

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03), 1–6. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- Apriani, L., & Rumana, N. A. (2019). Karakteristik dan Pengetahuan Pasien tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i3.851>
- Arianto, A. R. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
- Arnaya, A. A., & Nirvana, I. W. (2021). Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I 2 . Departemen Bedah Divisi Bedah Saraf , RSUP Sanglah – Denpasar Corresponding Author : adit.arnaya@ymail.com ABSTRAK Pelayanan melalui puskesmas sangat besar peranannya dalam pemerataan kesehatan di Indonesia . *Jurnal Medika Udayana*, 10(10), 5–10. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/79211/41821>
- Azis, N. A. (2015). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat JalandiRumah Sakit Aulia Tahun 2017, Akademi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Bhumi Husada Jakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. 2019. *BPJS Kesehatan Bpjs Kesehatan*
- Devhy, N. L. P., Yundari, A. A. I. D. H., Purwanti, I. S., & Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal*, 5(2), 188–197. <https://doi.org/10.36376/bmj.v5i2.34>

- Donsu, J. D. (2019). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Pustaka Baru Press.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.  
<https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
- Firdaus, F.F. dan Dewi, A., 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*,4(2).
- F. Nurhalimmah, S. S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 1, 70-84-undefined.
- Hafizurrachman, H. (2016). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 10.  
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.195>
- Hastuti, S. K. W., et al. (2017). "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*11(2): 161-168.
- Hidayatillah, S. A., & Putri, M. G. (2020). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma. *Jurnal Manajemen Informasi* ..., 46–52.  
<http://ojs.stikessaptabakti.ac.id/index.php/jmis/article/download/150/132>
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kolalima, A. I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Bpjs Pada Rumah Sakit Umum Daerah Poso* (Doctoral Dissertation, Universitas Sintuwu Maroso).

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Librianty, N. (2018). faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Prepotif*, 1(April), 11–20.
- Listiani, A. C. (2021). *Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Literature Review*. 123–127. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.404>
- Lontaan, M. (2016). Kualitas pelayanan publik di RSUP Prof. Dr. RD Kandou Malalayang Manado (*Studi pada pasien peserta BPJS kesehatan*), 4.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., & Kemenkes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*, 1(2), 9–28.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Keafarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. 1–23.
- Masturoh, Imas dan Nauri Anggita T. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Muninjaya G. Manajemen Mutu pelayanan kesehatan Ed.2. Jakarta: EGC; 2015.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan

Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3.  
[http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)

Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65.  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>

Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>

Natalia Sinaga, S. E. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien/Keluarga Di Rs Misi Lebak Banten. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(2), 91. <https://doi.org/10.33490/jkm.v3i2.43>

Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57.  
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>

Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta

Novya, L., Bhatarendro, M. J., & Yanti, S. N. (2017). Gambaran Pengetahuan mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016 Abstrak PENDAHULUAN Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh Kalimantan provinsi Pembangu. *Jurnal Cerebellum*, 3(1), 697–708.

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di

- Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Purba, C. (2020). Program studi s1 kesehatan masyarakat fakultas kesehatan masyarakat universitas sumatera utara 2021. *Skripsi*, 1–89. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Putra, W. K. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Rimawati*, Wahyu Kharisma Putra. 26–33.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Setianingsih, S. (Setianingsih), & Khayati, F. N. (Fitriana). (2016). Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit X. *Motorik*, 11(23), 153050. <https://www.neliti.com/publications/153050/>
- Shofiana, N. B., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal*

*Kesehatan Masyarakat*, 106- 107.

Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>

Sondari, A. (2015). Peserta Jaminan Kesehatan Nasional ( Jkn ) Di Rumah Sakit Umum Daerah. *Skripsi*.

Sriatmi, A., Suryawati, C., & Hidayati, A. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.

Suaib, (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin. Diunduh dari <http://repository.unhas.ac.id> (Diakses pada 25 Agustus 2022).

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian & pengembangan*. Bandung: Alfabeta.

Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.

Suryati, B. W. dan V. T. I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.

Supartiningsih, S. (2017). "Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan." *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*6(1): 9-15.

- Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. . (2016). Hubungan antara Pendidikan, Pendapatan dan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12–17. [ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia.
- Walukow, D. N., et al. (2019). "Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasiendi Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa." *KESMAS*(Vol 8, No 4 (2019): Volume 8, Nomor 4, Mei 2019).
- Walyani, E. S. (2015). *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Widodo, S. (2018). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di rawat jalan rumah sakit khusus daerah Duren Sawit Jakarta tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 1–15. [aminilia@urindo.ac.id](mailto:aminilia@urindo.ac.id).
- Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Di RSI Kendal. In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional* (Vol. 2, No. 1).
- Widyana, A. P. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Di Rsud Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2016* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Yuni, L., & Herbasuki, N. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1 Kuisisioner Tingkat Kepuasan

### KUESIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar”.

#### Identitas Responden

- a. Nama (Inisial)** :
- b. Alamat** :
- c. Usia** :
- c. Jenis Kelamin** : 1) Laki-laki                      2) Perempuan
- d. Pendidikan terakhir** :
- 1) SD    4) Diploma
- 2) SMP    5) Sarjana
- 3) SMA/Sederajat                          6) Lain-lain, sebutkan.....
- e. Jenis pekerjaan** :
- 1) PNS/TNI/Polri                          4) IRT
- 2) Wiraswasta                                5) Pelajar/Mahasiswa
- 3) Buruh/Tani/Nelayan                    6) Lain-lain, sebutkan.....
- f. Jenis pembayaran** : 1) BPJS                                      2) Mandiri
- g. Jumlah kunjungan** :
- 1) Baru pertama kali
- 2) 2-5 kali
- 3) Lebih dari 5 kali

1. Pernyataan

Berikut ini adalah pernyataan mengenai harapan bapak/ibu/saudara selaku pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS di RSUD Kota Makassar yang diterima saat ini.

2. Petunjuk Pengisian

Beri tanda *check* (√) pada salah satu pilihan anda. Adapun jawaban tersebut terdiri dari SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>A. Tangibles</b>					
1.	Ruang pelayanan nyaman untuk pendaftaran				
2.	Sarana dan prasarana di (seperti kursi tunggu, kipas angin) yang dapat digunakan untuk pasien pengguna BPJS di rumah sakit tidak terjaga kebersihannya.				
3.	Petugas BPJS tidak berpenampilan rapi dan bersih				
4.	Kenyamanan di ruangan pelayanan dan ruang tunggu BPJS				
5.	Ruang pelayanan BPJS tidak bersih dan rapi.				
<b>B. Reliability</b>					
6.	Prosedur penerimaan pasien BPJS di bagian administrasi tidak berbelit-belit (cepat).				
7.	Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.				
8.	Petugas BPJS dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien pengguna BPJS.				
9.	Petugas BPJS tidak cepat dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan dimulai dari pasien masuk sampai pulang				
10.	Petugas BPJS pilih kasih dalam menerima pasien baik itu pasien peserta BPJS maupun pasien umum.				
<b>C. Responsiveness</b>					
11.	Petugas BPJS mau mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pasien.				
12.	Petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas tentang prosedur pendaftaran sampai pulang dari rumah sakit.				
13.	Petugas BPJS dalam pelayanan penerimaan pasien BPJS oleh petugas dilayani dengan baik.				

14.	Petugas BPJS menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS.				
15.	Petugas BPJS tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS.				
<b><i>D. Assurance</i></b>					
16.	Petugas BPJS ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS				
17.	Petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS.				
18.	Petugas BPJS tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.				
<b><i>E. Empathy</i></b>					
19.	Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.				
20.	Petugas BPJS dalam memberikan pelayanan administrasi tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik.				
21.	Petugas BPJS tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.				
22.	Petugas BPJS menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS di RSUD Kota Makassar.				

## Lampiran 2 Informed Consent

### PERNYATAAN PERSETUJUAN

#### *Inform Consent*

Saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam pengambilan data atau sebagai responden pada penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Prodi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar.

Judul Penelitian : “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar”

Peneliti : Egghy Yosiana Sirappa

NIM : R011181327

Saya telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang tujuan penelitian ini. Saya mengerti bahwa data mengenai penelitian ini akan dirahasiakan. Semua berkas yang mencantumkan identitas responden yang digunakan terkait penelitian. Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak akan berpengaruh negatif terhadap diri saya dan berguna untuk pengembangan keperawatan.

Demikian secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun, saya bersedia berperan serta dalam penelitian.

Makassar, 2022

Peneliti

Responden

Egghy Yosiana Sirappa

R011181327

## Lampiran 3 Berkas Surat



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245  
Laman : [keperawatan@unhas.ac.id](mailto:keperawatan@unhas.ac.id)

LAMPIRAN 5 No. 6062/UN4.18.1/KP.06.07/2022

### SURAT PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Dr. Takdir Tahir, S.Kep., Ns., M. Kes.**  
NIP : **197704212009121003**  
Jabatan : Plh. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan  
Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin

Menyetujui yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : **Egghy Yosiana Sirappa**  
Jabatan : Mahasiswa Fak. Keperawatan Univ. Hasanuddin  
NIM : **R011181327**  
Program Studi : Ilmu Keperawatan

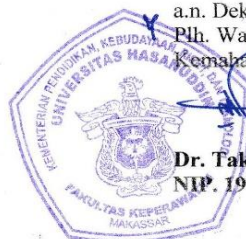
Untuk melakukan penelitian dengan metode *Kuesioner*, dengan tetap menerapkan *protokol kesehatan*., dengan judul :

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar.”

Demikian surat ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 10 Oktober 2022

a.n. Dekan,  
Plh. Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kemahasiswaan



**Dr. Takdir Tahir, S.Kep., Ns., M. Kes.**  
NIP. 197704212009121003

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Kep. Unhas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245  
Laman : [keperawatan@unhas.ac.id](mailto:keperawatan@unhas.ac.id)

No. : 6062/UN4.18.1/KP.06.07/2022  
Lamp : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pemohonan Izin Etik Penelitian**

10 Oktober 2022

Yth. : Ketua Komisi Etik Penelitian  
Fak. Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

di -  
**MAKASSAR**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Dr. Takdir Tahir, S.Kep., Ns., M. Kes.**  
NIP : **197704212009121003**  
Jabatan : Plh. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan  
Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin

Dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu agar diberi izin etik dalam rangka kegiatan penelitian kepada :

Nama : **Egghy Yosiana Sirappa**  
NIM : R011181327  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Rencana Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar.**

Adapun metode yang digunakan dalam Pengumpulan data adalah *Kuesioner, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan..*


Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



Plh. Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kemahasiswaan

**Dr. Takdir Tahir, S.Kep., Ns., M. Kes.**  
**NIP. 197704212009121003**

Nama Peneliti,

  
**Egghy Yosiana Sirappa**  
NIM : R011181327

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Kep. Unhas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
E-mail : [fkm.unhas@gmail.com](mailto:fkm.unhas@gmail.com), website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 13567/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 11 November 2022

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No.Protokol	31122091274	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Egghy Yosiana Sirappa</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	3 November 2022
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	3 November 2022
Tempat Penelitian	<b>Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin, Kota Makassar</b>		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>11 November 2022 Sampai 11 November 2023</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal  11 November 2022
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal  11 November 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEPERAWATAN

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245

Laman : keperawatan@unhas.ac.id

No. : 6061/UN4.18.1/PT.01.04/2022  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian**

10 Oktober 2022

Yth. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Sulawesi Selatan

MAKASSAR

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka penyelesaian studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin, maka dengan ini kami mohon agar mahasiswa tersebut namanya di bawah ini :

N a m a : **Egghy Yosiana Sirappa**  
NIM : R011181327  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Rencana Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar**

Dapat diberikan izin melakukan penelitian di RSUD Kota Makassar, yang akan dilaksanakan pada bulan **Oktober s/d November 2022**. Adapun Metode pengambilan sampel/data dengan : **Kuisisioner, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.**

Besar harapan kami, permohonan izin ini dapat dipertimbangkan untuk diterima.

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Pih. Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kemahasiswaan



**Dr. Takdir Tahir, S.Kep., Ns., M. Kes.**  
NIP. 197704212009121003

Tembusan :

1. Dekan "sebagai laporan"
2. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Keperawatan Unhas
3. Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar
4. Kepala Bagian Tata Usaha F-Kep-UH
5. Arsip







**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **10650/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Keperawatan UNHAS Makassar Nomor :  
6061/UN4.18.1/PT.01.04/2022 tanggal 10 Oktober 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti  
dibawah ini:

N a m a : **EGGHY YOSIANA SIRAPPA**  
Nomor Pokok : **R011181327**  
Program Studi : **Ilmu Keperawatan**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar**

**PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI,  
dengan judul :

**" GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN DI RAWAT JALAN RSUD KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Oktober s/d 17 November 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud  
dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 12 Oktober 2022

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**  
Nip : **19630424 198903 1 010**

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Keperawatan UNHAS Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 18 Oktober 2022

K e p a d a

Yth. DIR.RSUD. DAYA  
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
**Nomor : 070/2487-II/BKBP/X/2022**

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
  3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan :
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor : **10650/S.01/PTSP/2022** Tanggal 12 Oktober 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **EGGHY YOSIANA SIRAPPA**  
NIM / Jurusan : R011181327 / Ilmu Keperawatan  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS  
Tanggal pelaksanaan: **19 Oktober s/d 17 November 2022**  
Jenis Penelitian : Skripsi  
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km. 05, Makassar  
Judul : **"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI RAWAT JALAN RSUD KOTA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email [Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com](mailto:Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com).

a.n. WALIKOTA MAKASSAR  
KEPALA BADAN KESBANGPOL.  
u.b.  
SEKERTARIS,

  
**DR. HARI, S.P., S.H., M.H., M.Si., M.I.Kom**  
Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b  
NIP : 19730607 199311 1 001

**Tembusan :**

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (sebagai laporan);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Dekan Fak. Keperawatan UNHAS Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ 0411-513127 – 510016 Fax. 0411 – 587256 Makassar  
Web: [www.rsudkotamakassar.or.id](http://www.rsudkotamakassar.or.id) Email: [rsud.daya@makassarkota.go.id](mailto:rsud.daya@makassarkota.go.id)

**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 51 /YM-RSUD-MKS/X/2022

DASAR		Tanggal
P-INTERPP	1. Surat Permohonan Penelitian	18/10/2022
P-BEDA	2. Surat Rekomendasi Nomor Surat 070/2454-II/BKBP/X/2022	
P-THT	3. Surat Persetujuan dari KOMITE ETIK	Tanggal .....
P-SIMP	.....	

**MENGIZINKAN**

KEPADA :  
NAMA/NIM : Egghy Yosiana Sirappa/R011181327  
INSTITUSI/PRODI : Universitas Hasanuddin/Illmu Keperawatan  
ALAMAT : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar  
UNTUK : MELAKSANAKAN PENELITIAN DI RSUD KOTA  
MAKASSAR DENGAN KETERANGAN SEBAGAI  
BERIKUT;

- a. Judul Penelitian : *“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar”*
- b. Jenis : *Skripsi*
- c. Lama : 19 Oktober s/d 17 Nopember 2022

Izin Penelitian ini berlaku selama Penelitian berlangsung dan dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang-undangan.

Ditetapkan di : Makassar  
Pada Tanggal : 25/10/2022  
Kabag. Pelayanan Masyarakat



**Dra. Hj. Asriati Arifin, M.M**  
Pangkat/Gol. Pembina/IV.a  
Nip. 19660907 199401 2 003

**Lampiran 4 Master Tabel****Karakteristik Responden**

<b>Nama</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Pendidikan terakhir</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jenis pembayaran</b>	<b>Jumlah kunjungan</b>
Hafifah	29	Perempuan	SMP	IRT	BPJS	2-5 kali
JS	51	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	Lebih dari 5 kali
Regita	34	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
Putri	29	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
J	19	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
BS	29	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
TK	25	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
I	32	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
NE	33	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
YP	57	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
PC	34	Perempuan	SMA/Sederajat	ART	BPJS	2-5 kali
EG	57	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
TH	48	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
AM	32	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali

HR	25	Perempuan	Diploma	Honoror	BPJS	2-5 kali
FD	31	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
RA	50	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
NS	50	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
AM	45	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
LA	25	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
LD	37	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
TY	45	Perempuan	Diploma	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
Zahra	41	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
RH	44	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
NR	39	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
TK	36	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
AM	31	Laki-laki	Diploma	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
AT	54	Laki-laki	Sarjana	Pensiunan	BPJS	2-5 kali
MR	31	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
Vanesa	38	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali

MN	43	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
FP	33	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
PJ	39	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
RA	22	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
CT	18	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
AB	41	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
AF	37	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
L	38	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
PS	19	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
DA	30	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
DA	44	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
CB	31	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
T	29	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
GD	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
BF	31	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
R	49	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali

ST	33	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
SR	41	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
MZ	31	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
J	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
AN	24	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
I	32	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
A	37	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
R	21	Perempuan	Sarjana	Perawat	BPJS	2-5 kali
M	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
SMJ	32	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	Lebih dari 5 kali
HR	25	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
V	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
S	20	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
MSW	24	Perempuan	SMA/Sederajat	Usaha makanan	BPJS	2-5 kali
A	26	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	Lebih dari 5 kali
CK	46	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali

S	21	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
H	39	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
TA	25	Perempuan	Sarjana	Guru honorer	BPJS	2-5 kali
F	52	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
J	27	Laki-laki	SMA/Sederajat	Sales	BPJS	2-5 kali
T	58	Laki-laki	Sarjana	Tidak bekerja	BPJS	Lebih dari 5 kali
SM	38	Perempuan	Diploma	Pengusaha	BPJS	2-5 kali
P	48	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
M	29	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
G	32	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
DS	51	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	Lebih dari 5 kali
T	24	Perempuan	Sarjana	Tidak bekerja	BPJS	2-5 kali
D	26	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
F	36	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
E	29	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
EL	26	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali



MH	54	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
SW	26	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
Y	29	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
N	37	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
NL	42	Perempuan	SMP	IRT	BPJS	2-5 kali
MB	40	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
A	28	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
AT	39	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	Lebih dari 5 kali
GA	47	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
P	42	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
PY	37	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
RD	32	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
DY	35	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
TT	51	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	Lebih dari 5 kali
AN	55	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
ES	52	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali

R	63	Laki-laki	Sarjana	Pensiunan	BPJS	2-5 kali
K	37	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
R	27	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
L	45	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	Lebih dari 5 kali
S	30	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
SL	34	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
E	49	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
MB	25	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
HL	29	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
L	42	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
AMD	31	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
T	22	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
I	25	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
P	30	Perempuan	Sarjana	Honorar	BPJS	2-5 kali
BN	41	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
RT	61	Laki-laki	Sarjana	Pensiunan	BPJS	2-5 kali

NM	34	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
MR	41	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
A	29	Laki-laki	Diploma	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
P	22	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
FA	31	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
N	23	Laki-laki	Sarjana	Tidak bekerja	BPJS	2-5 kali
MO	31	Perempuan	Diploma	Bidan	BPJS	2-5 kali
L	30	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
K	28	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
F	33	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
IL	20	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
D	27	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
MA	40	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
Y	22	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
IR	27	Perempuan	Sarjana	Akuntan	BPJS	2-5 kali
W	23	Perempuan	Sarjana	Tidak bekerja	BPJS	2-5 kali

M	36	Laki-laki	SMA/Sederajat	Montir	BPJS	2-5 kali
C	29	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
E	32	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
M	59	Laki-laki	Sarjana	Pensiunan	BPJS	2-5 kali
EY	26	Perempuan	Sarjana	Apoteker	BPJS	2-5 kali
A	45	Laki-laki	SMP	Supir	BPJS	2-5 kali
TH	42	Perempuan	SMA/Sederajat	Penjahit	BPJS	2-5 kali
L	37	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
VG	40	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
B	29	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
GN	38	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
AY	25	Perempuan	Sarjana	Pegawai bank	BPJS	2-5 kali
S	22	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
K	32	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
WS	31	Perempuan	Sarjana	Penjahit	BPJS	2-5 kali
R	28	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali

V	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
TA	49	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
M	29	Perempuan	Sarjana	Guru honorer	BPJS	2-5 kali
R	26	Laki-laki	SMA/Sederajat	Tidak bekerja	BPJS	2-5 kali
NR	57	Laki-laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	Lebih dari 5 kali
DRM	24	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
A	30	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	2-5 kali
HST	26	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
JI	27	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
YM	19	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
L	27	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
RF	27	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
SU	29	Perempuan	Diploma	Buruh/Tani/Nelayan	BPJS	2-5 kali
DP	38	Laki-laki	Sarjana	Arsitek	BPJS	2-5 kali
R	25	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
AR	33	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali

F	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
KM	25	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
STH	40	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
KY	26	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
IS	22	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
KD	32	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
AR	28	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
T	19	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
ML	42	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
DL	38	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
ARP	28	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
R	27	Laki-laki	Sarjana	Staf manager	BPJS	2-5 kali
IN	61	Perempuan	Sarjana	IRT	BPJS	Lebih dari 5 kali
SR	49	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
NF	49	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
DGR	53	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali

SI	25	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
A	20	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
UM	30	Laki-laki	Diploma	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
MA	44	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
APS	55	Laki-laki	Sarjana	Pensiunan	BPJS	2-5 kali
CR	49	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
LM	31	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
NT	45	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
PS	35	Perempuan	Sarjana	Designer	BPJS	2-5 kali
NR	27	Perempuan	Sarjana	Wartawan	BPJS	2-5 kali
YS	51	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
YT	59	Laki-laki	Diploma	Pensiunan	BPJS	2-5 kali
HR	20	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
ES	21	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
D	35	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
C	35	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali

A	34	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
BP	42	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
TS	28	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
F	18	Perempuan	SMP	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
MZ	23	Perempuan	Sarjana	Tidak bekerja	BPJS	2-5 kali
B	33	Laki-laki	Diploma	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
RS	42	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
MTM	31	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
IK	21	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	2-5 kali
JP	37	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
MNG	48	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
YF	40	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
RS	33	Perempuan	Diploma	IRT	BPJS	2-5 kali
YMA	28	Laki-laki	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
SS	36	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	BPJS	2-5 kali
YAS	24	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali



TT	20	Laki-laki	SMA/Sederajat	Petugas SPBU	BPJS	2-5 kali
AG	36	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali
SR	33	Laki-laki	Diploma	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
MR	29	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/Polri	BPJS	2-5 kali
DI	27	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	2-5 kali

### Kuisiomer Penelitian

	<i>Tangibles</i>					<i>Reliability</i>					<i>Responsiveness</i>					<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>						
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total	Hasil	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	73	Puas	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	73	Puas	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	57	Tidak Puas	
13	3	2	3	3	2	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	61	Tidak Puas	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas

15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
16	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Tidak Puas
17	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	60	Tidak Puas	
18	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Tidak Puas
19	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	59	Tidak Puas	
20	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	68	Puas
22	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	56	Tidak Puas	
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	62	Tidak Puas	
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	72	Puas	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas	
26	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70	Puas	
27	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas	
28	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas	
29	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas	

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	66	Puas
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Puas
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
36	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	Puas
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
42	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	76	Puas
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	72	Puas
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
46	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas

48	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	67	Puas
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	67	Puas
50	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	67	Puas
52	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	71	Puas
53	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
55	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	Puas
56	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
57	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73	Puas
58	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	55	Tidak Puas
59	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	63	Tidak Puas
60	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	Tidak Puas
61	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	49	Tidak Puas
62	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	58	Tidak Puas
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas

64	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	54	Tidak Puas
65	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	63	Tidak Puas
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
67	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	63	Tidak Puas
68	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Puas
69	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	56	Tidak Puas
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	79	Puas	
74	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	74	Puas	
77	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Puas
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas

80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	69	Puas	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
85	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	56	Tidak Puas
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	62	Tidak Puas	
88	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
90	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
91	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
92	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	57	Tidak Puas
93	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	57	Tidak Puas	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	60	Tidak Puas	

95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	60	Tidak Puas
96	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	57	Tidak Puas
97	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	59	Tidak Puas
98	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	64	Puas
99	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	58	Tidak Puas
100	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
102	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	65	Puas
103	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
105	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	72	Puas
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
108	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	63	Tidak Puas
109	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	56	Tidak Puas



110	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Puas
111	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	56	Tidak Puas
112	4	2	3	2	4	2	1	2	1	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	57	Tidak Puas
113	4	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	2	3	60	Tidak Puas	
114	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
115	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	74	Puas
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	69	Puas
118	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Tidak Puas
119	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
120	4	1	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
121	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
122	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	64	Puas	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
124	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas

125	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
128	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Tidak Puas
129	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
131	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	62	Tidak Puas
132	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
133	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
135	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	84	Puas
136	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69	Puas
137	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Tidak Puas
138	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
139	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	Puas
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas

141	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
142	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	64	Puas
143	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	79	Puas
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	74	Puas
145	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	79	Puas
146	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	Puas
147	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
148	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Tidak Puas
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	72	Puas
150	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	79	Puas
151	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	76	Puas
152	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65	Puas
153	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	68	Puas
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
155	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	62	Tidak Puas
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	68	Puas
157	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	77	Puas

158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	66	Puas
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	66	Puas
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67	Puas
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Puas
164	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Puas
165	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	70	Puas
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	68	Puas
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
168	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
170	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
171	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	78	Puas
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67	Puas	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas

176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	64	Puas
177	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	72	Puas
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
179	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	62	Tidak Puas
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
182	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	79	Puas
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
184	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	77	Puas
185	3	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas
186	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	69	Puas
187	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
189	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	76	Puas
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
191	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	72	Puas
192	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	61	Tidak Puas

193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
195	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Puas
196	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas
197	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	Tidak Puas
198	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Puas
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
203	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	65	Puas
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
206	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Puas
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Puas
209	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Puas
210	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas

211	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	65	Puas
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

*Ket.* Puas jika  $\geq 63,70$  ; Tidak puas jika  $< 63,70$

## Lampiran 5 Hasil Uji Statistik

### 1. Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	91	43.1	43.1	43.1
	Perempuan	120	56.9	56.9	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

#### KategoriUsia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	46	21.8	21.8	21.8
	2	83	39.3	39.3	61.1
	3	49	23.2	23.2	84.4
	4	24	11.4	11.4	95.7
	5	9	4.3	4.3	100.0
	Total		211	100.0	100.0

#### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	4	1.9	1.9	1.9
	SMA/Sederajat	76	36.0	36.0	37.9
	Diploma	29	13.7	13.7	51.7
	Sarjana	102	48.3	48.3	100.0
	Total		211	100.0	100.0

#### Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/Polri	51	24.2	24.2	24.2
	Wiraswasta	42	19.9	19.9	44.1
	Buruh/Tani/Nelayan	8	3.8	3.8	47.9
	IRT	49	23.2	23.2	71.1



Pelajar/Mahasiswa	27	12.8	12.8	83.9
Lain-lain	34	16.1	16.1	100.0
Total	211	100.0	100.0	

### Jumlah Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	201	95.3	95.3	95.3
	3	10	4.7	4.7	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kota Makassar

### Tingkat Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	162	76.8	76.8	76.8
	Tidak Puas	49	23.2	23.2	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Secara Umum	211	49	88	66.26	5.480
Valid N (listwise)	211				

### Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	40	19.0	19.0	19.0
	Tidak Puas	171	81.0	81.0	100.0

Total	211	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

### Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	189	89.6	89.6	89.6
	Tidak Puas	22	10.4	10.4	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

### Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	166	78.7	78.7	78.7
	Tidak Puas	45	21.3	21.3	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

### Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	202	95.7	95.7	95.7
	Tidak Puas	9	4.3	4.3	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

### Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	172	81.5	81.5	81.5
	Tidak Puas	39	18.5	18.5	100.0
	Total	211	100.0	100.0	

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jenis Kelamin * Tingkat Kepuasan	211	100.0%	0	0.0%	211	100.0%
Pendidikan Terakhir * Tingkat Kepuasan	211	100.0%	0	0.0%	211	100.0%
Jenis Pekerjaan * Tingkat Kepuasan	211	100.0%	0	0.0%	211	100.0%
Jumlah Kunjungan * Tingkat Kepuasan	211	100.0%	0	0.0%	211	100.0%
KategoriUsia * Tingkat Kepuasan	211	100.0%	0	0.0%	211	100.0%

### Jenis Kelamin \* Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Jenis Kelamin	Laki-laki	72	19	91
	Perempuan	90	30	120
Total		162	49	211

### Pendidikan Terakhir \* Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Pendidikan Terakhir	SMP	3	1	4
	SMA/Sederajat	58	18	76
	Diploma	20	9	29
	Sarjana	81	21	102
Total		162	49	211

### Jenis Pekerjaan \* Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Jenis Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	43	8	51
	Wiraswasta	33	9	42
	Buruh/Tani/Nelayan	6	2	8
	IRT	32	17	49
	Pelajar/Mahasiswa	25	2	27
	Lainnya	23	11	34
Total		162	49	211

### Jumlah Kunjungan \* Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Jumlah Kunjungan	2-5 Kali	154	47	201
	Lebih dari 5 kali	8	2	10
Total		162	49	211

### KategoriUsia \* Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
KategoriUsia	1	41	5	46
	2	64	19	83
	3	36	13	49
	4	14	10	24
	5	7	2	9
Total		162	49	211