

DAFTAR PUSTAKA

- A. Chio`, A. Montuschi, and S.(2008) Cammarosano. ALS patients and caregivers communication preferences and information seeking behaviour. *Eur J Neurol*. 2008, 15 (1): 55-60.
- Abdul Basir. 2006. Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Ulang Konsumen Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik "Aba Medica" Jepara. Tesis. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.
- Achmad Chusairi. Health Seeking Behavior Para Pasien Poli Perawatan Paliatif Studi Eksploratif terhadap Lima Pasien Poli Perawatan Paliatif RSUD dr. Soetomo Surabaya. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
- Afni Rianti, Kodrat Wibowo, Ferry Hadiyanto. 2011. Kemampuan dan Kemauan Membayar Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang.
- Albert B. Chandler, behavioral standards in patient care. 1997 University of Kentucky
- Anna Dixon, Ruth Robertson, John Appleby, Peter Burge, Nancy Devlin Helen Magee, *PATIEN CHOICE, How patients choose and how providers respond*. ISBN: 978 1 85717 596 7. 2010.
- B. Leisen, and M.R. Hyman. Antecedents and consequences of trust in a service provider: The case of primary care physicians. *J Bus Res*. 2004, 57: 990-999.
- B. Lo, and L. Parham. The effects of health information technology on the physician-patient relationship. *J Law Med Ethics*. 2010, Spring: 17-26.
- Badran Al-Omar,, Saad Al-Ghanim,, 1428 H, The Utilization of Hospital Resources: A survey Study of Some Saudi Hospitals in Riyadh City
- Bridget Ann Sweeney, 2008, *THE ECOLOGY OF THE PATIENT experience: Physical environments, patient-staff interactions, staff Behaviors, and quality of care*. of Cornell University.
- Budiman Chandra. 1995. Pengantar Statistik Kesehatan. Buku Kedokteran. Jakarta.
- Ellya Niken, Prastiwi, Dian Ayubi. 2007. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi 2007.

- Carrie Johnson. 2009. *Bad Blood: Doctor-Nurse Behavior Problems Impact Patient Care*.
- Cheryl Wold. 2008. *Health Indicators A Review of Reports Currently in Use*.
- Christopher j. Armitage, Mark Conne, Paul Norman. 1999. Differential effects of mood on information processing: evidence from the theories of reasoned action and planned behaviour. *European Journal of Social Psychology Eur. J. Soc. Psychol.* 29, 419±433 (1999)
- Department of health social services and public safety. *Improving the Patient & Client experience*,2008.
- Ery Rustiyanto. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Fais Satrianegara, Sitti Saleha. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Franklin Becker, PhD; Stephanie Douglass, MS “The Ecology of the Patient Visit Physical Attractiveness, Waiting Times, and Perceived Quality of Care”, *J Ambulatory Care Manage* 2008 Vol.31, No. 2, pp. 128–141.
- Glanz K, Rimer BK, Viswanath K, eds. 2008. *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice* (4th ed). San Francisco: jossey-bass
- Gustav Tingho G. 2009. Individual responsibility for what? A conceptual framework for exploring the suitability of private financing in a publicly funded health-care system. Center for Medical Technology Assessment, Department of Medical and Health Sciences, Linköping University, Linköping, Sweden
- Ifmaily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi rsi. Ibnu Sina – Yarsi Padang Tahun 2006*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2006.
- J.F. Ha, D.S. Anat, and N. Longnecker. Doctor-patient communication: A review. *Ochsner J.* 2010, 10 (1): 38-43.
- James, Roger, Paul. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Tangerang.
- Joseph Theodore Young. 2004. *health in the developing world: health status and healthcare utilization in matlab, bangladesh*

- Kotler, Philip. 2010. *Kotler on Marketing*. Karisma. Tangerang. Malayu. 1996. *Organisasi dan Motivasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Karen glanz, Barbara k. Rimer k. Viswanath. 2008. *health behavior and health education*. Foreword by C. Tracy Orleans
- L.L. Berry, J.T. Parish, R. Janakiraman, L. Ogburn-Russell, G.R. Couchman, W.L. Rayburn, et al. Patients' commitment to their primary physician and why it matters. *Ann Fam Med*. 2008, 6: 6-13.
- Lisa M. Vaughn, Farrah Jacquez, Raymond C. Baker. 2009. Cultural Health Attributions, Beliefs, and Practices: Effects on Healthcare and Medical Education. *The Open Medical Education Journal*.
- Marissa Seligman, PharmD, CCMEP Chief, Clinical & Regulatory Affairs and Compliance Officer SVP, Pri-Med Institute, 2008, Commitment to CME That Matters to Patient Care: Perspectives on Primary Care Education and Commercial Support
- Melanie A Wakefi eld, Barbara Loken, Robert C Hornik. 2010. Use of mass media campaigns to change health behaviour. *Lancet* 2010
- Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta. Bandung.
- Myfanwy Morgan, *The Doctor–Patient Relationship*. Chapter 4.
- Noel T. Brewer and Barbara K. Rimer. 2008. Perspectives on Health Behavior Theories That Focus on Individuals. published in *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*, 4th Edition (2008).
- Nugroho j Setiadi. 2010. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta.
- Painter JE, Borba CP, Hynes M, Mays D, Glanz K. 2008. The use of theory in health behavior research from 2000 to 2005: a systematic review. *Ann. Behavior*
- Philip h. Brown, caroline theoharides, 2009, health-seeking behavior and hospital choice in china's new cooperative medical system.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Rajinder Singh "Patients perception towards government hospitals in Haryana", *VSRD-TNTJ*, Vol. I (4), 2010, 198-206.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.

- Ravishankar Jayadevappa, Sumedha Chhatre, 2011, Patient Centered Care - A Conceptual Model and Review of the State of the Art, *The Open Health Services and Policy Journal*, 2011, 4, 15-25.
- Retno Purwastuti, C. 2005. Analisis Faktor-faktor Pelayanan Farmasi yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS Telogorejo Semarang, (Tesis), Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- S. Sharmila Jayasree Krishnan. 2013. The impact of Physical Environment of Hospitals in Patient Satisfaction. *Sathyabama University*
- Sendy Komarudin. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit Umum Happy Land Medical Centre Yogyakarta. Tesis. Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 2007.
- Sallis JF, Owen N, Fisher EB. 2008. Ecological models of health behavior. In *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice* (4th ed), ed. K Glanz, B Rimer, K Viswanath, pp. 464-85. San Francisco: Jossey-Bass
- Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kota Baubau . 2011. Kota Baubau
- Supriyanto, Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Andi. Yogyakarta.
- Vigdis Abrahamsen Grøndahl, 2012, Patients' perceptions of actual care conditions and patient satisfaction with care quality in hospital. Dissertation Karlstad University Studies.
- Weinstein, N. D. 2007. Misleading Tests of Health Behavior Theories. *Annals of Behavioral Medicine*.
- Yauminnisa Hapsari. 2006. Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di Rs Pantiwilasa "Citarum" Semarang. Tesis. Semarang. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Yadi Purwanto, Moordiningsih. 2005. Dinamika Perilaku Pengambilan Keputusan Perawat dan Tenaga Paramedis dalam Kondisi Gawat Darurat.
- Yella Dumpapa, Angelheart Joy, Grace, E.C. 2010. Hubungan Lokasi, Biaya, Personil, dan Informasi Rumah Sakit Dengan Keputusan

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD
Kota Baubau 2007-2011

TAHUN	PASIEN
2007	37.883
2008	41.271
2009	24.968
2010	22.350
2011	25.189

Sumber: RSUD kota Baubau 2011

Lampiran 2

Tabel Kegiatan Farmasi Pengadaan Obat

Kode Rumah Sakit : 7401016

Nama Rumah Sakit : RSUD Kota BauBau

NO	TAHUN	GOLONGAN OBAT	JUMLAH ITEM OBAT				JUMLAH ITEM OBAT YANG TERSEDIA DI RS				JUMLAH ITEM OBAT FORMULARIUM TERSEDIA DI RS			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	2005	Obat Generik	376	368	365	362	345	338	336	342	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	232	228	234	230	148	140	118	126	0	0	0	0
		Obat non Generik	144	138	130	138	116	124	123	132	0	0	0	0
		TOTAL	752	734	792	730	609	604	577	600	0	0	0	0
2.	2006	Obat Generik	374	368	369	375	333	326	346	334	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	130	228	228	232	120	130	144	136	0	0	0	0
		Obat non Generik	236	131	132	113	140	124	95	88	0	0	0	0
		TOTAL	748	727	729	720	593	580	585	558	0	0	0	0
3.	2007	Obat Generik	376	380	380	406	340	341	341	348	0	0	0	0
		Obat non Generik	237	238	238	240	130	135	135	140	0	0	0	0

		Formularium												
		Obat non Generik	115	116	116	122	90	95	95	101	0	0	0	0
		TOTAL	734	734	805	728	571	571	622	560	0	0	0	0
4.	2008	Obat Generik	380	380	411	376	341	341	350	340	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	238	238	260	237	135	135	152	130	0	0	0	0
		Obat non Generik	116	116	134	115	95	95	120	90	0	0	0	0
		TOTAL	734	734	805	728	571	571	622	560	0	0	0	0
5.	2009	Obat Generik	200	167	157	471	172	100	95	287	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	25	4	4	12	4	4	4	12	0	0	0	0
		Obat non Generik	99	89	94	282	79	40	49	130	0	0	0	0
		TOTAL	324	260	255	765	255	144	148	429	0	0	0	0
6.	2010	Obat Generik	471	474	474	504	265	241	235	225	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	12	12	12	12	12	12	12	12	0	0	0	0
		Obat non Generik	282	285	285	255	112	93	87	69	0	0	0	0
		TOTAL	765	771	771	771	389	346	334	306	0	0	0	0
7.	2011	Obat Generik	504	504	519	519	227	272	275	292	0	0	0	0
		Obat non Generik Formularium	12	12	12	12	12	12	12	12	0	0	0	0
		Obat non Generik	255	255	255	255	77	75	72	87	0	0	0	0
		TOTAL	771	771	786	786	316	359	359	391	0	0	0	0

Sumber: RSUDKota Baubau

Lampiran 3

Tabel 3
Peralatan Di Instalasi Rawat Jalan
RSUD Kota Baubau

NO	JENIS PELAYANAN	KELENGKAPAN PERALATAN	
		STANDAR	PROGNOSIS RSU TAHUN 2012
1	Poli Umum	100%	25%
2	Poli Anak	100%	21,05%
3	Poli bedah	100%	13,64%
4	Poli gigi dan mulut	100%	11,19%
5	Poli internis	100%	23,33%
6	Poli kandungan	100%	56,25%
7	Poli Mata	100%	30,77%
8	Poli THT	100%	12,50%
9	IGD	100%	25,71%
10	OK	100%	37,84%
11	ICU	100%	61,90%
12	Bangsas anak	100%	32%
13	Bangsas perinatologi	100%	41,67%
14	Bangsas Kandungan	100%	18,18%
15	Bangsas Internis	100%	37,50%
16	Bangsas bedah	100%	36,36%
17	Kamar bersalin	100%	36,26%
18	Laboratorium	100%	85,54%
19	Farmasi	100%	75%
20	Gizi	100%	25,45%
21	Radiologi	100%	29,17%
22	Rehabilitasi medis	100%	7,14%
23	Keterapian fisik	100%	5,44%
24	Kamar Jenazah	100%	Belum ada
25	Laundry	100%	45,45%
26	Pemeliharaan Sarana	100%	33,33%
27	Pengolahan limbah cair	100%	33,33%

Sumber: RSUD kota Baubau

Lampiran 4

Tabel 4
Pencapaian SPM Pelayanan Rawat Jalan
RSUD Kota Baubau

NO	INDIKATOR	PENCAPAIAN RAWAT JALAN	
		STANDAR	PROGNOSIS 2012
1	Dokter pemberi pelayanan di Poliklinik spesialis	100%	100%
2	Waktu tunggu dirawat jalan	≤ 60 menit	60 – 120 menit
3	Kepuasan pelanggan pada rawat jalan	≥ 90%	60 %

Sumber: RSUD kota Baubau

Lampiran 5

Tabel 5
Jumlah Pasien Rawat Inap Menurut Tempat Perawatan
RSUD Kota Baubau

NO	UNIT PELAYANAN	2008	2009	2010	2011	KET
1.	Perawatan penyakit dalam	1.137	1.248	1.025	1.371	Naik 9.76%
2.	Perawatan parinatal	538	545	536	647	Naik 3.21%
3.	Perawatan Genekologi	763	757	887	1.027	0.73%
4.	Perawatan bedah	711	803	915	1.070	Naik 12.93%
5.	Perawatan anak	824	738	695	580	Turun 10.43%
6.	Perawatan ICU	233	258	288	345	Naik 10.72%
JUMLAH		4.196	4.349	4.346	5.040	Naik 3.64%

Sumber: RSUD kota Baubau

Lampiran 6

Tabel 6
Kunjungan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kota Baubau
Tahun 2007 – 2011

Tahun	Umum		Askes		Jamsostek		Jamkesmas		Bahteram as		Jasa raharja		Jumlah
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
2007	10870	28.69	21701	57.28	-	-	5312	14.02	-	-	-	-	37.883
2008	12980	32	22470	55	-	-	5821	14.10	-	-	-	-	41.271
2009	8570	34.3	12463	0.02	48	0,1	3861	15.4	26	0.1	-	-	24.968
2010	9583	43	6712	30	173	0.77	5745	25.70	125	0.55	12	0.05	22.350
2011	9032	35.86	8780	34.86	103	0.41	6950	27.59	284	1.13	40	0.16	25.189

Sumber: Bagian Rekam Medis RSUD Kota Baubau Tahun 2011

**PENGARUH PERILAKU PASIEN TERHADAP PEMANFAATAN
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM KOTA BAUBAU SULAWESI TENGGARA TAHUN 2013**

KUESIONER PENELITIAN

Nomor Responden :

Tanggal Pengisian :2013

Kuesioner penelitian ini ditujukan bagi anda pasien rawat jalan yang berperan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit umum kota BauBau. Harap saudara mengisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Terima Kasih atas partisipasi anda.

Bagian A

No.	IDENTITAS RESPONDEN	
1.	Nama Responden	
2.	Umur Tahun
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
4.	Pendidikan Terakhir	1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP/ sederajat 4. SMA/ sederajat 5. PT (Diploma, S1, S2, S3)
5.	Pekerjaan	1. Pegawai Negeri Sipil 2. Wiraswasta 3. Ibu Rumah Tangga 4. Tidak bekerja

Bagian B

Mohon dijawab pertanyaan dalam kuesioner dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai, yaitu :

- 4 : Sangat Setuju
- 3 : Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER: PENGETAHUAN

I. Berikan tanda cheklist (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara (i).

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat tidak setuju
1.	Anda mengetahui bahwa pelayanan rumah sakit ini sangat baik dan lengkap.				
2.	Anda mengetahui bahwa layanan rawat jalan di rumah sakit ini melayani jamkesmas atau jaminan kesehatan lainnya.				
3.	Anda mengetahui bahwa pasien jamkesmas atau jaminan kesehatan lainnya dapat dilayani pada seluruh poliklinik yang ada di rawat jalan				
4.	Anda mengetahui bahwa pelayanan di rumah sakit ini lebih baik dari rumah sakit lain.				
5.	Anda mengetahui bahwa biaya pengobatan di rumah sakit ini terjangkau dari pada rumah sakit lain.				
6.	Anda mengetahui bahwa biaya tes laboratorium di rumah sakit ini lebih terjangkau dari pada rumah sakit lain.				
7.	Anda mengetahui bahwa belum ada pasien yang mengeluh setelah berobat di rumah sakit ini.				
8.	Anda mengetahui bahwa dengan berobat di rumah sakit maka penyakit anda cepat sembuh.				
9.	Anda mengetahui bahwa berobat di rumah sakit ini ditangani oleh dokter spesialis.				
10.	Anda mengetahui bahwa pasien umum tidak harus membeli obat di apotik rumah sakit				

KUESIONER: KEPERCAYAAN

II. Berikan tanda cheklist (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara (i).

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Anda berobat disini karena percaya setelah mendapat informasi dari orang lain bahwa pelayanannya baik.				
2.	Anda memilih berobat dirumah sakit ini karena anda meyakini pelayanan RS ini lebih baik dari pada rumah sakit lain.				
3.	Anda memilih berobat dirumah sakit ini karena meyakini biaya pengobatan lebih terjangkau dibandingkan rumah sakit lain.				
4.	Anda memilih berobat dirumah sakit ini karena belum ada keluhan pasien lain yang pernah berobat disini.				
5.	Anda memilih berobat dirumah sakit karena meyakini berobat dirumah sakit lebih baik dari pada pengobatan tradisional/dukun.				
6.	Anda memilih berobat disini karena percaya biaya tes laboratorium lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain				
7.	Anda memilih berobat disini karena meyakini dapat cepat sembuh.				
8.	Anda memilih berobat disini karena percaya obat di apotik murah dan terjangkau.				
9.	Anda memilih berobat di RS ini kerana percaya bahwa di tangani oleh dokter spesialis penyakit cepat sembuh.				
10.	Anda memilih berobat di Rumah Sakit ini karena percaya pada rekomendasi dari rekomendasi dari keluarga anda bahwa perilaku pelayanan petugas baik.				
11.	Anda memilih berobat di Rumah Sakit ini karena rekomendasi dari orang lain yang menyatakan bahwa pelayanan petugas rawat jalan baik.				
12.	Anda memilih berobat di RS ini karena informasi dari kerabat/keluarga yang menyatakan bahwa berobat di sini cepat sembuh.				

KUESIONER: FASILITAS

III. Berikan tanda cheklist (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara (i).

No	Pertanyaan	JAWABAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Loket antrian dirumah sakit ini sudah menggunakan alat yang canggih (sarana komputer yang lengkap)				
2.	Tersedia WC/toilet di ruang tunggu rawat jalan				
3.	Alat-alat kesehatan yang dibutuhkan untuk penyakit anda tersedia				
4.	Obat yang tersedia di apotik sangat lengkap				
5.	Tersedia AC (air Conditioner) di ruang tunggu.				
6.	Tersedia tempat pembuangan sampah.				
7.	Tersedia tempat parkir				
8.	Tersedia tempat duduk yang cukup dan layak di ruang tunggu				
9.	Tersedia ruangan informasi bagi pasien				
10.	Tersedia kantin di rumah sakit				

KUESIONER: PERILAKU PETUGAS KESEHATAN

IV. Berikan tanda cheklist (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara (i).

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Pelayanan petugas loket rawat jalan dirumah sakit ini sangat cepat				
2.	Pelayanan Petugas loket rawat jalan sangat ramah saat melayani anda				
3.	Pelayanan Petugas loket sangat sopan melayani anda				
4.	Petugas di loket selalu memberikan respon yang baik ketika anda bertanya				
5.	Petugas diloket sangat bertanggung jawab terhadap tugasnya				
6.	Pelayanan petugas diruang perawatan tempat anda diperiksa sangat ramah				
7.	Pelayanan petugas diruang perawatan tempat anda diperiksa sangat sopan				
8.	Pelayanan petugas diruang perawatan tempat anda diperiksa selalu membeikan respon yang baik ketika anda bertanya.				
9.	Pelayanan petugas diruang perawatan sangat bertanggung jawab terhadap tugasnya				
10.	Pelayanan petugas di apotik sangat sopan				
11.	Pelayanan petugas di apotik sangat ramah saat melayani anda				
12.	Pelayanan petugas di apotik selalu memberikan respon yang baik ketika anda bertanya.				
13.	Pelayanan petugas diapotik sangat bertanggung jawab terhadap tugasnya				
14.	Pelayanan obat di apotik rumah sakit ini sangat cepat				

**KUESIONER: PEMANFAATAN PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT UMUM KOTA BAUBAU**

V. Berikan tanda cheklist (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara (i).

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Anda berobat di rawat jalan di tangani oleh dokter spesialis				
2.	Waktu tunggu dari saat mendaftar sampai dilayani oleh dokter cepat yaitu kurang dari 1 jam				
3.	Anda sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Instalasi rawat jalan				

WAWANCARA

Pilih Salah Satu Jawaban.(Baik/~~Kurang~~)

1. Alasan Sikap Tidak Baik/ Baik Petugas Kesehatan

.....
.....
.....
.....

2. Alasan Lama Waktu Berobat/ Cepat Berobat

.....
.....
.....
.....

3. Alasan Tidak Puas/Puas Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

.....
.....
.....
.....

4. Alasan Percaya / Tidak Percaya Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

.....
.....
.....
.....

HASIL ANALISIS DATA

Frekuensi Karakteristik

Sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	45	45.0	45.0	45.0
Valid 2.00	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	8	8.0	8.0	8.0
Valid 2.00	10	10.0	10.0	18.0
Valid 3.00	5	5.0	5.0	23.0
Valid 4.00	42	42.0	42.0	65.0
Valid 5.00	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	26	26.0	26.0	26.0
Valid 2.00	25	25.0	25.0	51.0
Valid 3.00	20	20.0	20.0	71.0
Valid 4.00	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequencies Variabel

V_Pengetahuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	76	76.0	76.0	76.0
TidakBaik	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

V_Fasilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	66	66.0	66.0	66.0
TidakBaik	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

V_Kepercayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	67	67.0	67.0	67.0
TidakBaik	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

V_Perilaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	75	75.0	75.0	75.0
TidakBaik	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

V_Pemanfaatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	70	70.0	70.0	70.0
Valid TidakBaik	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Crosstabs**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
V_Pengetahuan * V_Pemanfaatan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
V_Fasilitas * V_Pemanfaatan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
V_Kepercayaan * V_Pemanfaatan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
V_Perilaku * V_Pemanfaatan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

V_Pengetahuan * V_Pemanfaatan**Crosstab**

			V_Pemanfaatan		Total
			Baik	TidakBaik	
V_Pengetahuan	Baik	Count	59	17	76
		% within V_Pengetahuan	77.6%	22.4%	100.0%
	TidakBaik	Count	11	13	24
		% within V_Pengetahuan	45.8%	54.2%	100.0%
Total		Count	70	30	100
		% within V_Pengetahuan	70.0%	30.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8.782 ^a	1	.003		
Continuity Correction ^b	7.333	1	.007		
Likelihood Ratio	8.276	1	.004		
Fisher's Exact Test				.005	.004
Linear-by-Linear Association	8.695	1	.003		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.20.

b. Computed only for a 2x2 table

V_Fasilitas * V_Pemanfaatan**Crosstab**

			V_Pemanfaatan		Total
			Baik	TidakBaik	
V_Fasilitas	Baik	Count	53	13	66
		% within V_Fasilitas	80.3%	19.7%	100.0%
V_Fasilitas	TidakBaik	Count	17	17	34
		% within V_Fasilitas	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	70	30	100
		% within V_Fasilitas	70.0%	30.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.812 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	8.422	1	.004		
Likelihood Ratio	9.544	1	.002		
Fisher's Exact Test				.003	.002
Linear-by-Linear Association	9.714	1	.002		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.20.

b. Computed only for a 2x2 table

V_Kepercayaan * V_Pemanfaatan**Crosstab**

			V_Pemanfaatan		Total
			Baik	TidakBaik	
V_Kepercayaan	Baik	Count	57	10	67
		% within V_Kepercayaan	85.1%	14.9%	100.0%
	TidakBaik	Count	13	20	33
		% within V_Kepercayaan	39.4%	60.6%	100.0%
Total	Count	70	30	100	
	% within V_Kepercayaan	70.0%	30.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	21.970 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	19.849	1	.000		
Likelihood Ratio	21.452	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	21.751	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.90.

b. Computed only for a 2x2 table

V_Perilaku * V_Pemanfaatan**Crosstab**

			V_Pemanfaatan		Total
			Baik	TidakBaik	
V_Perilaku	Baik	Count	60	15	75
		% within V_Perilaku	80.0%	20.0%	100.0%
	TidakBaik	Count	10	15	25
		% within V_Perilaku	40.0%	60.0%	100.0%
Total	Count	70	30	100	
	% within V_Perilaku	70.0%	30.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	14.286 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	12.444	1	.000		
Likelihood Ratio	13.462	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	14.143	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.50.

b. Computed only for a 2x2 table

Logistic Parsial**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	8,276	1	,004
Block	8,276	1	,004
Model	8,276	1	,004

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	113,897 ^a	,079	,113

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			V_Pemanfaatan		Percentage Correct
			Baik	TidakBaik	
Step 1	V_Pemanfaatan	Baik	59	11	84,3
		TidakBaik	17	13	43,3
		Overall Percentage			72,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	V_Pengetahuan(1)	1,411	,494	8,177	1	,004	4,102
	Constant	-1,244	,275	20,434	1	,000	,288

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	9,544	1	,002
	Block	9,544	1	,002
	Model	9,544	1	,002

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	112,629 ^a	,091	,129

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			V_Pemanfaatan		Percentage Correct
			Baik	TidakBaik	
Step 1	V_Pemanfaatan	Baik	53	17	75,7
		TidakBaik	13	17	56,7
Overall Percentage					70,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
V_Fasilitas	1,405	,462	9,253	1	,002	4,077
Constant	-2,811	,708	15,774	1	,000	,060

a. Variable(s) entered on step 1: V_Fasilitas.

Block 1: Method = Enter**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	21,452	1	,000
	Block	21,452	1	,000
	Model	21,452	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	100,721 ^a	,193	,274

- a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed		Predicted			
		V_Pemanfaatan		Percentage Correct	
		Baik	TidakBaik		
Step 1	V_Pemanfaatan	Baik	57	13	81,4
		TidakBaik	10	20	66,7
	Overall Percentage				77,0

- a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	V_Kepercayaan(1)	2,171	,494	19,284	1	,000	8,769
	Constant	-1,740	,343	25,771	1	,000	,175

a. Variable(s) entered on step 1: V_Kepercayaan.

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	13,462	1	,000
	Block	13,462	1	,000
	Model	13,462	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	108,711 ^a	,126	,179

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			V_Pemanfaatan		Percentage Correct
			Baik	TidakBaik	
Step 1	V_Pemanfaatan	Baik	60	10	85,7
		TidakBaik	15	15	50,0
Overall Percentage					75,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
,500	12,842	1	,000	,167
,408	,986	1	,321	1,500

Logistic Regression

Block 1: Method = Backward Stepwise (Likelihood Ratio)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	28.194	4	.000
	Block	28.194	4	.000
	Model	28.194	4	.000
Step 2 ^a	Step	-.066	1	.798
	Block	28.129	3	.000
	Model	28.129	3	.000
Step 3 ^a	Step	-2.030	1	.154
	Block	26.099	2	.000
	Model	26.099	2	.000

a. A negative Chi-squares value indicates that the Chi-squares value has decreased from the previous step.

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	93.978 ^a	.246	.348
2	94.044 ^a	.245	.348
3	96.074 ^a	.230	.326

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

	Observed	Predicted			
		V_Pemanfaatan		Percentage Correct	
		Baik	TidakBaik		
Step 1	V_Pemanfaatan	Baik	64	6	91.4
		TidakBaik	13	17	56.7
	Overall Percentage				81.0
Step 2	V_Pemanfaatan	Baik	64	6	91.4
		TidakBaik	13	17	56.7
	Overall Percentage				81.0
Step 3	V_Pemanfaatan	Baik	65	5	92.9
		TidakBaik	18	12	40.0
	Overall Percentage				77.0

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	
Step 1 ^a	V_Pengetahuan(1)	-.173	.674	.066	1	.797	.841
	V_Fasilitas(1)	-.928	.576	2.598	1	.107	.395
	V_Kepercayaan(1)	-1.606	.627	6.567	1	.010	.201
	V_Perilaku(1)	-.896	.611	2.151	1	.142	.408
	Constant	1.423	.603	5.571	1	.018	4.151
Step 2 ^a	V_Fasilitas(1)	-.987	.527	3.508	1	.061	.373
	V_Kepercayaan(1)	-1.683	.552	9.279	1	.002	.186
	V_Perilaku(1)	-.864	.598	2.088	1	.148	.422
	Constant	1.359	.547	6.169	1	.013	3.893
Step 3 ^a	V_Fasilitas(1)	-1.106	.513	4.645	1	.031	.331
	V_Kepercayaan(1)	-1.999	.509	15.417	1	.000	.135
	Constant	1.000	.463	4.661	1	.031	2.717

a. Variable(s) entered on step 1: V_Pengetahuan, V_Fasilitas, V_Kepercayaan, V_Perilaku.

Model if Term Removed

Variable	Model Log Likelihood	Change in -2 Log Likelihood	df	Sig. of the Change
Step 1				
V_Pengetahuan	-47.022	.066	1	.798
V_Fasilitas	-48.269	2.561	1	.110
V_Kepercayaan	-50.331	6.685	1	.010
V_Perilaku	-48.036	2.094	1	.148
Step 2				
V_Fasilitas	-48.754	3.464	1	.063
V_Kepercayaan	-51.716	9.388	1	.002
V_Perilaku	-48.037	2.030	1	.154
Step 3				
V_Fasilitas	-50.360	4.647	1	.031
V_Kepercayaan	-56.314	16.555	1	.000

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Variables V_Pengetahuan(1)	.066	1	.797
Overall Statistics	.066	1	.797
Variables V_Pengetahuan(1)	.002	1	.966
V_Perilaku(1)	2.126	1	.145
Overall Statistics	2.198	2	.333

- a. Variable(s) removed on step 2: V_Pengetahuan.
b. Variable(s) removed on step 3: V_Perilaku.