

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Kustiyah, E. (2014)., Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen. 1356 GEMA, Th. XXVI/48.
- Anjaryani, D, W.,. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro.*
- Alamri, M., Rumayar, A, and Kolibu, F. K., (2015). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado, 4(4), pp. 241–251.
- Arifin, R, N., 2016. *Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Andi Makkasau Pare-Pare. Universitas Hasanuddin, Makassar.*
- Azwar. 2006. Menjaga mutu pelayanan kesehatan aplikasi prinsip limngkaran pemecahan masalah. Jakarta : Pustaka Sinar Matahari.
- BPJS, 2017. Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan Jaminan Sosial.
- BPJS, 2011. Pedoman umum tata kelola yang baik BPJS .kesehatan.
- Boshoff, C, and Gray, B, The relationship between service quality, customer satisfaction and buying intensions in the private hospital industry, South African Journal of Business Management, 2004;35(4):27-37.*
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2019 Tentang Rumah Sakit.
- Etlidawati., (2018). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Sokaraja, pp. 664–671.
- Frida, M, and Putri H.,(2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan’, *Jurnal Darma Agung Husada*, VI, pp. 117–123.
- Fatimah, 2018. Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
- and Wulandari., 2012. Cerdas memilih Rumah Sakit. Yogyakarta : Cv Offset.
- , A, Zulfendri, and Aulia, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan in kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam RSUD DR.



- DJOELHAM Binjai Badan Penyelenggara Jaminan. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 3(1), pp. 24-30.
- Indriyatni, L., (2011). Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD. Unggarandi Kabupaten Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 3(2), pp. 1-14.
- Indrianingrum, I., Woro, O., and Handayani, K., (2017). Input Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ( FKTP ) Kabupaten Jepara. 2(2), pp. 140–147.
- Kurnia, A. N. and Nurwahyuni, A. (2015). Analisis Perhitungan Kapitasi pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan KCU Kota Bogor Tahun 2015. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 2 (1), pp. 24–31.
- Lubis, and Agustiari.M.,2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapa. Universitas Sumatera Utara.*
- Mentang, J, Rumayar, F, and Kolibu F., (2018). Hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon, 7(5).
- Mulyaningsih, D, H.,and Rizkia, E.,(2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). 4(2), pp. 1838–1846.
- Nasution, S., 2003. *Metode research* (Penelitian ilmiah). Ed. 1, Cet. 6. Jakarta : Bumi Aksara.
- Novitasari, A, Hidayat, M, and Kaporina, A. (2014) ‘Kepuasan pasien rawat inap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang, (2).
- Nuryanti, R., 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan keadlian terhadap kepuasan pasien pada peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Sukodono Sragen. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Pratiwi, C, D, Rumayar, A, and Mandagi, C., (2018). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongodow. 7(5).
- Permenkes RI.Nomor. 129 Tahun (2008). Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

N., (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 18, No. 2.



- Putri, R. (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul', 1(2), pp. 63–69.
- Putri, B, S., and Kartika, L, (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pengguna perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), pp. 1–12.
- Paraidhi, A. (2019). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSUD Mandau. 8 (1), pp. 9-14.
- Permenkes RI.Nomor. 56 Tahun (2014). Tentang Klarifikasi dan perizinan Rumah Sakit.
- Permenkes No. 28 Tahun (2014). Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Purwanti, S, Sugiyanto, B, Wening, N, Setiawan, BM., 2019. *The Effect of Quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, on Patient Satisfaction At Queen Latifa General Hospital*. *IJBHES*. 1(1), 1-9.
- Putri, L., 2017. *Analisis Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN dan pasien Umum di Puskesmas Malimongan Baru*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Rekam Medis RS Faisal Makassar, 2018. Data pasien Rawat Inap BPJS.
- Rarasati, 2017. Dampak kenaikan tarif BPJS Kesehatan pelayanan kesehatan di Kota Malang. *Jurnal Politik Muda*, Vol.6, No.1, Januari – Maret 2017, 34 – 40.
- Siswati, S., 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar : hal.174-183.
- Saragih, M, Pardede Jek A, and Sijabat., F, (2017). Faktor-faktor bauran pemasaran yang berhubungan dengan kepuasan pasien : VIII(2), pp. 1-7.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (April), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Sektiyaningsih, I, Haryana, A, and Rosalina, S.,(2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, citra, dan loyalitas Pasien. *Journal of BUSINESS STUDIES*, 04(1), pp. 17-29.

M., and Sopiah, 2011. Metodologi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian. Yogyakarta Andi.



Sugiyono, 2002. Metode penelitian administrative. Bandung : CV Alfabet.

*The impact of service quality dimension on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mounth communication in the public health care industry*

Utami, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan pasien rawat inap terhadap loyalitas di rumah sakit sekar kamulyan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, 21(29)

Wardi, 2012. Kitab Undang-undang tentang kesehatan dan kedokteran. Jogjakarta. Tim penerbit.

Wijono, D., 2008. Paradigma dan metodologi penelitian kesehatan. Bandung Duta Prima Airlangga.

Widada,T, Pramusinto, A, and Lazuardi L., 2017. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat ( Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna) , Kabupaten Bengkulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor Sosial Nasional dan program BPJS Kesehatan. 23(2), hal. 199–216.

Yafie,S,. Suharyono, and Abdillah, Y, (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. 35(2), pp. 11–19.

Zulkifli, (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dr. Rivai. *Change Agent For Management Journal*, 3(2), pp. 450–465.



# LAMPIRAN



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## 1. *Informed Consent*



### **FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS HASANUDDIN**

#### **DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2020**

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, kami memohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi berbagai daftar pertanyaan yang diajukan kepada anda. Hasil penelitian ini sangat tergantung dari jawaban yang anda berikan. Untuk itu, kami mengharapkan jawaban anda yang sejujurnya dan sesuai dengan diri anda. Jawaban anda akan terjamin kerahasiaannya.

Bantuan anda sangat berharga, khususnya bagi penelitian ini dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan pada umumnya, terutama dalam menggali berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Atas segala bantuan dan kerjasama yang anda berikan, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

**Peneliti**



**PERNYATAAN KESEDIAAN UNTUK IKUT PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....tahun

Setelah mendapat penjelasan tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT  
ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2020**

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan bersedia memberikan data yang diperlukan.

Demikian pertanyaan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Makassar,.....2020

Yang membuat pertanyaan,

.....



## 2. Kuesioner Penelitian



### KUESIONER

#### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2020

No.kuesioner :

Tanggal wawancara :

A.	<b>BIODATA RESPONDEN</b>	
	<b>Petunjuk Pengisian :</b> Tuliskan dengan lengkap biodata anda, pada bagian pertanyaan yang berisi kolom silahkan beri tanda <i>check list</i> (✓) pada salah satu bagian kolom.	
	A1. Nama :	
	A2. Jenis kelamin :	
	A2. Umur : .....Tahun	
	A3. Alamat :	
A4. Pekerjaan		
<input type="checkbox"/> Tidak bekerja	<input type="checkbox"/> IRT	<input type="checkbox"/> PNS
<input type="checkbox"/> Buruh/tani/nelayana	<input type="checkbox"/> Karyawan	<input type="checkbox"/> Wiraswasta





A5. Pendidikan terakhir					
<input type="checkbox"/>	Tidak tamat SD	<input type="checkbox"/>	T.SMP	<input type="checkbox"/>	S1/D3
<input type="checkbox"/>	T.SD	<input type="checkbox"/>	T.SMA		

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda Cheklist (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

SB : Jika responden menjawab “Sangat Baik”

B : Jika responden menjawab “Baik”

TB : Jika responden menjawab “Tidak Baik”

STB : Jika responden menjawab “Sangat Tidak Baik”

**A. Reliability**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Prosedur penerimaan pasien rawat inap dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit				
2	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan				
3	Tenaga medis menerangkan mengenai tindakan yang akan diberikan				
4	Pelayanan petugas diapotik / Ruang obat, sopan, Ramah, dan Tanggap ?				
5	Petuga memberi informasi tentang cara pemakaian obat				



**B. Responsiveness**

No .	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Petugas segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien peserta BPJS?				
2	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti oleh pasien rawat inap BPJS?				
3	Ketepatan waktu perawat saat pasien membutuhkan pertolongan?				
4	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
5	Tindakan cepat kepada pasien yang sangat membutuhkan				

**C. Assurance**

No .	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Apakah petugas kesehatan ramah terhadap pasien				
2	Jaminan keamanan selama pelayanan kepada pasien				
3	Petugas kesehatan mampu melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan baik				
4	Dokter mampu melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan baik				
5	Keamanan alat medis				



**D. Emphaty**

No .	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Petugas dengan sabar melayani pasien				
2	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien				
3	Dokter sabar dalam menangani keluhan pasien				
4	Sikap peduli perawat kepada pasien				
5	Sikap petugas dalam memahami kebutuhan pasien				

**E. Tangible**

No .	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Kamar rawat inap tertata bersih				
2	Ruang rawat inap nyaman				
3	Penampilan perawat bersih dan rapih				
4	Ruang rawat inap memiliki WC yag bersih				
5	Alat makan makan dan minum bersih dan baik				



### **PETUNJUK PENGISIAN**

2. Berilah tanda Cheklist (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

SP : Jika responden menjawab “Sangat Puas”

P : Jika responden menjawab “Puas”

TP : Jika responden menjawab “Tidak Puas”

STP : Jika responden menjawab “Sangat Tidak Puas”

#### **F. Kepuasan Pasien**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang informasi pengobatan dengan jelas				
2	Pelayanan saat melakukan registrasi/pendaftaran yang dilaksanakan dengan cepat				
3	Pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS selalu tepat waktu				
4	Fasilitas rumah sakit sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien				
5	Pelayanan medis di rumah sakit memenuhi harapan pasien				

*Terima Kasih  
Syukron jazakumullahu khairan ☺*



### 3. Hasil Analisis Kuesioner

#### ANALISIS UNIVARIAT

##### Karakteristik Responden

##### UMUR

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1 - 10 Tahun	7	7,0	7,0	7,0
	11 - 20 Tahun	24	24,0	24,0	31,0
	21 - 30 Tahun	18	18,0	18,0	49,0
	31 - 40 Tahun	12	12,0	12,0	61,0
	41 - 50 Tahun	10	10,0	10,0	71,0
	51 - 60 Tahun	6	6,0	6,0	77,0
	61 - 70 Tahun	13	13,0	13,0	90,0
	71 - 80 Tahun	8	8,0	8,0	98,0
	81 - 90 Tahun	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

##### JENIS KELAMIN

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	42	42,0	42,0	42,0
	Perempuan	58	58,0	58,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

##### PEKERJAAN

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Bekerja/Mahasiswa	39	39,0	39,0	39,0
	IRT	35	35,0	35,0	74,0
	PNS	3	3,0	3,0	77,0
	Petani/Buruh/Tani/Nelayan	3	3,0	3,0	80,0
	Pegawai Karyawan	12	12,0	12,0	92,0
	Pengusaha/Pengusaha Iritaswasta	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## PENDIDIKAN TERAKHIR

### Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tamat SD	15	15,0	15,0	15,0
	Tamat SD	19	19,0	19,0	34,0
	Tamat SMP	11	11,0	11,0	45,0
	Tamat SMA	45	45,0	45,0	90,0
	S1/D3	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Kehandalan (*Reliability*)

#### *Reliability*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### *Responsiveness*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4,0	4,0	4,0
	Baik	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Jaminan (*Assurance*)

#### *Assurance*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5,0	5,0	5,0
	Baik	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Empati (*Emphaty*)

		<b>Emphaty</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Bukti Fisik (*Tangible*)

		<b>Tangible</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Kepuasan Pasien

		<b>Kepuasan Pasien</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Puas	23	23,0	23,0	23,0
	Puas	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**ANALISIS BIVARIAT****Reliability dengan Kepuasan Pasien****Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Reliability * Kepuasan Pasien	100	100,0%	0	0,0%	100



### Reliability \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
		Tidak Puas	Puas	Total	
Reliability	Tidak Baik	Count	1	2	3
		% of Total	1,0%	2,0%	3,0%
	Baik	Count	22	75	97
		% of Total	22,0%	75,0%	97,0%
Total	Count	23	77	100	
	% of Total	23,0%	77,0%	100,0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	,186 <sup>a</sup>	1	,666		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,171	1	,679		
Fisher's Exact Test				,548	,548
Linear-by-Linear Association	,185	1	,667		
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,69.

b. Computed only for a 2x2 table

### Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

#### Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Responsiveness * Kepuasan Pasien	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

### Responsiveness \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
		Tidak Puas	Puas	Total	
Responsiveness	Tidak Baik	Count	2	2	4
		% of Total	2,0%	2,0%	4,0%
	Baik	Count	21	75	96





	% of Total	21,0%	75,0%	96,0%
Total	Count	23	77	100
	% of Total	23,0%	77,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1,715 <sup>a</sup>	1	,190		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,495	1	,482		
Likelihood Ratio	1,448	1	,229		
Fisher's Exact Test				,226	,226
Linear-by-Linear Association	1,698	1	,193		
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,92.

b. Computed only for a 2x2 table

### Assurance dengan Kepuasan Pasien

#### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Assurance * Kepuasan Pasien	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

### Assurance \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
		Tidak Puas	Puas	Total	
Assurance	Tidak Baik	Count	5	0	5
		% of Total	5,0%	0,0%	5,0%
	Baik	Count	18	77	95
		% of Total	18,0%	77,0%	95,0%
Total		Count	23	77	100
		% of Total	23,0%	77,0%	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	17,620 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	13,341	1	,000		
Likelihood Ratio	15,618	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	17,444	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,15.

b. Computed only for a 2x2 table

### Empathy dengan Kepuasan Pasien

#### Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empathy * Kepuasan Pasien	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

#### Empathy \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Empathy	Tidak Baik	Count	5	2	7
		% of Total	5,0%	2,0%	7,0%
	Baik	Count	18	75	93
		% of Total	18,0%	75,0%	93,0%
Total		Count	23	77	100
		% of Total	23,0%	77,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	9,968 <sup>a</sup>	1	,002		
Continuity Correction <sup>b</sup>	7,244	1	,007		
Likelihood Ratio	8,093	1	,004		
Fisher's Exact Test				,007	,007
Linear-by-Linear Association	9,868	1	,002		



N of Valid Cases	100			
------------------	-----	--	--	--

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,61.

b. Computed only for a 2x2 table

### Tangible dengan Kepuasan Pasien

#### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Tangible * Kepuasan Pasien	100	100,0%	0	0,0%	100

#### Tangible \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Tangible	Tidak Baik	Count	4	3	7
		% of Total	4,0%	3,0%	7,0%
	Baik	Count	19	74	93
		% of Total	19,0%	74,0%	93,0%
Total		Count	23	77	100
		% of Total	23,0%	77,0%	100,0%

#### Chi-Square Tests


	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,954 <sup>a</sup>	1	,026		
Continuity Correction <sup>b</sup>	3,098	1	,078		
Likelihood Ratio	4,121	1	,042		
Fisher's Exact Test				,047	,047
Linear-by-Linear Association	4,905	1	,027		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,61.

b. Computed only for a 2x2 table







#### 4. Persuratan

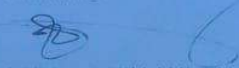

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS HASANUDIN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Kampus Tomatene Jemp. (0411) 585-633, 5114005, Fax 586-013  
 Senwal, 586-200, 585-124 Dkt, 26512640, 56392638

---


**LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Riswan  
 NIM : K 111 16 003  
 Hari/Tanggal : Rabu, 05 Februari 2020  
 Jam : 10.00 - 11.00 WITA  
 Bagian : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan  
 Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu Diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc.PH, Ph.D				
2.	Dr. H, Muhammad Alwy Arifin, M.Kes				
3.	Muh. Yusri Abadi, SKM M. Kes				
4.	Adelia U. Ady Mangilep, SKM, MARS				

Makassar, 05 Februari 2020  
 Mengetahui  
 Pembimbing I  
  
 Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc.PH, Ph.D




**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
 Sekretariat: Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp (0411) 585658  
 Fax: (0411) 586013. Email: [dekanfkmuh@gmail.com](mailto:dekanfkmuh@gmail.com). Website: [www.fkm.unhas.ac.id](http://www.fkm.unhas.ac.id)

---

**SURAT PERSETUJUAN ATASAN YANG BERWENANG**  
 (No: 3104/1604/19.71.1P.a-02/2020)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

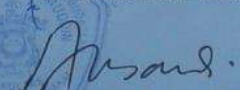
Nama : Ansariadi, SKM, M.Sc, PH, Ph.D  
 N I P : 19720109 199703 1 004  
 Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset, dan Inovasi  
 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa :

N a m a : Riswan  
 N I M : K11116003  
 Judul Penelitian : Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar


Disetujui untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut di atas.  
 Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 21 Februari 2020  
 Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,  
 dan Inovasi FKM unhas

  
Ansariadi, SKM, M.Sc, PH, Ph.D  
 NIP. 19720109 199703 1 004

**Lampiran 4.2**  
**Surat Persetujuan Penelitian dari FKM Unhas**



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

1 2 0 2 0 1 9 3 0 0 1 1 2 4

Nomor : 1198/S.01/PTSP/2020  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
 Direktur RS Islam Faisal Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2105/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 21 Februari 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : RISWAN  
 Nomor Pokok : K11116003  
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2020 "**


Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. 25 Februari s/d 25 Maret 2020

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 : 25 Februari 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
 PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Sebagai Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

  
**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
 Pangkal : Pembina Utama Madya  
 Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar,  
 2. Petinggai


SRMAP PTSP 25-02-2020  
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://srmap.sulselprov.go.id> Email : [ptao@sulselprov.go.id](mailto:ptao@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231



**Lampiran 4.3**  
**Surat Izin Penelitian dari Penanaman Modal PTSP**




**RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL**  
 Jl. A. Pangerani Pettarani, Telepon No. 0411 - 853364 - 871942  
 MAKASSAR 90222 Sulawesi Selatan  
 Email : rsislamfaisal@gmail.com Website : www.rsislamfaisal.com  
 AKREDITASI KARS GEMENKES RI NOMOR : KARS - SERT / 310 / II / 2019

  
 TERPADU UTAMA  
 KARS

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
 Nomor : 093 / C.9 / SKET / RSIF / IX / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Profesi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, menerangkan bahwa :


**Nama** : Riswan  
**Nomor Pokok** : KI1116003  
**Institusi/Lembaga** : Kes-Mas Universitas Hasanuddin  
**Alamat** : Jl. P. Kemerdekaan Makassar

benar telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, mulai tanggal 25 Februari 2020 s/d 25 Maret 2020 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul

**"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2020"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 15 September 2020  
 a.n. Direktur Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Profesi  
 Ka. Seksi Diklitbang

  
Chaedyr Iqbal. SKM, MARS

CC. Arsip

**Lampiran 4.5**  
**Surat Keterangan Selesai Penelitian**





5. Master Tabel

No	NM	JK	UMR	PKR	PT	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	TAR	BR1	BR2	BR3	BR4	BR5	TBR	CA	CA2	CA3	CA4	CA5	TC	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	TDE	ET1	ET2	ET3	ET4	ET5	TET	FKP	KP1	KP3	KP4	KP	TKP
1	AA	2	22	1	5	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	1	1	1	3	2	8	2	2	2	2	2	10
2	RFA	2	20	1	4	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	2	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16
3	H	2	17	1	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	DO	2	20	1	5	3	3	3	2	3	14	3	3	2	4	3	15	1	2	3	1	1	8	3	3	3	3	2	14	2	2	3	1	3	11	3	3	2	1	3	12
5	M	2	42	2	4	3	3	4	1	1	12	1	4	4	3	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17
6	AI	1	32	5	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
7	WA	2	19	1	4	4	4	3	3	2	16	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16
8	D	2	50	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	12
9	MS	1	3	1	1	3	3	4	3	2	15	3	3	2	3	3	14	1	2	2	1	1	7	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	2	2	3	3	13
10	HM	2	63	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
11	F	2	38	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
12	A	2	29	2	4	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
13	MI	1	18	5	4	3	3	4	3	4	17	4	3	4	4	4	19	2	3	1	1	1	8	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	1	2	3	3	2	11
14	D	2	50	2	2	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	16
15	R	2	55	2	3	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
16	NSM	2	21	1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
17	A	1	51	6	4	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
18	MSA	1	20	6	4	4	4	4	3	3	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	2	3	3	12
19	M	1	55	2	4	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	2	17	3	3	2	3	14	3	4	3	2	4	16	
20	KA	1	7	1	1	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	2	2	3	3	13
21	RMS	1	9	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	3	1	2	12
22	H	2	36	2	4	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	A	1	19	5	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
24	SDS	2	72	2	2	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18
25	SR	2	82	2	1	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	2	1	1	1	8	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12
26	S	2	35	2	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17
27	HN	2	67	2	2	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
28	H	1	68	1	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
29	FR	2	20	1	4	2	3	3	3	4	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	14	3	4	4	3	3	17	
30	MBH	1	12	1	1	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	2	3	1	1	10
31	NN	2	7	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	4	17



32 S	2	53	2	1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
33 AA	1	20	1	3	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
34 R	1	41	4	2	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
35 A	2	32	6	4	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	2	4	2	3	14
36 M	1	42	4	2	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	3	2	1	2	1	9	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
37 J	1	9	1	1	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
38 AANM	2	16	1	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
39 R	1	17	1	3	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	16
40 U	1	23	6	4	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
41 LEP	2	19	2	4	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
42 HH	2	19	4	4	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12
43 H	2	61	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	3	15
44 I	2	39	2	2	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
45 A	2	26	2	5	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17
46 HP	2	63	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17
47 HDJ	2	75	1	2	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15
48 F	2	20	5	4	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	3	2	3	3	4	15
49 R	2	20	5	4	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	2	3	4	2	3	14
50 RP	1	20	5	4	2	3	3	3	3	14	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15
51 MH	1	50	6	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
52 Z	1	26	5	4	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16
53 S	1	39	6	3	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54 ARA	2	28	2	4	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	1	2	3	2	3	11
55 AG	1	62	1	4	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17
56 ZM	1	20	1	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57 MID	1	7	1	1	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16
58 DAN	2	33	3	5	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16
59 MR	1	21	1	4	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	2	2	2	2	1	9	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
60 BC	2	80	2	2	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
61 S	1	72	6	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16
62 HN	2	76	1	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16
			1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16



Optimization Software:  
www.balesio.com

64 SA	2	20	1	4	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	
65 F	2	63	2	1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	3	16	
66 PAB	1	45	3	5	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	
67 F	2	57	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	
68 M	2	65	2	2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	
69 I	2	36	2	4	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	1	1	2	1	1	6	3	3	4	3	3	16	1	1	2	2	3	9	
70 K	2	55	2	3	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	4	17	
71 LM	2	23	2	5	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18	2	2	2	3	4	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	
72 ASAD	2	9	1	1	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	2	3	4	3	15	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	
73 HM	2	65	2	4	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15		
74 IB	2	39	2	2	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	4	18	
75 MSB	1	82	1	4	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	
76 N	2	62	2	2	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	
77 A	2	19	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	3	4	1	1	11	
78 DS	1	68	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
79 S	2	73	2	4	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	
80 AN	2	71	2	1	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	
81 N	2	26	5	5	1	2	3	3	3	12	1	2	1	4	2	10	3	3	2	4	3	15	2	1	2	1	3	9	3	1	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	
82 D	2	29	2	2	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	
83 HM	1	22	1	4	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	
84 AZ	1	21	1	4	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	3	2	4	4	3	16	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	
85 HJDA	1	79	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	1	3	2	1	2	9	
86 ES	1	19	1	4	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
87 A	1	21	1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	
88 A	1	19	1	2	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16	
89 Y	1	25	5	4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	2	1	2	4	1	10	
90 Z	1	25	1	5	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	3	13	
91 AW	1	26	5	4	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
92 S	2	45	2	3	3	3	3	3	3	15	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	2	13	4	4	3	3	3	17
93 K	1	20	6	4	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	2	2	2	2	3	11	
94 Y	2	19	1	4	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
			1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
			2	5	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	
			2	1	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	16	
			5	4	3	3	3	3	4	16	2	2	3	2	2	11	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	
			1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	1	1	1	1	3	7	
			4	2	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	



Optimization Software:  
www.balesio.com

Keterangan :

NM = Nama

JK = Jenis Kelamin (1. Laki-laki, 2. Perempuan)

UM = Umur

PKR = Pekerja (Tidak bekerja, IRT, PNS, Petani, Karyawan, Wiraswasta)

PT = Pendidikan terakhir (Tidak tamat SD, Tamat SD, Tamat SMP, Tamat SMA, D3/S1).

T = Total/Skor

AR1 = Pertanyaan *Reliability*

BR1 = Pertanyaan *Responsiveness*

CA1 = Pertanyaan *Assurance*

DE1 = Pertanyaan *Emphaty*

ET1 = Pertanyaan *Tangible*

KP1 = Pertanyaan kepuasan pasien



## 6. Dokumentasi Penelitian



**Dokumentasi Penelitian Dengan Responden**

**Pasien Rawat Inap Peserta BPJS**

**RS Islam Faisal Makassar**

**2020**





### A. DATA PRIBADI

Nama : Riswan  
 NIM : K111 16 003  
 Tempat, Tanggal Lahir : Pising, 18, Agustus, 1998  
 Agama : Islam  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Suku : Bugis Bone  
 Alamat : Perintis Kemerdekaan VII  
 Email : riswaniwan1808@gmail.com  
 No. Handphone : 081399133660

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- SD Negeri 160 Mattampa Walie, Bone (2004-2010)
- SMP Negeri 1 Lamuru, Bone (2010-2013)
- SMA Negeri 2 Binamu, Jeneponto (2013-2016)
- S1 AKK FKM Universitas Hasanuddin (2016-2020)

### C. RIWAYAT ORGANISASI

- Kordinator Keagamaan OSIS SMA 3 Jeneponto (2015-2016)
- Anggota Departemen Kaderisasi LD Al-'Aafiyah M Unhas (2017-2018)
- Kordinator Departemen Kaderisasi LD Al-'Aafiyah (2018-2019)
- Anggota Biro Adik Asuh UKM LDK MPM Unhas (2018-2019)



- Ketua Umum LD Al-'Aafiyah FKM Unhas (2019-2020)
- Anggota BKPDF UKM LDK MPM Unhas (2019-2020)
- Majelis Syuro LD Al-'Aafiyah FKM Unhas (2020-2021)

