4	4	4	4	3	4	4	3.5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4			
83	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3			
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4.2	3	3	3	3			
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4.5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4.6	5	4	4	4.5			
86	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4.4	3	5	5	4			

Rsp	Kehandalan				Daya tanggap				Jaminan				Empati				Fasilitas fisik					Kualitas					Kepuasan								
	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	4	5	Rerata	1	2	3	Rerata			
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.5	
88	5	5	4	4.6667	5	4	4	4.5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	5	3	5	4					
89	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.8	4	5	5	4.5					
90	5	5	4	4.6667	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5						
91	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	4	5	4	5	5	4.5	4	4	4	4	5	4.2	5	5	4	5	4	4.6	4	5	5	4.5			
92	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	4	5	5	4	5	4.5	4	4	4	4	5	4.2	5	5	4	5	4	4.6	5	4	5	4.5			
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4.5	5	4	4	5	4	4.4	5	5	4	5	4	4.6	5	4	5	4.5			
94	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4.5	5	4	4	5	4	4.4	5	4	5	4	5	4.6	5	4	5	4.5			
95	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4.2	5	5	4	5	4	4.6	5	5	5	5			
96	5	5	5	5	4	5	5	4.5	5	5	4	5	5	4	5	4.5	4	4	4	4	5	4.2	5	5	4	5	4	4.6	5	4	5	4.5			
97	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4.8	4	4	5	4			
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4.4	5	5	4	4	5	4.6	5	5	4	5			
99	5	5	5	5	4	5	4	4.5	5	4	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4.6	5	5	5	5				
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.5	5	4	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.8	5	4	5	4.5					
101	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.4	4	4	5	4				
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.6	4	4	5	4						
103	4	4	5	4.3333	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.4	4	4	5	4					
104	5	5	4	4.6667	4	3	3	3.5	5	5	4	5	4	3	4	3.5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.8	4	3	4	3.5						
105	4	4	5	4.3333	3	4	4	3.5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4				
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4.6	3	3	3	3						
107	5	5	5	5	3	4	4	3.5	5	4	4	4.5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4.4	3	3	3	3						
108	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.8	4	4	4	4						



## HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

### Factor Analysis

#### Communalities

	Initial	Extraction
HANDAL1	1.000	.749
HANDAL2	1.000	.719
HANDAL3	1.000	.716
TANGGAP1	1.000	.695
TANGGAP2	1.000	.727
TANGGAP3	1.000	.697
JAMINAN1	1.000	.807
JAMINAN2	1.000	.853
JAMINAN3	1.000	.884
EMPATI1	1.000	.883
EMPATI2	1.000	.858
EMPATI3	1.000	.915
FISIK1	1.000	.671
FISIK2	1.000	.622
FISIK3	1.000	.781
FISIK4	1.000	.717
FISIK5	1.000	.758
KUALITA1	1.000	.445
KUALITA2	1.000	.807
KUALITA3	1.000	.597
KUALITA4	1.000	.853
KUALITA5	1.000	.884
PUAS1	1.000	.883
PUAS2	1.000	.858
PUAS3	1.000	.915

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.980	23.919	23.919	5.980	23.919	23.919	4.089	16.358	16.358
2	3.984	15.936	39.855	3.984	15.936	39.855	3.121	12.482	28.840
3	3.350	13.400	53.255	3.350	13.400	53.255	2.689	10.757	39.596
4	2.129	8.514	61.769	2.129	8.514	61.769	2.512	10.049	49.646
5	1.389	5.555	67.324	1.389	5.555	67.324	2.438	9.753	59.398
6	1.364	5.455	72.779	1.364	5.455	72.779	2.420	9.681	69.079
7	1.101	4.402	77.181	1.101	4.402	77.181	2.026	8.102	77.181
8	1.019	4.074	81.256						
9	.963	3.852	85.107						
10	.683	2.733	87.840						
11	.610	2.439	90.279						
12	.542	2.170	92.449						
13	.443	1.773	94.221						
14	.384	1.534	95.755						
15	.328	1.313	97.068						
16	.271	1.085	98.153						
17	.184	.736	98.889						
18	.160	.641	99.530						
19	.117	.470	100.000						
20	1.561E-15	6.246E-15	100.000						
21	2.312E-16	9.247E-16	100.000						
22	2.093E-16	8.370E-16	100.000						
23	2.583E-17	1.033E-16	100.000						
24	-1.17E-16	-4.665E-16	100.000						
25	-2.51E-16	-1.006E-15	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HANDAL1	.616						
HANDAL2	.492					.440	
HANDAL3	.470					.540	
TANGGAP1	.656						
TANGGAP2	.694						
TANGGAP3	.641						
JAMINAN1	-.424		.596				
JAMINAN2	-.550		.493		.450		
JAMINAN3	-.461	.445			-.528		
EMPATI1		.687					
EMPATI2		.700		.485			
EMPATI3		.536	-.636				
FISIK1	.701						
FISIK2	.605						
FISIK3	.570		.403	.477			
FISIK4	.659			.414			
FISIK5	.698						
KUALITA1	-.408	.402					
KUALITA2	-.424		.596				
KUALITA3			.427				-.447
KUALITA4	-.550		.493		.450		
KUALITA5	-.461	.445			-.528		
PUAS1		.687					
PUAS2		.700		.485			
PUAS3		.536	-.636				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

**Rotated Component Matrix**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HANDAL1			.781				
HANDAL2			.806				
HANDAL3			.754				
TANGGAP1				.536			
TANGGAP2				.443			
TANGGAP3				.438			
JAMINAN1						.553	
JAMINAN2						.897	
JAMINAN3						.881	
EMPATI1					.879		
EMPATI2					.852		
EMPATI3					.842		
FISIK1	.748						
FISIK2	.752						
FISIK3	.859						
FISIK4	.830						
FISIK5	.779						
KUALITA1		.425					
KUALITA2		.618					
KUALITA3		.512					
KUALITA4		.897					
KUALITA5		.881					
PUAS1							.879
PUAS2							.852
PUAS3							.842

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 11 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	.690	-.446	.433	.158	-.151	-.290	-.072
2	.185	.285	.279	.541	.516	.360	.344
3	.376	.556	.181	-.263	-.214	.398	-.493
4	.476	-.120	-.500	-.432	.564	.028	.052
5	.116	.594	-.117	.153	.082	-.768	-.021
6	-.224	.058	.657	-.592	.324	-.176	.169
7	.241	.197	-.081	-.231	-.485	.083	.775

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL KEHANDALAN

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H  
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HANDAL1	4.8291	.3781	117.0
2.	HANDAL2	4.8291	.3781	117.0
3.	HANDAL3	4.7863	.4117	117.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	14.4444	.9904	.9952	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HANDAL1	9.6154	.4629	.7476	.6501
HANDAL2	9.6154	.4801	.7012	.6986
HANDAL3	9.6581	.5028	.5450	.8628

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 117.0

N of Items = 3

Alpha = .8104

## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL DAYA TANGGAP

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	TANGGAP1	4.2288	.8713	118.0
2.	TANGGAP2	4.5000	.7707	118.0
3.	TANGGAP3	4.5763	.6968	118.0

		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for	SCALE	13.3051	4.4360	2.1062	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANGGAP1	9.0763	1.9343	.7190	.8837
TANGGAP2	8.8051	2.0557	.8083	.7890
TANGGAP3	8.7288	2.2848	.7907	.8155

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 118.0                      N of Items = 3  
Alpha = .8782

## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL JAMINAN

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	JAMINAN1	4.7458	.4373	118.0
2.	JAMINAN2	4.6610	.4930	118.0
3.	JAMINAN3	4.3898	.5552	118.0

		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for	SCALE	13.7966	1.3429	1.1588	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
JAMINAN1	9.0508	.7495	.5311	.5288
JAMINAN2	9.1356	.6994	.4855	.5717
JAMINAN3	9.4068	.6365	.4493	.6354

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 118.0                      N of Items = 3  
Alpha = .6706

## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL EMPATI

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	EMPATI1	3.8898	.8247	118.0
2.	EMPATI2	3.9915	.9473	118.0
3.	EMPATI3	3.8559	1.0234	118.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	11.7373	4.6569	2.1580	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPATI1	7.8475	2.7970	.4277	.6094
EMPATI2	7.7458	2.4305	.4499	.5785
EMPATI3	7.8814	2.0542	.5301	.4642

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 118.0

N of Items = 3

Alpha = .6545

## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL FASILITAS FISIK

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA  
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	FISIK1	4.7373	.4609	118.0
2.	FISIK2	4.7288	.4465	118.0
3.	FISIK3	4.7627	.5497	118.0
4.	FISIK4	4.7712	.5455	118.0
5.	FISIK5	4.7458	.5420	118.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23.7458	4.4818	2.1170	5

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
FISIK1	19.0085	3.1538	.6815	.8713
FISIK2	19.0169	3.1963	.6804	.8719
FISIK3	18.9831	2.7348	.7947	.8442
FISIK4	18.9746	2.7942	.7621	.8525
FISIK5	19.0000	2.8718	.7165	.8637

Reliability Coefficients		
N of Cases =	118.0	N of Items = 5
Alpha =	.8859	

**HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER  
DALAM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA  
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KUALITA1	4.7119	.4732	118.0
2.	KUALITA2	4.7458	.4373	118.0
3.	KUALITA3	4.5254	.6499	118.0
4.	KUALITA4	4.6610	.4930	118.0
5.	KUALITA5	4.3898	.5552	118.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23.0339	3.1612	1.7780	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUALITA1	18.3220	2.2886	.4531	.6546
KUALITA2	18.2881	2.2752	.5267	.6314
KUALITA3	18.5085	2.0640	.3613	.7090
KUALITA4	18.3729	2.0991	.5733	.6055
KUALITA5	18.6441	2.1457	.4348	.6618

Reliability Coefficients

N of Cases = 118.0                      N of Items = 5  
Alpha = .7008



## HASIL UJI RELIABILITAS KUESONER

### DALAM VARIABEL KEPUASAN

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PUAS1	3.8898	.8247	118.0
2.	PUAS2	3.9915	.9473	118.0
3.	PUAS3	3.8559	1.0234	118.0

		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for	SCALE	11.7373	4.6569	2.1580	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PUAS1	7.8475	2.7970	.4277	.6094
PUAS2	7.7458	2.4305	.4499	.5785
PUAS3	7.8814	2.0542	.5301	.4642

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 118.0

N of Items = 3

Alpha = .6545

## HASIL ANALISIS REGRESI

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas fisik, Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 <sup>a</sup>	.739	.727	.1858

- a. Predictors: (Constant), Fasilitas fisik, Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.927	5	2.185	63.288	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3.867	112	.035		
	Total	14.795	117			

- a. Predictors: (Constant), Fasilitas fisik, Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap  
 b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.038	.378		2.745	.007		
	Keandalan	-.004	.060	-.004	-.065	.948	.758	1.320
	Daya tanggap	-.065	.029	-.138	-2.273	.025	.634	1.578
	Jaminan	.721	.045	.809	16.152	.000	.930	1.075
	Empati	.082	.025	.165	3.318	.001	.949	1.054
	Fasilitas fisik	.033	.048	.039	.684	.496	.705	1.419

- a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

### Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Kehandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Fasilitas fisik
1	1	5.939	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.027	14.880	.00	.00	.17	.00	.75	.01
	3	.023	16.210	.01	.00	.35	.08	.21	.00
	4	.006	30.653	.00	.02	.43	.39	.02	.38
	5	.004	41.113	.01	.59	.01	.16	.01	.47
	6	.001	63.023	.98	.38	.04	.37	.01	.14

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.186 <sup>a</sup>	.035	.026	.7071

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.080	1	2.080	4.160	.044 <sup>a</sup>
	Residual	58.005	116	.500		
	Total	60.085	117			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.213	.849		2.606	.010		
	kualitas pelayan an	.375	.184	.186	2.040	.044	1.000	1.000

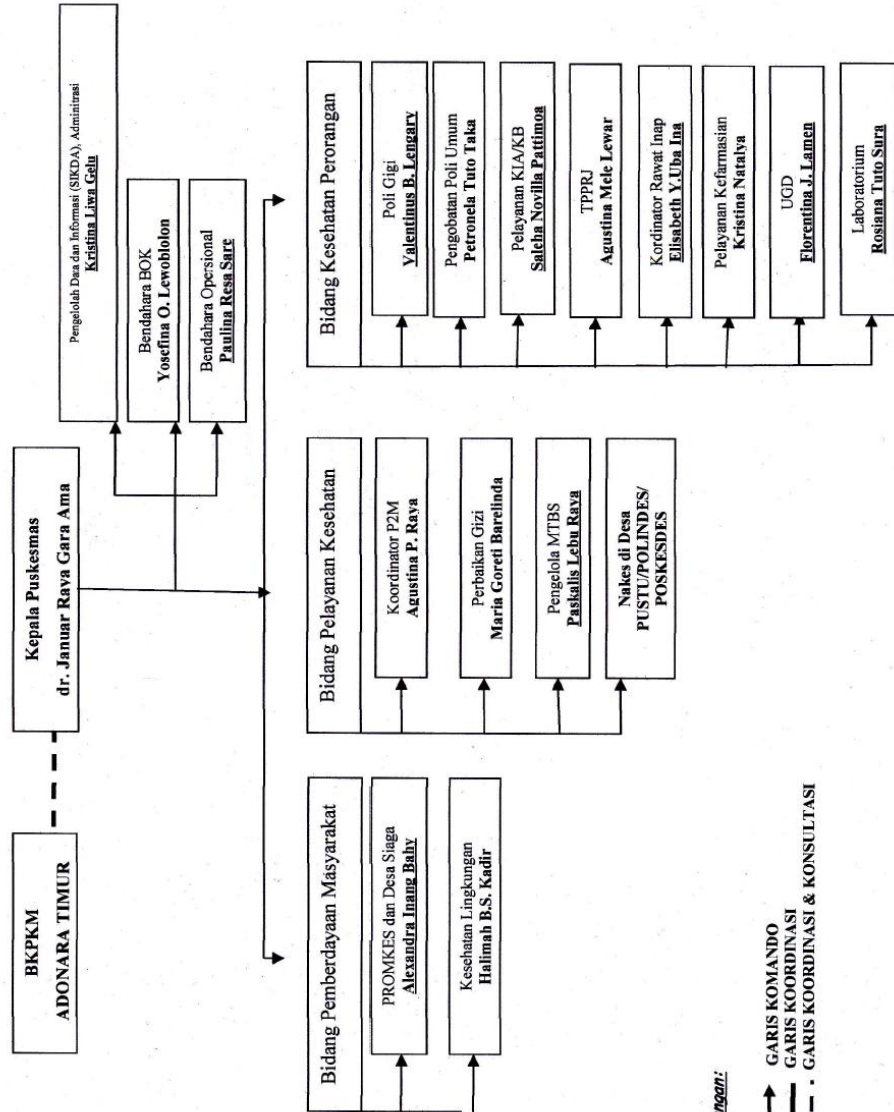
a. Dependent Variable: kepuasan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	kualitas pelayan an
1	1	1.997	1.000	.00	.00
	2	.003	26.059	1.00	1.00

a. Dependent Variable: kepuasan

**STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS WAIWERANG  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN FLORES TIMUR**



**Keterangan:**

↑ GARIS KOMANDO

— GARIS KOORDINASI

- - - GARIS KOORDINASI & KONSULTASI



**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**  
**UPTD PUSKESMAS WAIWERANG**  
Jl. Pasar Inpres  
**WAIWERANG**

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 2084/133/HC.WWG/VII/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala UPTD Puskesmas Waiwerang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Emanuel Arakian  
Nim : 07090138 L  
Fakultas : S1 Manajemen Rumah Sakit

Telah melaksanakan pengambilan data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :  
**“Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Waiwerang, Kabupaten Flores Timur, Propinsi Nusa Tenggara Timur”.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Waiwerang, 15 Juli 2013  
Kepala UPTD Puskesmas Waiwerang

  
dr. Januar Raya Gara Ama Mudamakin  
NIP. 198401302010011023

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Flores Timur di Larantuka
2. Camat Adonara Timur di Waiwerang
3. Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi, Surakarta
4. Arsip