

SKRIPSI

**HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN
PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA
KLUNGKUNG TAHUN 2024**



Oleh:

NI WAYAN EVI DHARMA KERTI
NIM. P07120220073

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN
PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA
KLUNGKUNG TAHUN 2024**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan Keperawatan**

Oleh :

**NI WAYAN EVI DHARMA KERTI
P07120220073**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN
PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA
KLUNGKUNG TAHUN 2024**

Diajukan oleh :

NI WAYAN EVI DHARMA KERTI
P07120220073

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :



Dr. I Wayan Suardana.S.Kep.Ns. M.Kep.
NIP. 197201091996031001

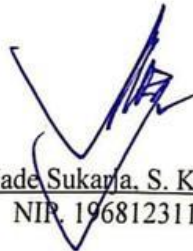
Pembimbing Pendamping :



I Gusti Ketut Gede Ngurah..S.Kep..Ns..M.Kes
NIP.196303241983091001

MENGETAHUI

**KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



I Made Suardana. S. Kep..Ners..M.Kep.
NIP. 196812311992031020

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN
PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA
KLUNGKUNG TAHUN 2024**

Diajukan oleh :

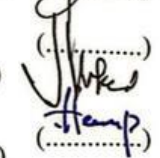
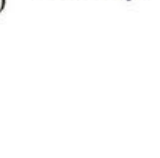
NI WAYAN EVI DHARMA KERTI
P07120220073

TELAH DISEMINARKAN DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SELASA

TANGGAL : 14, MEI 2024

TIM PENGUJI :

- | | | |
|--|----------------------|---|
| 1. <u>I Ketut Gama, SKM.M.Kes</u>
NIP. 196202221983091001 | (Ketua Penguji) |  |
| 2. <u>Ketut Sudiantara, A.Per.Pen..S.Kep..Ns..M.Kes</u>
NIP. 196808031989031003 | (Anggota Penguji I) |  |
| 3. <u>Dr. K. A Henny Achjar,SKM..M.Kep..Sp.Kom</u>
NIP. 19660321198832001 | (Anggota Penguji II) |  |

MENGETAHUI

**KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**


I Made Sukarja, S. Kep.,Ners.,M.Kep.
NIP. 196812311992031020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Wayan Evi Dharma kerti
NIM : P07120220073
Program Studi : Sarjana Terapan
Jurusan : Keperawatan
Tahun Akademik : 2023/2024
Alamat : Pujungan, Pupuan, Tabanan, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Hubungan Harapan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplemeter Di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024 adalah benar **karya sendidri atau bukan plagiat hasil karya** orang lain.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya

Denpasar,
Yang membuat pernyataan

100.000

Ni Wayan Evi Dharma Kerti
P071202200

THE RELATIONSHIP OF EXPECTATIONS AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH COMPLEMENTARY SERVICES AT DAWAN USADHA'S INDEPENDENT PRACTICE SERVICES KLUNGKUNG YEAR 2024

ABSTRACT

Nowadays health problems have become significant. People's expectations of health services increase as their standard of living increases. Patients are satisfied when services are of exceptional quality and exceed their expectations. To measure service quality, service quality dimensions can be used, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The aim of this research is to determine the relationship between expectations and the level of patient satisfaction with the services received. The type of research used is quantitative research with an analytical cross sectional study design. The research method used was accidental sampling. The population in this research were 221 users of complementary services at the Dawan Usadha Klungkung Mandiri Practice in 2024. The total sample in this study was 142 people. The research results based on statistical tests are the Spearman rank test with a confidence level of 95%. The research results have a value of $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ which shows that there is a relationship between expectations and the level of satisfaction. The results of the analysis also show that the Spearman rank correlation (r) value is 0.760, which shows that there is a strong relationship between the variable expectations and the level of satisfaction. The results of this research are that there is a relationship between expectations and the level of patient satisfaction. So it is hoped that the Dawan Usadha Klungkung clinic will be able to maintain the services provided, and even improving the quality of services will be a better thing.

Keywords: health services, expectations, level of satisfaction

HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA KLUNGKUNG TAHUN 2024

ABSTRAK

Dewasa ini masalah kesehatan menjadi hal yang signifikan. Ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya standar hidup mereka. Pasien puas ketika layanan memiliki kualitas yang luar biasa dan melampaui harapan mereka. Untuk mengukur jasa pelayanan dapat digunakan dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah *accidental* sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan komplementer di Praktek Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024 dengan jumlah 221, Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 142 orang. Hasil penelitian berdasarkan uji statistik adalah uji *rank spearman* dengan derajat kepercayaan 95%. Hasil penelitian nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang menunjukkan ada hubungan antara harapan dan tingkat kepuasan. Hasil analisis juga menunjukkan nilai hasil kolerasi *rank spearman* (r) sebesar 0,760 yang menunjukkan ada hubungan kuat antara variabel harapan dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini adalah ada hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien. Sehingga diharapkan klinik dawan usadha klungkung mampu mempertahankan pelayanan yang diberikan, bahkan meningkatkan kualitas layanan akan menjadi hal yang lebih baik.

Kata Kunci : pelayanan kesehatan, harapan, tingkat kepuasan

HUBUNGAN HARAPAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN LAYANAN KOMPLEMENTER DI PELAYANAN PRAKTIK MANDIRI DAWAN USADHA KLUNGKUNG TAHUN 2024

Oleh : Ni Wayan Evi Dharma Kerti

RINGKASAN PENELITIAN

Dewasa ini, masalah kesehatan menjadi hal yang cukup signifikan. Ekspektasi masyarakat terhadap tingkat kesehatan yang diharapkan meningkat seiring dengan meningkatnya standar hidup mereka (Anjayati, 2021). Masyarakat yang sehat membutuhkan akses ke layanan kesehatan. Berbagai fasilitas kesehatan publik dan swasta didirikan di setiap lokasi untuk membuat layanan kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum (Layli, 2022). Meningkatnya ekspektasi akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi serta meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, menjaga kualitas pelayanan tersebut sangatlah penting. Evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan tersebut. Banyak hal yang dituntut dari penyedia layanan kesehatan oleh pasien, seperti perawatan medis yang cepat dan akurat, biaya medis yang masuk akal, dan staf medis yang berpengetahuan luas, baik, dan mampu berkomunikasi. Hanya ketika layanan memiliki kualitas yang luar biasa dan melampaui penilaian pra-layanan pasien, maka harapan pasien tersebut akan terpenuhi (Raharja *et al.*, 2018).

Kepuasan pasien mengacu pada seberapa baik pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka dapatkan. Pasien akan senang jika kualitas pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kepuasan pasien adalah metrik penting yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan medis karena berkorelasi dengan jumlah kunjungan ulang dari pasien. Lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*response*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), lima dimensi penilaian kualitas pelayanan (Effendi, 2020). Sejumlah faktor, termasuk komunikasi yang buruk, waktu yang mendesak, barang atau jasa yang berkualitas rendah, biaya yang tinggi, atau keduanya, dapat menyebabkan pasien tidak puas. Kualitas layanan kesehatan adalah salah satu dari beberapa variabel yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Saat ini, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berkorelasi langsung dengan pelayanan pasien yang berkualitas tinggi. (Yunike *et al.*, 2023)

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan komplementer di pelayanan praktek mandiri dawan usadha klungkung tahun 2024. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* analitik. Pada penelitian

ini menggunakan teknik *Non probability sampling* dengan *accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan komplementer di Praktek Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024. Jumlah populasi adalah 221 orang dan jumlah sampel 142 orang. Hasil penelitian berdasarkan uji statistik yang digunakan adalah uji *rank spearman* dengan derajat kepercayaan 95%. Hasil penelitian nilai $p = 0,000$ yaitu lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil analisis juga menunjukkan nilai hasil korelasi *rank spearman* (r) sebesar 0,760 yang menunjukkan ada hubungan kuat antara variabel harapan dan tingkat kepuasan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah ada hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan komplementer di pelayanan praktek mandiri dawan usadha klungkung tahun 2024. Sehingga diharapkan klinik dawan usadha klungkung mampu mempertahankan pelayanan yang diberikan, bahkan meningkatkan kualitas layanan akan menjadi hal yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat asung kerta wara nugraha-Nya, peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Hubungan Harapan dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung 2024”** tepat pada waktunya dan sesuai dengan harapan.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan bukanlah semata-mata atas usaha sendiri melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr.Sri Rahayu, S.Tr, Keb, S.Kep, Ners, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan bimbingan secara tidak langsung dalam pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan di Politeknik Kesehatan Denpasar Jurusan Keperawatan.
2. I Made Sukarja, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan.
3. Nengah Runiari, M.Kep.SP.Mat selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan.
4. Dr. I Wayan Suardana, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing utama yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. IGK Gede Ngurah . S.Kep.Ns.M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan masukan dalam penyelesaian

skripsi ini

6. Seluruh dosen pengajar mata kuliah di Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan dapat digunakan hingga tersusunnya skripsi ini.
7. Putu Diah Pradnyandari selaku pemilik Klinik Dawan Usadha Klungkung beserta staff yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam memperoleh informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua, keluarga, dan sahabat peneliti yang telah memberikan dorongan dan inspirasi
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu

Kemajuan selalu menyertai segala sisi kehidupan menuju ke arah yang lebih baik, karena sumbang saran untuk perbaikan sangat peneliti harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Denpasar, 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan umum.....	5
2. Tujuan khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat teoritis.....	6
3. Manfaat praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsep Praktik Mandiri.....	7
1. Definisi praktik mandiri.....	7
2. Asas praktik keperawatan mandiri	7
3. Lisensi praktik keperawatan mandiri.....	8
4. Wewenang, hak dan kewajiban praktik keperawatan mandiri	9
B. Konsep Teori Pelayanan Kesehatan	12

1. Definisi pelayanan kesehatan	12
2. Jenis pelayanan kesehatan	12
3. Elemen-elemen pelayanan kesehatan	13
4. Definisi perawatan komplementer dan alternatif.....	15
5. Tujuan perawatan komplementer dan alternatif	15
6. Peran perawat dalam perawatan komplementer dan alternatif	15
C. Konsep Teori Kualitas Pelayanan.....	16
1. Definisi kualitas	16
2. Dimensi kualitas pelayanan	17
D. Konsep Teori Harapan.....	18
1. Definisi harapan.....	18
2. Faktor yang mempengaruhi harapan	19
3. Aspek – aspek harapan	20
4. Alat ukur dimensi harapan (<i>State Hope Scale</i>).....	22
E. Konsep Teori Kepuasan.....	23
1. Definisi kepuasan	23
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	24
3. Mengukur tingkat kepuasan.....	26
BAB III KERANGKA KONSEP	29
A. Kerangka Konsep Penelitian	29
B. Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	29
1. Variabel penelitian.....	30
2. Definisi operasioanal	30
C. Hipotesis	31
BAB IV METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Alur Penelitian.....	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi penelitian.....	34
2. Teknik samnpling	34
3. Sampel	35

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Jenis data yang dikumpulkan.....	36
2. Teknik Pengumpulan Data	37
3. Instrumen pengumpulan data.....	38
F. Pengolahan dan Analisa Data	40
1. Teknik pengolahan Data	40
2. Analisis data	42
G. Etika Penelitian.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil.....	47
1. Kondisi lokasi penelitian	47
2. Karakteristik subyek penelitian	47
3. Hasil pengamatan terhadap subjek penelitian.	50
4. Hasil analisis data	50
B. Pembahasan	59
1. Karakteristik pengguna layanan	59
2. Harapan setiap pengguna layanan	64
3. Tingkat kepuasan setiap pengguna layanan.....	66
4. Hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien	69
C. Kelemahan Penelitian	70
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional Variabel Hubungan Harapan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	31
Tabel 2	Distribusi Frekuensi Usia Pengguna Layanan di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung.....	47
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	47
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pengguna Layanan di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024...	48
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pengguna Layanan di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024...	48
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Harapan Pengguna Layanan di Praktek Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	49
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan di Pelayanan Praktek Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024..	49
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Harapan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik.....	52
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Harapan Terhadap Dimensi <i>Reliabilitty</i> atau Keandalan Tenaga Kesehatan.....	51
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Harapan Terhadap Dimensi <i>Responsiviness</i> atau Ketanggapan Tenaga Kesehatan.....	51
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Harapan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan Atau Kepastian.....	52
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Harapan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> atau Empati.....	53
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik.....	54
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Reliabilitty</i> atau Keandalan Tenaga Kesehatan...	54

Tabel 15	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Responsiviness</i> atau Ketanggapan Tenaga Kesehatan.....	55
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan Atau Kepastian.....	56
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> atau Empati.....	57
Tabel 18	Hubungan Harapan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep Hubungan Harapan dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	29
Gambar 2	Alur Penelitian Hubungan Harapan dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian	777
Lampiran 2 Rencana Anggaran Biaya Penelitian	78
Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden	79
Lampiran 4 Lembar Persetujuan	80
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan (Informed Consent)	81
Lampiran 6 Kuisisioner Pengumpulan Data	85
Lampiran 7 Kisi-Kisi Kuisisioner	90
Lampiran 8 Master Tabel	91
Lampiran 9 Ijin Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner	95
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Harapan	96
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan	97
Lampiran 12 Distribusi Karakteristik Responden Penelitian	98
Lampiran 13 Uji Statistik Hubungan Rank Spearman	100
Lampiran 14 Surat Permohonan Melakukan Studi Pendahuluan	101
Lampiran 15 Surat Ijin Penelitian	102
Lampiran 16 Surat Rekomendasi Penelitian	103
Lampiran 17 Surat Ethical Clearance	104
Lampiran 18 Dokumentasi	105
Lampiran 19 Hasil Uji Turnitin	106
Lampiran 20 Validasi Bimbingan	107
Lampiran 21 Bukti Penyelesaian Administrasi	108
Lampiran 22 Surat Upload Repository	109