

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, Ateb Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elek Mediakomputindo
- Ghozali, Imam. (2009). *Ekonometrika, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. (S. Lutfiah, Ed.) Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kotler, Philips. (2000). *Marketing Management. The Millinium Edition*. USA: Prentice Hall International Inc
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T.-a. (2020). *Pelayanan Publik*. (J. Simarmata, Ed.) Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan*. (w. gunawan, Ed.) Bandung: Unpad Press.
- Parasuraman. Valarie. A. Z and Berry.(1990). *Delivering Quality. Service* McMilan.Hal 15
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran Egc.
- Sabarguna, Boy,. (2008) . *Aplikasi Customer Relationship Management Untuk Rumah Sakit* . Jakarta: CV. Sagung Seto
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabet
- Supranto. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.

Jurnal:

- Amaliah, A. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, Volume 8 Nomor 1, Hal 1-11.

Fridawaty Rivai, S. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *Jurnal Tepat (Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat)*, Volume 2, No. 1, Hal 37-40.

Handayani, R.S., Dan Yuniar, Y., 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Vol- 6(1) 39-48.

Ismail, A. R. (2019). Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Labuang Baji Makassar. *YUME : Journal Of Management*, Volume 2 No. 2, Hal 1-18

Kusuma, Niken, W, K. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Jurnal Journal Of Pharmaceutical Science And Clinical Research*, Volume 2, Hal 84-92.

Rahmadani, Indar, Andijam'an. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Non Pbi Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Makassar. *Competitiveness*, Volume 10 Nomor 1, Hal 83-97

Skripsi:

Dewi, Mutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Skripsi: Fakultas Ekonomi*,

Fadillah, Mutia., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2017. *Skripsi*.

Ilahi, Pertiwi, Puji, 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak
Sukabumi. *Skripsi*.

Nurhayati, Sinta, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *Skripsi*.

Selanno, A, Romel, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsd Labuang Baji. *Skripsi*.

Septia, Defa., 2017. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Skripsi*.

Siregar, Riani, Nurul, 2017. Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. *Skripsi*.

Wulandari, Catur, A. Rizani, 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji. *Skripsi*.

Internet:

Website, Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, <https://rslabuangbaji.com>

Dokumen lain:

Departemen Kesehatan RI, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.

Peraturan BPJS Kesehatan Nomor: 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan *Jaminan Kesehatan*. Jakarta

Peraturan Presiden Republik Indonesia (RI) Nomor: 28 Tahun 2016 tentang *Jaminan Kesehatan*. Jakarta

**L
A
M
P
I
R
A
N**

1. Biodata Peneliti

Biodata

Identitas Diri :

Nama : Sabrina Suci Rahmadani. S
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 17 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Perum. Grand Orchard,
Jl. Orchard Beauty No. 20
No. Handphone : 087750813050
E-mail : sabrinasuci2001@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

2007-2013 : SD Inpres Hartaco Indah
2013-2016 : SMP Negeri 18 Makassar
2016-2019 : SMA Negeri 02 Makassar
2019-2022 : S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi :

- Pengurus Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) PT Unhas,
Bidang Media dan Humas periode 2020-2022

2. Dokumentasi



3. Lampiran Kuisisioner

**KUISISIONER PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI**



No. Kuisisioner:

Dengan adanya penelitian dalam penulisan skripsi sebagai prasyarat menyelesaikan program sarjana strata I (SI) di Departemen Ilmu Administrasi, jurusan Ilmu Administrasi Public, Universitas Hasanuddin. Maka dengan ini saya Sabrina Suci Rahmadani, mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan tanggapan dan kesan Bapak/Ibu/Saudara dengan mengisi kuisisioner penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya ataupun yang dirasakan. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara sangat berharga dalam penelitian ini dan hasil dari kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas partisipasi dan perhatian serta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

I. Data Karakteristik Responden

- Inisial : _____
- Usia : 17-25 26-34 43-51 >52 thn
- Jenis Kelamin : L P
- Pendidikan : SD SMP SMA D3/D4 SI >S2
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Swasta PNS/TNI/Polri
 Wiraswasta Buruh/Petani Lainnya.....
- Jenis Perawatan : Rawat Jalan Rawat Inap

II. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan. Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pertanyaan tersebut sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Saudara, dengan cara memberi tanda checklist (✓) dalam kotak didepan salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi dan situasi yang Bapak/Ibu/Saudara alami. setiap pertanyaan yang kurang dimengerti dapat ditanyakan pada peneliti. Skoring penilaian diberi sebagai berikut :

No.	Pilihan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Kurang Setuju (KS)	2
4.	Tidak Setuju (TS)	1

III. Daftar Pertanyaan

Kepuasan Pasien/Masyarakat menurut Pohan (2007:144-154)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1. Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan					
1	Pendaftaran Pasien pengguna BPJS dapat dilakukan dengan cepat dan tepat				
2	Pelayanan penerimaan pasien tidak dibeda-bedakan antara Jenis asuransi seperti BPJS dan asuransi lainnya				
3	Prosedur penerimaan pasien dibagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit)				
4	Pasien pengguna BPJS mendapatkan Kemudahan dalam memperoleh pelayanan Kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan darurat				
5	Pasien pengguna BPJS merasa terbantu oleh petugas dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan				
2. Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan					
6	Tenaga Medis maupun non-medis sangat ahli atau berkompeten di bidangnya				
7	Tenaga medis dengan cermat dalam melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur				
8	Terdapat perubahan yang dirasakan oleh pasien pengguna BPJS setelah melakukan pengobatan				
9	Tenaga Medis mampu melayani pasien dengan standar pelayanan yang jelas dan yang ditentukan				
10	Tenaga Medis memiliki keahlian menggunakan alat bantu serta mampu menjelaskan hasil pemeriksaan dengan tepat				
3. Kepuasan Terhadap Proses Layanan Kesehatan					
11	Tenaga Medis menanggapi keluhan dan memberikan saran serta nasehat dengan baik sehingga Pasien pengguna BPJS atau Masyarakat mudah memahami				
12	Pasien pengguna BPJS percaya dengan kemampuan yang dimiliki oleh Tenaga Medis				
13	Tenaga Medis cepat tanggap dalam merespon pelayanan yang Pasien pengguna BPJS inginkan.				
14	Tenaga Medis memberikan pemberitahuan tentang tindakan medis yang akan dilakukan				
15	Tenaga Medis menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan				
4. Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan					

16	Pasien pengguna BPJS mendapatkan fasilitas ruangan perawatan yang mendukung seperti peralatan dan perlengkapan yang lengkap dan canggih				
17	Pasien pengguna BPJS merasa nyaman dengan fasilitas yang telah disediakan mulai ruang tunggu, loket pelayanan hingga tempat parkir.				
18	Sarana dan prasarana yang ada di RSUD Labuang Baji lengkap dan memadai				
19	Secara keseluruhan dalam proses pelayanan sudah tepat waktu dan tidak berbelit-belit				

4. Lampiran Tabulasi Data

No. Kuisio ner	Kepuasan Pasien																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	55
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	62
5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	64
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
8	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	64
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	55
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59
13	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	60
14	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	60
15	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	67
16	4	4	3	4	2	4	3	1	4	1	4	1	1	3	2	4	4	4	4	57
17	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	52
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	67
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	74
22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	66
23	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	65
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
25	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	60
26	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	61
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	60
30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	53
31	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	52
32	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	56
33	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	63
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
37	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60
38	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60

39	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	54
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	68
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	75
45	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	64
46	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	60
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	52
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	61
52	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	59
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
56	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	51
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
59	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
61	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	55
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
68	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	44
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
70	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	51
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
74	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	55
75	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	51
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57

81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
82	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	52
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	61
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
90	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
91	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	72
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
95	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	51
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	56
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56
99	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	63
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
101	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
102	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	52
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
107	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	46
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
109	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	61
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
111	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	61
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
113	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	44
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
115	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	62
116	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	61
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
121	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	50
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57

123	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	50
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
125	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	50

5. Lampiran Output SPSS

5.1 Deskriptif karakteristik Responden

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-25 tahun	22	17.6	17.6	17.6
26-34 tahun	31	24.8	24.8	42.4
Valid 43-51 tahun	50	40.0	40.0	82.4
≥52 tahun	22	17.6	17.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	63	50.4	50.4	50.4
Valid Perempuan	62	49.6	49.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	5	4.0	4.0	4.0
SMP	15	12.0	12.0	16.0
Valid SMA	45	36.0	36.0	52.0
Perguruan Tinggi	60	48.0	48.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/TNI/POLRI	11	8.8	8.8	8.8
Pegawai Swasta	26	20.8	20.8	29.6
Wiraswasta	27	21.6	21.6	51.2
Buruh/ Petani	21	16.8	16.8	68.0
Valid Pelajar/Mahasiswa	11	8.8	8.8	76.8
Pensiunan	4	3.2	3.2	80.0
IRT	20	16.0	16.0	96.0
Tidak Bekerja	5	4.0	4.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Jenis Perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rawat Jalan	25	20.0	20.0	20.0
Valid Rawat Inap	100	80.0	80.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

5.2 Deskriptif Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	121	96.8	96.8	96.8
Valid Tidak Puas	4	3.2	3.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	121	96.8	96.8	96.8
Valid Tidak Puas	4	3.2	3.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	121	96.8	96.8	96.8
Valid Tidak Puas	4	3.2	3.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Proses Layanan Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	119	95.2	95.2	95.2
Valid Tidak Puas	6	4.8	4.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	111	88.8	88.8	88.8
Valid Tidak Puas	14	11.2	11.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

5.3 Deskriptif Statistik Pertanyaan

Akses 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	13	10.4	10.4	10.4
Valid Setuju	78	62.4	62.4	72.8
Valid Sangat Setuju	34	27.2	27.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Akses 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	.8	.8	.8
Valid Setuju	101	80.8	80.8	81.6
Valid Sangat Setuju	23	18.4	18.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Akses 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	12	9.6	9.6	9.6
Valid Setuju	88	70.4	70.4	80.0
Valid Sangat Setuju	25	20.0	20.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Akses 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	106	84.8	84.8	84.8
Valid Sangat Setuju	19	15.2	15.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Akses 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	4.8	4.8	4.8
Valid Setuju	103	82.4	82.4	87.2
Valid Sangat Setuju	16	12.8	12.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Mutu 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Valid Setuju	110	88.0	88.0	90.4
Valid Sangat Setuju	12	9.6	9.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Mutu 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Valid Setuju	107	85.6	85.6	88.0
Valid Sangat Setuju	15	12.0	12.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Mutu 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
Valid Kurang Setuju	9	7.2	7.2	8.8
Valid Setuju	99	79.2	79.2	88.0
Valid Sangat Setuju	15	12.0	12.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Mutu 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	9	7.2	7.2	7.2
Valid Setuju	102	81.6	81.6	88.8
Valid Sangat Setuju	14	11.2	11.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Mutu 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Valid Kurang Setuju	11	8.8	8.8	9.6
Valid Setuju	103	82.4	82.4	92.0
Valid Sangat Setuju	10	8.0	8.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Proses 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	10	8.0	8.0	8.0
Valid Setuju	97	77.6	77.6	85.6
Valid Sangat Setuju	18	14.4	14.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Proses 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Valid Kurang Setuju	2	1.6	1.6	2.4
Valid Setuju	113	90.4	90.4	92.8
Valid Sangat Setuju	9	7.2	7.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Proses 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Valid Kurang Setuju	11	8.8	8.8	9.6
Valid Setuju	99	79.2	79.2	88.8

Sangat Setuju	14	11.2	11.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Proses 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	.8	.8	.8
Valid Setuju	109	87.2	87.2	88.0
Valid Sangat Setuju	15	12.0	12.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Proses 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	8	6.4	6.4	6.4
Valid Setuju	103	82.4	82.4	88.8
Valid Sangat Setuju	14	11.2	11.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sistem 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	27	21.6	21.6	21.6
Valid Setuju	79	63.2	63.2	84.8
Valid Sangat Setuju	19	15.2	15.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sistem 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	17	13.6	13.6	13.6
Valid Setuju	87	69.6	69.6	83.2
Valid Sangat Setuju	21	16.8	16.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sistem 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	31	24.8	24.8	24.8
Valid Setuju	81	64.8	64.8	89.6
Valid Sangat Setuju	13	10.4	10.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sistem 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	14	11.2	11.2	11.2
Valid Setuju	94	75.2	75.2	86.4
Valid Sangat Setuju	17	13.6	13.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

5.4 Tabulasi Silang

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Umur * Kepuasan Pasien	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%
Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%
Pendidikan * Kepuasan Pasien	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%
Pekerjaan * Kepuasan Pasien	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%
Jenis Perawatan * Kepuasan Pasien	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%

Umur * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Umur	Count	22	0	22	
	17-25 tahun	% within Umur	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	18.2%	0.0%	17.6%
	Count	30	1	31	
	26-34 tahun	% within Umur	96.8%	3.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	24.8%	25.0%	24.8%

	Count	47	3	50
43-51 tahun	% within Umur	94.0%	6.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	38.8%	75.0%	40.0%
	Count	22	0	22
≥52 tahun	% within Umur	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	18.2%	0.0%	17.6%
	Count	121	4	125
Total	% within Umur	96.8%	3.2%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%

Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Jenis Kelamin	Count	60	3	63	
	Laki-laki	% within Jenis Kelamin	95.2%	4.8%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	49.6%	75.0%	50.4%
	Perempuan	Count	61	1	62
		% within Jenis Kelamin	98.4%	1.6%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	50.4%	25.0%	49.6%
Total	Count	121	4	125	
	% within Jenis Kelamin	96.8%	3.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	

Pendidikan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Tidak Puas	
SD	Count	5	0	5
	% within Pendidikan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	4.1%	0.0%	4.0%
SMP	Count	15	0	15
	% within Pendidikan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	12.4%	0.0%	12.0%
SMA	Count	45	0	45
	% within Pendidikan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	37.2%	0.0%	36.0%

	Count	56	4	60
Perguruan Tinggi	% within Pendidikan	93.3%	6.7%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	46.3%	100.0%	48.0%
	Count	121	4	125
Total	% within Pendidikan	96.8%	3.2%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%

Pekerjaan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Tidak Puas	
	Count	9	2	11
PNS/TNI/POLRI	% within Pekerjaan	81.8%	18.2%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	7.4%	50.0%	8.8%
	Count	24	2	26
Pegawai Swasta	% within Pekerjaan	92.3%	7.7%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	19.8%	50.0%	20.8%
	Count	27	0	27
Wiraswasta	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	22.3%	0.0%	21.6%
	Count	21	0	21
Buruh/ Petani	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	17.4%	0.0%	16.8%
Pekerjaan	Count	11	0	11
Pelajar/Mahasiswa	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	9.1%	0.0%	8.8%
	Count	4	0	4
Pensiunan	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	3.3%	0.0%	3.2%
	Count	20	0	20
IRT	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	16.5%	0.0%	16.0%
	Count	5	0	5
Tidak Bekerja	% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	4.1%	0.0%	4.0%
Total	Count	121	4	125

% within Pekerjaan	96.8%	3.2%	100.0%
% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%

Jenis Perawatan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Jenis Perawatan	Rawat Jalan	Count	25	0	25
		% within Jenis Perawatan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	20.7%	0.0%	20.0%
	Rawat Inap	Count	96	4	100
		% within Jenis Perawatan	96.0%	4.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	79.3%	100.0%	80.0%
Total	Count	121	4	125	
	% within Jenis Perawatan	96.8%	3.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	

Means

Report

	Umur	Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan	Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan	Kepuasan Terhadap Proses Layanan Kesehatan	Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Mean	2.58	15.68	15.20	15.27	11.85	58.00
N	125	125	125	125	125	125
Std. Deviation	.978	1.808	1.519	1.638	1.801	5.677
Median	3.00	15.00	15.00	15.00	12.00	57.00
Minimum	17-25 tahun	12	11	10	8	41
Maximum	≥52 tahun	20	20	20	16	76

