



**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PENYAKIT
DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK TAHUN 2015**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan Pendidikan Tahap Akademik
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh :

Wijayanti Indah Purnamasari

H2A012011

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi dari:

Nama : Wijayanti Indah Purnamasari

NIM : H2A012011

Fakultas : Kedokteran

Universitas : Universitas Muhammadiyah Semarang

Tingkat : Pendidikan Tahap Akademik

Judul : PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PENYAKIT DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK
TAHUN 2015

Pembimbing : 1. dr. Aisyah Lahdji, MM, MMR
2. dr. M. Riza Setiawan

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan Pendidikan Tahap Akademik
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 10 Februari 2016

Pembimbing I,

Pembimbing II,

dr. Aisyah Lahdji, MM, MMR
NIK : 28.6.1026.270

dr. M.Riza Setiawan
NIK : 28.6.1026.215

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK TAHUN 2015

Disusun oleh :

Wijayanti Indah Purnamasari

H2A012011

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Semarang pada tanggal 10 Februari 2016 dan telah
diperbaiki sesuai dengan saran-saran yang diberikan.

Semarang, 10 Februari 2016

Tim Penguji

dr. Aisyah Lahdji, MM, MMR

NIK:28.6.1026.270

dr. M. Riza Setiawan

NIK : 28.6.1026.215

dr. Gunadi, M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Kedokteran
Tanggal 10 Februari 2016

dr. M. Riza Setiawan

Ketua Tahap Pendidikan Akademik

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wijayanti Indah Purnamasari

NIM : H2A012011

Menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK TAHUN 2015 adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Semarang, 10 Februari 2016

Yang membuat pernyataan

Wijayanti Indah Purnamasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, yang diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat dalam menempuh Program Pendidikan Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

Skripsi ini berjudul “ Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015 “. Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. dr. Siti Moetmainah, Sp OG (K), MARS, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
2. dr. M. Riza Setiawan, selaku Ketua Tahap Pendidikan Akademik Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
3. dr. Aisyah Lahdji, MM, MMR selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberi arahan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
4. dr. M. Riza Setiawan selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi arahan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
5. dr. Gunadi, M.Kes selaku penguji yang telah kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Segenap dosen Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang atas segala pengajaran, bimbingan, dan arahan.
7. Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak yang telah mengijinkan melakukan penelitian dan ikut membantu dalam pelaksanaannya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Responden yang bersedia mengikuti penelitian.
9. Keluarga saya, Bapak Bambang Purwanto, Ibu Sri Hastuti, kakak Wijayanti Utami, S,SiT, dan adek Bripda Wijayanti Setio Putri, Wijayanto Bagus Putrawan, Noviana Putri Utami yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada pihak yang telah membantu penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Semarang, 10 Februari 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	6
1. Pengertian Rumah Sakit.....	6
2. Fungsi Rumah Sakit	6

3. RSUD Sunan Kalijaga Demak	7
4. Demografi RSUD Sunan Kalijaga Demak	7
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	8
1. Pengertian BPJS	8
2. Peserta BPJS	8
C. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	10
D. Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	12
1. Pengertian Rawat Jalan.....	12
2. Pelayanan Rawat Jalan	12
3. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	13
E. Kepuasan.....	14
1. Pengertian Kepuasan	14
2. <i>Quality Assurance</i> (QA)	15
3. Faktor Kepuasan Pasien	16
4. Dimensi Kepuasan.....	17
5. Metode Pengukuran Kepuasan	17
6. Indikator Kepuasan Pasien	18
F. Kerangka Teori	19
G. Kerangka Konsep	20
H. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	21
1. Ruang Lingkup Keilmuan	21
2. Ruang Lingkup Tempat	21
3. Ruang Lingkup Penelitian	21
B. Rancangan Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
3. Besar Sampel	22
D. Variabel Penelitian	23
1. Variabel bebas (X).....	23
2. Variabel terikat (Y).....	23
E. Definisi Operasional	23
F. Pengumpulan Data	24
1. Data Primer	24
2. Data Sekunder	24
G. Alur Penelitian.....	24
H. Pengolahan Data	25
1. <i>Editing</i>	25
2. <i>Coding</i>	25
3. <i>Scoring</i>	25
4. Entri Data.....	25

5. <i>Cleaning</i>	25
I. Analisis Data	26
1. Analisis Univariat	26
2. Analisis Bivariat	26
J. Uji Validitas Dan Reliabilitas	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	26
K. Etika Penelitian	26
1. <i>Informed Consent</i>	27
2. <i>Anomity</i>	27
3. <i>Confidentiality</i>	27
L. Jadwal Penelitian	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	28
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	28
2. Analisis Univariat	28
3. Analisis Bivariat	42
B. Pembahasan	45
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	45
2. Analisis Univariat	45
3. Analisis Bivariat	52
C. Keterbatasan Penelitian	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL	Hal
Tabel 1.1	Keaslian Penelitian 5
Tabel 2.1	Variabel, Indikator, Pengukuran 23
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian 27
Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden 29
Tabel 4.2	Distribusi Pendidikan Responden 30
Tabel 4.3	Distribusi Umur Responden 31
Tabel 4.4	Distribusi Pekerjaan Responden 31
Tabel 4.5	Distribusi Penghasilan Responden 32
Tabel 4.6	Distribusi Jenis Peserta Jaminan Kesehatan Responden 33
Tabel 4.7	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek <i>Tangibles</i> Responden 34
Tabel 4.8	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek <i>Reliability</i> Responden 35
Tabel 4.9	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek <i>Responsiveness</i> Responden 37
Tabel 4.10	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek <i>Assurance</i> Responden 38
Tabel 4.11	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek <i>Empathy</i> Responden 39
Tabel 4.12	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek Penerapan Kode Etik dan Standar Pelayanan Profesi Responden 41
Tabel 4.13	Distribusi Mutu Pelayanan Aspek Penerapan Semua Persyaratan Pelayanan Kesehatan Responden 42
Tabel 4.14	Distribusi Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien 43
Tabel 4.15	Distribusi Uji Kenormalan Data Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien 43
Tabel 4.16	Hubungan Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien 44
Tabel 5.1	Tabel Kretjie 59
Tabel 6.1	Uji Validitas Dan Hasil Uji Reliabilitas 61
Tabel 7.1	Kisi-kisi Kuesioner Penelitian 80

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN	Hal
Lampiran 1	Tabel Kretjie 59
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas Dan Hasil Uji Reliabilitas 61
Lampiran 3	Tabulasi Data Skor Validitas 65
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i> 72
Lampiran 5	Kuesioner 74
Lampiran 6	Kisi-kisi Kuesioner Penelitian 80
Lampiran 7	Analisis Data 81
Lampiran 8	Surat Ijin Permohonan Data ke RSUD Sunan Kalijaga Demak 91
Lampiran 9	Surat Rekomendasi Survey / Riset Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal 92
Lampiran 10	Surat Jawaban Ijin Permohonan Data Dan Ijin Dijadikan Lahan Permohonan Data 94
Lampiran 11	Surat Ijin Penelitian ke RSUD Sunan Kalijaga Demak 95
Lampiran 12	Foto Penelitian Uji Validitas Kuesioner 96
Lampiran 13	Foto Penelitian di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak 97



PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK PERIODE MEI-OKTOBER 2015

Wijayanti Indah Purnamasari,⁽¹⁾ Aisyah Lahdji,⁽²⁾ M.Riza Setiawan⁽³⁾

ABSTRAK

Latar Belakang: Tujuan jaminan kesehatan secara umum yaitu mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, yang masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya, dan layanan rumah sakit lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei - Oktober 2015.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif analitik dengan desain cross sectional yang dianalisis dengan uji statistik korelasi spearman's rank (Rho) dengan tingkat kemaknaan 95% yang meliputi analisis univariat, bivariat terhadap variabel mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 285 orang.

Hasil: Hasil analisis bivariat dari 285 orang, pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,000$, dan $r = 0,214$. Karena nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh bermakna antara mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 maka dikatakan hubungan lemah (0,200 – 0,399), sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungannya positif lemah.

Kesimpulan: Ada Pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

²⁾ Staf Pengajar Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

³⁾ Staf Pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

INFLUENCE OF BPJS HEALTHCARE QUALITY SERVICE TOWARDS
PATIENT'S SATISFACTION AT INTERNIS CLINIC IN RSUD SUNAN
KALIJAGA, DEMAK PERIOD OF MAY-OCTOBER 2015

Wijayanti Indah Purnamasari,⁽¹⁾ Aisyah Lahdji,⁽²⁾ M.Riza Setiawan⁽³⁾

ABSTRACT

Background: The purpose of health insurance in general is to facilitate people to have qualified healthcare. The implementation of national health insurance service under BPJS Healthcare which considered as the beginning of change in health service, has not well accepted by public, people are complaining about hospital's service. The complaints, namely, related to nurses and doctors' administration, facilities, down payment, medicines, costs, and other hospital's services. The purpose of this research is to find out the influence of BPJS Healthcare service quality towards patient's satisfaction in RSUD Sunan Kalijaga, Demak, period of May-October 2015.

Method: This research is an analytic descriptive quantitative research by using cross sectional design which analyzes the object by using spearman rank correlation statistic (RHO) with meaning rate of 95% which covers univariat bivariat analysis on healthcare service quality variable towards patient's satisfaction. This research is using sample of 285 persons.

Result: The bivariat analysis result out of 285 persons, the influence of BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction, recorded as $p = 0,000$ and $r = 0,214$. The value of $p < 0,05$ therefore it can be concluded that there was influence which referring to BPJS Healthcare service quality towards patient's satisfaction. On relation strength test, it was resulted as 0,214 where weak relation is 0,200-0,399, therefore it can be concluded that the quality of BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction is having meaning of strength relation as positively weak.

Conclusion: There is influence in BPJS Healthcare facility towards patient's satisfaction at Internis Clinic in RSUD Sunan Kalijaga Demak.

Keywords: Service Quality, Patient's Satisfaction.

¹⁾ Student of Medical Faculty of University of Muhammadiyah Semarang.

²⁾ Lecturer of Public Health Major, Medical Faculty of University of Muhammadiyah Semarang.

³⁾ Lecturer of Medical Faculty of University of Muhammadiyah Semarang.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.¹

Program Indonesia sehat dilaksanakan dengan tiga pilar utama yaitu Paradigma sehat, Penguatan pelayanan kesehatan dan Jaminan kesehatan nasional. Pada penguatan pelayanan kesehatan dilakukan dengan strategi peningkatan akses pelayanan kesehatan, optimalisasi sistem rujukan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan *continuum of care and intervensi* berbasis resiko kesehatan.¹

Data Oktober 2014 menunjukkan bahwa saat ini terdapat 2.368 rumah sakit dan diprediksikan jumlah rumah sakit akan menjadi 2.809 pada tahun 2017, dengan laju pertumbuhan jumlah rumah sakit rata-rata 147 pertahun. Dari sisi kesiapan pelayanan, data berdasarkan Rifaskes 2011 menunjukkan bahwa pencapaiannya belum memuaskan. Jumlah admisi pasien rumah sakit per 10.000 penduduk baru mencapai 1,9 %. Rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak pada tahun 2015 sebesar 82 %. Rumah sakit kabupaten atau kota yang mampu PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif) baru mencapai 25% dan kesiapan pelayanan PONEK di rumah sakit pemerintah baru mencapai 86 %.^{1,2}

Berhubung dengan jaminan kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yang secara bertahap menuju ke *Universal Health Coverage*. Tujuan jaminan kesehatan secara umum yaitu mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan jaminan kesehatan nasional di

bawah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya.^{3,4}

RSUD Sunan Kalijaga merupakan salah satu rumah sakit terbesar di kota Demak. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat RSUD Sunan Kalijaga Demak haruslah senantiasa melakukan perbaikan serta peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi Sri Handayani, berdasarkan mutu cepat tanggap (*responsiveness*) kurang baik 69% dan 40% bahwa dokter tidak merespon keluhan pasien. Berdasarkan mutu kemampuan (*reliability*) baik 63% dan 50% kurang baik dengan dokter tidak datang tepat waktu. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu pelayanan jaminan (*assurance*) baik 96% dan 4% masih kurang baik. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu pelayanan (empati) dokter 57% baik dan 43% dokter tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi. Berdasarkan mutu pelayanan secara langsung (*tangibles*) 22% baik dan kurang baik 6% tentang gedung poliklinik. Berdasarkan kepuasan pasien terdapat 44% pasien menyatakan puas dan 56% menyatakan kurang puas. Hal ini di buktikan dengan banyaknya hasil yang diperoleh dari pertanyaan yaitu cepat tanggap (*responsiveness*) dokter tidak merespon keluhan pasien, kemampuan (*reliability*) dokter tidak datang tepat waktu, dan perhatian (*empathy*) yaitu dokter tidak meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.⁵

Data statistik pasien di RSUD Sunan Kalijaga Demak Tipe C pada bulan April s/d Juni 2015 di Klinik Penyakit Dalam rawat jalan yaitu 2.174 pasien BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan 1.407 pasien BPJS Non PBI.

Islam menyatakan melalui Q.S Ali Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (pelanggan atau pasien), sesuai dengan firman Allah SWT:

QS. Ali Imran 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap, mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya ”. (QS.Ali Iman 159).⁶

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui apakah ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, dapat dirumuskan masalah penelitian tentang apakah ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan Non PBI (Non Penerima Bantuan Iuran) terhadap

kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendiskripsikan mutu pelayanan kesehatan BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.
- b. Untuk mendiskripsikan kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.
- c. Untuk menganalisa pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.
Memberikan masukan kepada manajemen RSUD Sunan Kalijaga Demak tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan oleh karyawan / petugas medis yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
2. Bagi Institusi Pendidikan.
Menambah kepustakaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai penerapan mutu pelayanan kesehatan.
3. Bagi Penulis.
Menambah wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas medis di RSUD Sunan Kalijaga Demak.
4. Bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Demak.
Menambah referensi mengenai penerapan mutu pelayanan kesehatan.
5. Bagi Peneliti Lain.
Sebagai bahan perbandingan dalam penelitian mengenai aspek-aspek yang sejenis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti dan Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
Dewi Sri Handayani, dengan judul Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan I Tahun 2014 Di RSUD Sunan Kalijaga Demak.	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Wawancara.	Mutu cepat tanggap (<i>responsiveness</i>) kurang baik 69% dan 40% dokter tidak merespon keluhan pasien, mutu kemampuan (<i>reliability</i>) baik 63% dan 50% kurang baik dengan dokter tidak datang tepat waktu, mutu pelayanan jaminan (<i>assurance</i>) baik 96% dan 4% masih kurang baik, mutu pelayanan (<i>empathy</i>) dokter 57% baik dan 43 % dokter tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi, mutu pelayanan secara langsung (<i>tangibles</i>) 22% baik dan kurang baik 6% tentang gedung poliklinik, kepuasan pasien menyatakan puas 44% dan 56% menyatakan kurang puas hal ini dibuktikan dengan banyaknya hasil yang diperoleh dari pertanyaan cepat tanggap (<i>responsiveness</i>) dokter tidak merespon keluhan pasien, kemampuan (<i>reliability</i>) dokter tidak datang tepat waktu, dan perhatian (<i>empathy</i>) yaitu dokter tidak meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.	Teknik sampling, besar sampel, dan uji statistik yang digunakan.
Jenny Andhita, dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSGMP Medical Center (AMC) Tahun 2012.	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Wawancara.	Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di RSGMP AMC adalah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan .	Pada jenis penelitian, populasi, sampel, teknik sampling yang digunakan dan uji statistik yang digunakan.
Romel A Selanno, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Tahun 2014.	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Wawancara.	Kualitas pelayanan (bukti fisik. Kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji dan secara parsial ada tiga variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji yaitu bukti fisik, daya tanggap dan empati.	Pada populasi, sampel, teknik sampling yang digunakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat ketrampilan.⁷

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnosa, dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis, dan rehabilitasi yang memerlukan pengarah dan pengawasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat. Menurut WHO, Rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif, maupun preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Institusi pelayanan ini juga merupakan latihan personil dan riset kesehatan.⁷

2. Fungsi Rumah Sakit

- a. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.
- b. Menyediakan tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik dan paramedik.
- c. Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan.

Fungsi rumah sakit yang meliputi tiga aspek diatas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh rumah sakit milik pemerintah / swasta, tetapi tergantung pada klasifikasi rumah sakit. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit dapat diketahui bahwa rumah sakit dengan kategori atau kelas A, mempunyai fungsi, jumlah dan kategori ketenagaan, fasilitas, dan kemampuan pelayanan yang lebih besar dari pada rumah sakit dengan kelas lainnya yang lebih rendah, seperti kelas BII, BI, C, dan kelas D. Fungsi-fungsi ini dilaksanakan dalam kegiatan intramural (di dalam rumah sakit) dan ektramural (di luar rumah sakit). Kegiatan intramural dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan.

3. RSUD Sunan Kalijaga Demak

a. Fungsi Rumah Sakit RSUD Sunan Kalijaga Demak

- 1) Menyelenggarakan pelayanan medis.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan.
- 4) Menyelenggarakan pelayanan rujukan.
- 5) Menyelenggarakan pendidikan pelatihan.
- 6) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan.
- 7) Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
- 8) Menyelenggarakan pemasaran rumah sakit dan rekam medis.

b. Tujuan Pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak

Meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Demak dan sekitarnya dalam bentuk upaya promotif, preventif, dan kuantitatif dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Demak.

4. Demografi RSUD Sunan Kalijaga Demak

RSUD Sunan Kalijaga beralamat di jalan Sultan Patah No. 659, Bintoro, Demak, Jawa Tengah, 59511. Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Demak dikelilingi pemukiman warga.

B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

1. Pengertian BPJS

Merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan oleh khusus pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun PNS, dan TNI / POLRI, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan bersama BPJS ketenagakerjaan (dahulu bernama jamsostek) merupakan program pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang di kelola oleh PT Askes Indonesia (persero), namun sesuai UU NO 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.⁸⁻¹¹

2. Peserta BPJS

Peserta BPJS Kesehatan ada dua kelompok, yaitu :

a. Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan.

Adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang yang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibiayai pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah. Selain fakir miskin, yang berhak menjadi peserta PBI Jaminan Kesehatan lainnya adalah yang mengalami cacat total tetap dan tidak mampu.

b. Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI).

Peserta Non PBI Jaminan kesehatan terdiri atas :

1). Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya.

Pekerja penerima upah adalah setiap orang yang bekerja

pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah seperti Pegawai Negeri Sipil / PNS, anggota Polri TNI, pejabat negara, pegawai pemerintah non pegawai negeri (pegawai honorer, staf khusus, staf ahli), pegawai swasta dan pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja penerima.

2). Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya.

Pekerja bukan penerima upah adalah orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri, seperti pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri atau pekerja lain yang memenuhi kriteria kerja bukan penerima upah.

3). Bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Yang termasuk kategori bukan pekerja adalah investor, pemberi kerja, penerima pensiun, dan bukan pekerja lain yang memenuhi kriteria bukan pekerja penerima upah.

Jumlah peserta dan anggota keluarga yang ditanggung oleh jaminan kesehatan paling banyak 5 orang. Apabila peserta yang memiliki jumlah anggota keluarga lebih dari 5 orang termasuk peserta, dapat mengikutsertakan anggota keluarga lain dengan membayar iuran tambahan. Paling lambat tahun 2019 seluruh penduduk Indonesia sudah menjadi peserta BPJS kesehatan yang dilakukan secara bertahap.⁸⁻¹¹

C. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit dengan wajar, efisien, dan efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya

dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*percelved service*). Apabila *percelved service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *percelved service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau excellence. Apabila *percelved service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien.¹²⁻¹⁸

2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas jasa atau pelayanan yang merupakan aspek sebuah pelayanan prima. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu :

- a. Kehandalan (*Reliability*) yang mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap para karyawan rumah sakit melayani saat dibutuhkan pasien.
- c. Kemampuan yaitu memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. Mudah untuk dihubungi atau ditemui.
- e. Sikap sopan santun, *respect*, dan keramahan karyawan.

- f. Komunikasi yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien.
- g. Dapat dipercaya atau jujur.
- h. Jaminan, keamanan (*Assurance*).
- i. Usaha untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien.
- j. Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan bukti fisik dari jasa, bisa merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Dalam perkembangan berikutnya, faktor yang mempengaruhi kualitas yang ada dengan dirangkum menjadi lima faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti fisik), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
- b. *Reliability* (Reliabilitas) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor atau aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.¹²⁻¹⁸

D. Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

1. Pengertian Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien, bukan dalam bentuk rawat inap (hospitalisasi). Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat.

Secara umum, dapat dibedakan menjadi dua macam:

- a. Klinik mandiri sederhana, bentuk mandiri sederhana (*simple free standing ambulatory center*) yang populer adalah praktik dokter umum atau praktik dokter spesialis secara perseorangan (*solo practitioner*) untuk Indonesia, ditambah lagi dengan praktek bidan.
- b. Klinik mandiri institusi, bentuk mandiri klinik institusi (*institutional free standing ambulatory center*) banyak macamnya mulai dari praktek berkelompok (*group practitioner*), poliklinik (klinik), BKIA (*MCH Center*), Puskesmas (*Community Health Center*), dan di Amerika ditambah dengan HMO (Health Management Organization) dan PPO (Preferred Provider Organization).

2. Pelayanan Rawat Jalan

Dengan kata lain dapat diartikan bahwa fasilitas yang digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, dan pengobatan pasien oleh dokter ahli dibidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan. Adapun PERDA NO.9 Tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan pada RSUD Sunan Kalijaga Demak BAB III Pasal 3 ayat 2 dijelaskan bahwa pelayanan rawat jalan meliputi:

- a. Poliklinik umum.
- b. Poliklinik gigi dan mulut.

- c. Poliklinik dalam.
- d. Poliklinik anak.
- e. Poliklinik bedah.
- f. Poloklinik kebidanan dan kandungan.
- g. Poliklinik kulit dan kelamin.
- h. Poliklinik telinga, hidung dan tenggorokan.
- i. Poliklinik mata.
- j. Poliklinik saraf.
- k. Poloklinik jiwa.
- l. Poliklinik gizi.
- m. Poliklinik rehabilitasi medik.
- n. Poliklinik utama.
- o. Poliklinik DOT (*Direct Observe Threatment*).
- p. Poliklinik tumbuh kembang.

Pasal 4 ayat 1 biaya pemeriksaan penunjang medik, tindakan medik, dan terapi, tindakan medik dan radioterapi, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmakoklinik / farmasi / obat serta pelayanan lainnya apabila ada, dibayar tersendiri oleh pasien sesuai tarif pelayanan sejenis dengan ketentuan :

- a. Untuk pelayanan rawat jalan, pasien rujukan sebesar tarif rawat inap kelas III.
- b. Pasien tanpa rujukan dan pasien rujukan swasta sebesar tarif rawat inap kelas II.¹⁹

3. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Berdasarkan Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008 untuk jenis pelayanan rawat jalan pada indikator :

- a. Dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis, standar minimal 100% dokter spesialis.
- b. Ketersediaan pelayanan, standar minimal terdapat klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, klinik bedah.

- c. Jam buka pelayanan, standar minimal 08.00 s/d 13.00 setiap hari kerja kecuali jum'at 08.00-11.00.
- d. Waktu tunggu di rawat jalan, standar minimal ≤ 60 menit.
- e. Kepuasan pelanggan, standar minimal $\geq 90\%$.²⁰

E. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan.^{13, 21}

Kepuasan pasien dapat dilihat dari hak-hak yang dimiliki pasien yang terpenuhi. Adapun berbagai hak pasien menurut Supranto sebagai berikut :

- a. Hak mendapatkan perawatan.
- b. Hak untuk mendapatkan pelayanan medis dan rumah sakit.
- c. Hak memilih dokter dan rumah sakit.
- d. Hak untuk tidak terlalu dibatasi kemerdekaannya selama proses pengobatan atas informasi dan persetujuan.
- e. Hak untuk meningkatkan pelayanan medis (pengobatan dan tindakan kuratif).
- f. Hak untuk mengadu dan mengajukan pengaduan atau gugatan.
- g. Hak atas ganti rugi.
- h. Hak atas bantuan hukum.

- i. Hak atas penghitungan biaya pengobatan, perawatan dan mendapatkan penjelasan atas penghitungan biaya tersebut terlepas dari pihak mana yang mau bayar.

Pada saat ini makin banyak klien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terikat dengan tindakan medis atau keperawatan yang akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spektrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di rumah sakit.

2. *Quality Assurance (QA)*

Merupakan salah satu faktor penting dan fundamental khususnya bagi manajemen itu sendiri dan para stakeholdernya, pasalnya dampak dari *Quality Assurance* menentukan hidup matinya sebuah pelayanan kesehatan. Bagi pelayanan kesehatan, adanya *Quality Assurance* yang baik tentu saja pelayanan kesehatan untuk bersaing di masyarakat. Bagi pasien *Quality Assurance* dapat dijadikan sebagai faktor untuk memilih rumah sakit yang bermutu dan baik. Bagi praktisi medis, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya *Quality Assurance* pada praktisi medis dituntut untuk semakin teliti, telaten, dan hati-hati dalam menjaga mutu pelayanannya. Bagi pemerintah sendiri, adanya *Quality Assurance* dapat menjadikan standar dalam memutuskan salah benarnya suatu kasus yang terjadi di rumah sakit.

Dalam konsep *Quality Assurance* penilaian baik buruknya sebuah pelayanan kesehatan dapat dilihat dari empat komponen yang mempengaruhinya yaitu :

- a. Aspek klinis, yaitu komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat, dan terkait dengan teknis medis.
- b. Efisiensi dan efektifitas, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan.
- c. Keselamatan pasien yaitu upaya perlindungan pasien dari hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pasien seperti jatuh dan kebakaran.

- d. Kepuasan pasien, yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan.²²⁻²⁴

3. Faktor Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- a. *Available* (ketersediaan pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat.

- b. *Appropriate* (kewajaran pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan disebut bersifat wajar, dalam arti sesuai dengan kebutuhan masalah medis yang dihadapi.

- c. *Continue* (kesinambungan pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan adalah bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan dalam arti tersedia setiap waktu dan ataupun pada setiap kebutuhan.

- d. *Acceptable* (penerimaan pelayanan)

Mutu pelayanan kesehatan harus diupayakan sehingga dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan.

- e. *Accesible* (ketercapaian pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan adalah bermutu, apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan.

- f. *Affordable* (keterjangkauan pelayanan)

Pelayanan medis yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sebagai jalan keluarnya, disarankanlah perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang sesuai dan terjangkau dengan pemakaian jasa pelayanan.

- g. *Efficient* (Efisiensi pelayanan)

Efisiensi pelayanan telah diketahui mempunyai hubungan yang erat dengan kemampuan pemakai jasa layanan. Dengan demikian untuk dapat menimbulkan kepuasan, perlulah diupayakan peningkatan efisiensi pelayanan.

h. *Effectivity* (Efektifitas pelayanan)

Efektifitas pelayanan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kemampuan dalam menyembuhkan penyakit, yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien.

i. *Quality* (Mutu Pelayanan Kesehatan)

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.²¹⁻²⁵

4. Dimensi Kepuasan

Dimensi kepuasan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi.

Disini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi saja. Dalam hal ini mencakup penilaian terhadap kepuasan klien mengenai hubungan dokter dengan klien (*doctor-patient relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectives*) dan keamanan tindakan (*safety*).

b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

Disini ukuran pelayanan kesehatan memakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu lebih bersifat luas, karena didalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan klien.

5. Metode Pengukuran Kepuasan

Metode dalam pengukuran kepuasan yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Pemberi pelayanan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan cara menerima saran, keluhan, dan masukan pelanggan mengenai produk.

b. Riset Kepuasan Pelanggan

Model ini berusaha menggali tingkat kepuasan survey pelanggan mengenai jasa yang selama ini mereka gunakan.

c. *Ghost Shopping*

Model yang ketiga mirip dengan marketing intelengenc yaitu pihak pemberi jasa mempelajari jasa dari bersaingnya dengan cara berpura-pura sebagai pembeli.

d. Analisa pelanggan yang hilang

yaitu melakukan analisa pelanggan tertentu yang berhenti menggunakan jasa dengan studi bekas pelanggan mereka.²²⁻²⁴

6. Indikator Kepuasan Pasien

Dalam memprediksi kepuasan pasien, umumnya indikator yang sering digunakan sebagai obyektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan malpraktek, laporan dari staff medis dan perawatan.

Ada empat aspek kepuasan pasien yang dapat diukur yaitu :

a. Kenyamanan

Aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan.

b. Hubungan pasien

Hubungan dengan pelayanan kesehatan dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter atau perawat diruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter / perawat dihubungi, obat, pengukuran suhu.

c. Kompetensi teknis petugas

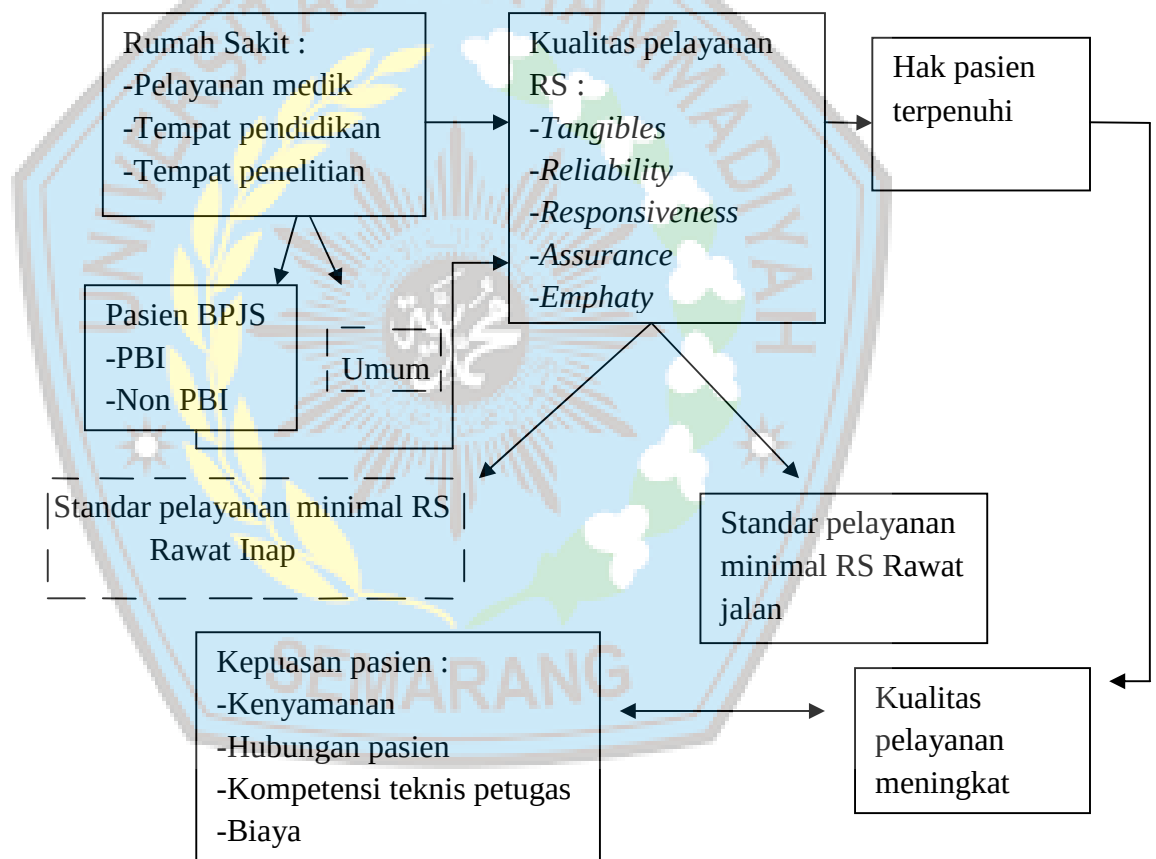
Dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman

petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian dalam mengambil tindakan.

d. Biaya

Dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan jenis rumah sakit lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.²¹⁻²⁵

F. Kerangka Teori

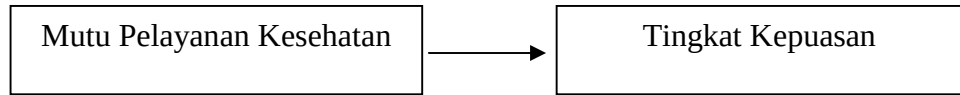


Keterangan :

Diteliti : ☐

Tidak diteliti : ☐

G. Kerangka Konsep



H. Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Keilmuan

Ruang lingkup keilmuan pada penelitian ini mencakup bidang ilmu kesehatan masyarakat.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUD Sunan Kalijaga Demak.

3. Ruang Lingkup Waktu

Ruang Lingkup penelitian adalah bulan Mei sampai Oktober 2015.

B. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian survey deskriptif analitik dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel terpilih dengan desain penelitian *cross-sectional*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

a. Populasi target

Semua keluarga pasien dan pasien berobat di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.

b. Populasi terjangkau

Pasien terdaftar sebagai peserta BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015.

2. Sampel

Penentuan besar sampel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan metode *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data.^{26,32}

a. Kriteria Inklusi

- 1) Responden yang bisa baca dan tulis.
- 2) Responden yang berobat di Klinik Penyakit Dalam.

3) Responden pengguna BPJS.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Sampel yang menolak ikut dalam penelitian.
- 2) Anak

3. Besar sampel

Sampel yang baik adalah sampel yang benar-benar representatif terhadap populasi. Menurut Arikunto bahwa sampel imbang / proporsi adalah penarikan sampel yang dilakukan untuk memperoleh sampel yang representatif.^{27,33}

Dalam penelitian ini, penetapan besarnya sampel penelitian berdasarkan “Tabel Krejcie” (terlampir) dengan perhitungan rumus *krejcie and morgan* sebagai berikut:

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P(1 - P)}$$

- n = besar sampel
N = jumlah populasi
 x^2 = asumsi tingkat keandalan (3,841)
P = asumsi keragaman populasi (0,5)
d = derajat kepercayaan yang diinginkan (0,05)

Sehingga didapatkan besar sampel :

$$n = \frac{3,841 \cdot 11 \cdot 0,5(1-0,5)}{(11 - 1) \cdot (0,05)^2 + 3,841 \cdot 0,5(1-0,5)}$$

$$n = \frac{1056,275}{3,70775}$$

$$n = 285$$

Berdasarkan perhitungan sampel minimal didapatkan besar sampel minimal dalam penelitian ini adalah 285 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (X)

Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan.

2. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Variabel, Indikator, pengukuran.

Variabel Bebas Mutu Pelayanan RS			
No	Variabel	Indikator	Pengukuran
1.	<i>Tangibles</i> (Hal-hal yang terlihat / bukti fisik).	- Penampilan karyawan / petugas medis (X1). - Perlengkapan dan material yang digunakan (X2). - Fasilitas fisik (ruang tunggu, ruang perawatan, kamar mandi, tempat parkir) (X3). - Sarana fisik kantor (X4). - Tata ruang (X5).	Skala Likert Skor 1-5
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	- Pelayanan segera akurat (X6). - Kemampuan dan kehandalan (X7). - Kemudahan memperoleh penjelasan (X8). - Kemudahan alur pengobatan untuk diikuti (X9). - Menyediakan pelayanan yang terpercaya (X10).	Skala Likert Skor 1-5
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).	- Pelayanan dengan cepat (X11). - Merespon permintaan dengan tanggap (X12). - Kemampuan karyawan membantu pasien (X13). - Kesiapan waktu tunggu rawat jalan (X14). - Menginformasikan jasa secara tepat (X15)	Skala Likert Skor 1-5
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).	- Kesopanan (X16). - Ketrampilan (X17). - Pengetahuan (X18). - Mampu menumbuhkan kepercayaan pasien (X19). - Jaminan bertanggungjawab (bebas bahaya, resiko, keragu-raguan) (X20).	Skala Likert Skor 1-5
5	<i>Empathy</i> (Empati).	- Perhatian (X21). - Memahami kebutuhan (X22). - Mudah dihubungi pasien dan mengutamakan kepentingan pasien (X23). - Komunikasi baik (X24). - Mengerti kesulitan pasien (X25).	Skala Likert Skor 1-5

Variabel Terikat Kepuasan Pasien

1.	Penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi.	- Kenyamanan Pelayanan (<i>amenities</i>) (Y1). - Keamanan Tindakan (<i>safety</i>) (Y2).	Skala Likert Skor 1-5
2.	Penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.	- Persyaratan Pendaftaran Pelayanan Kesehatan (Y3). - Memahami Kebutuhan (Y4).	Skala Likert Skor 1-5

F. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu pasien BPJS yang digunakan sebagai sampel.

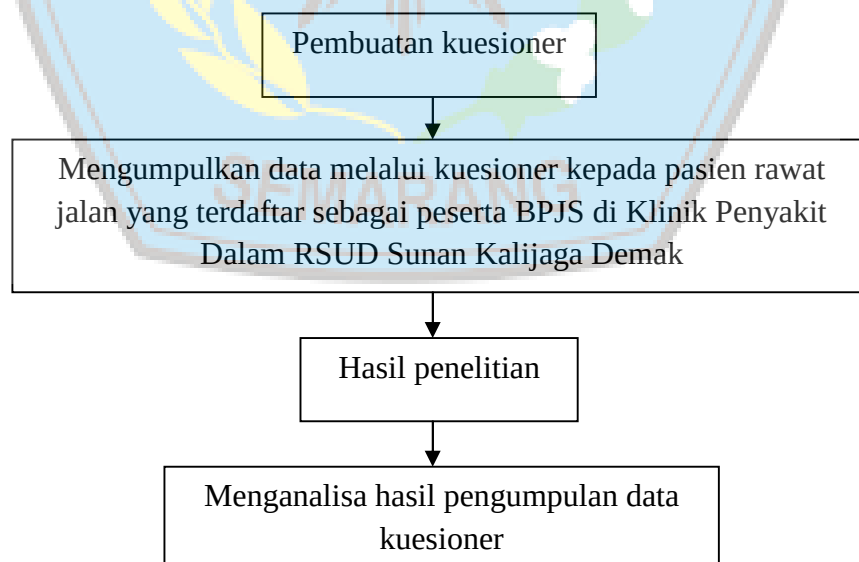
Data primer pada penelitian ini, antara lain:

- a. Jenis Kelamin.
- b. Umur.
- c. Jenis Pekerjaan.
- d. Pendapatan.
- e. Jenis Peserta Jaminan Kesehatan.
- f. Hasil Pengisian Angket.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari hasil pencatatan pengelola data jumlah kunjungan pasien BPJS di RSUD Sunan Kalijaga Demak. Data sekunder disajikan untuk pelengkap pada penyusun penelitian ini.

G. Alur Penelitian



H. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan secara bertahap meliputi :

1. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk mengetahui kelengkapan data yang selanjutnya akan diolah.

2. *Coding*

Merupakan kegiatan untuk mengklasifikasikan data berdasarkan kategorinya masing-masing. Pemberian kode dilakukan setelah data tersebut diedit untuk mempermudah pengolahan data.

3. *Scoring*

Kegiatan yang dilakukan dengan memberi skor berdasarkan jawaban responden. Responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang ada adalah:

- | | |
|--------|--|
| Skor 5 | bila responden menjawab sangat setuju (SS). |
| Skor 4 | bila responden menjawab setuju (S). |
| Skor 3 | bila responden menjawab netral (N). |
| Skor 2 | bila responden menjawab tidak setuju (TS). |
| Skor 1 | bila responden menjawab sangat tidak setuju (STS). |

4. *Entri data*

Merupakan kegiatan memproses data yang sudah ada dengan memasukkan data ke dalam program komputer.

5. *Cleaning*

Melakukan pengecekan kembali data yang sudah dientry, apakah terdapat kesalahan atau tidak.

Pengolahan data menggunakan *software* perhitungan statistika yang digunakan oleh komputer.^{27, 32}

I. Analisis Data

Yaitu memasukkan data dari kuesioner kedalam program komputer
Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah:

1. Analisa Univariat

Menganalisa variabel yang ada secara deskriptif yang berskala likert dengan menghitung frekuensi berupa tabel yang meliputi tingkat kepuasan antara pasien BPJS.^{28,29}

2. Analisa Bivariat

Menganalisa data kategorik kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, dengan menggunakan uji Korelasi Spearman's Rank (Rho) dilakukan dengan teknik komputerisasi dengan derajat kemaknaan $P=0,009 < \alpha = 0,05$.

J. Uji Validitas dan Reliabilitas.

1. Uji Validitas

Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat yang valid adalah hasil penelitian yang valid terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sebaliknya data yang tidak valid tidak terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya.

Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai $> 0,3$.³¹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas terjadi bila terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda, reliabilitas berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruksi angket dikatakan reliabel jika nilai $\alpha (\alpha) \geq 0,6$.

K. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika-etika penelitian sebagai berikut:

1. *Informed Consent*

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, peneliti harus menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti. Responden yang bersedia diteliti harus menandatangani lembar persetujuan. Jika menolak, penelitian tidak akan memaksa dan menghormatinya.

2. *Anomity*

Merupakan masalah etika dalam penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden, nama responden diganti dengan nomor kode responden.

3. *Confidentiality*

Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh peneliti.^{28,32}

L. Jadwal penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
1.	Pembuatan proposal								
3.	Ujian proposal								
4.	Sampling								
5.	Mengumpulkan data								
6	Pengolahan dan Analisis data								
8.	Menulis laporan								
9.	Ujian skripsi								

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Sejarah singkat RSUD Sunan Kalijaga Demak

RSUD Sunan Kalijaga Demak Kabupaten Demak terletak di Jl. Sultan Fatah Nomor 669 / 50 Demak seluas $\pm$ 4 hektar, berada di jalur utama pantai utara Jawa Tengah. Pada awalnya didirikan oleh Pemerintah Belanda tahun 1938. Tanggal 12 November 1997 tentang penetapan nama RSUD Kabupaten Demak dengan nama “RSUD Bhakti Karya Husada”, kemudian diganti dengan nama “RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak” berdasarkan Perda Nomor 7 tahun 2008.

b. Profil RSUD Sunan Kalijaga Demak

RSUD Sunan Kalijaga Demak adalah Rumah Sakit Negeri Kelas C. Rumah Sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis serta menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 9 Tahun 2009 tentang retribusi pelayanan kesehatan pada RSUD Sunan Kalijaga Demak yang mengutarakan salah satunya adalah pelayanan di Rumah Sakit terdiri dari, Rawat Jalan (meliputi 16 ruang atau poliklinik), Rawat Gawat Darurat (meliputi 4 ruang perawatan), Rawat Inap (meliputi 10 ruang atau Unit Pelaksana Fungsional / UPF).¹⁹

2. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien di Klinik Penyakit Dalam unit rawat jalan RSUD Sunan Kalijaga Demak sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien. Hal ini dilakukan

dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi RSUD Sunan Kalijaga Demak dalam menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pasiennya di masa yang akan datang. Dari penelitian yang dilakukan di RSUD Sunan Kalijaga Demak terhadap 285 responden didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
Pria	138	48,4
Wanita	147	51,6
Total	285	100

Berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa responden penelitian, sebagian besar adalah wanita yaitu sebesar 147 responden (51,6%), sedangkan responden yang berkelamin pria sebanyak 138 responden (48,4 %).

b. Responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik Pendidikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Klinik Penyakit
Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
<SLTA sederajat	111	38,9
Akademi (DIII)	88	30,9
S1	68	23,9
S2	18	6,3
Total	285	100

Berdasarkan pendidikan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa kelompok responden yang berpendidikan < SLTA sederajat yaitu sebesar 111 responden (38,9%), kelompok responden berpendidikan Diploma tiga (D3) sebesar 88 responden (30,9%), kelompok responden berpendidikan Sarjana sebesar 68 responden (23,9%), dan kelompok responden berpendidikan Pasca Sarjana sebesar 18 responden (6,3%).

Pendidikan terakhir mempengaruhi kemampuan, wawasan, dan tingkat kepercayaan diri dari responden dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut disebabkan pendidikan sangat penting guna meningkatkan kemampuannya. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi mampu bekerja dengan tingkat kesulitan dan tanggung jawab yang lebih tinggi.

c. Responden berdasarkan umur

Karakteristik umur responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Umur Responden di Klinik Penyakit
Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
21-25	17	6,0
26-30	26	9,1
31-35	30	10,5
30-40	58	20,4
41-50	41	14,4
51-55	46	16,1
>55	67	23,5
Total	285	100

Berdasarkan umur pada tabel 4.3 dapat dijelaskan, kelompok umur antara 21-30 tahun yaitu sebesar 43 responden (15,1%), kelompok umur antara 31-40 tahun yaitu sebesar 88 responden (30,9%), kelompok umur antara 41-50 tahun yaitu sebesar 41 responden (14,4%), dan kelompok umur > 50 tahun yaitu 113 responden (39,6%).

d. Responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Klinik Penyakit
Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	34	11,9
Tidak bekerja / IRT	71	24,9
Pegawai Swasta	52	18,2
Pegawai Negeri Sipil	46	16,1
Wiraswasta / Swasta	57	20,0
Pensiunan / Purnawirawan	25	8,8
Total	285	100

Berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan, kelompok tidak bekerja / ibu rumah tangga yaitu sebesar 71 responden (24,9%) kelompok wiraswasta / swasta yaitu sebesar 57 responden (20,0%), kelompok pegawai swasta yaitu sebesar 52 responden (18,2%), kelompok pegawai negeri sipil yaitu sebesar 46 responden (16,1%), kelompok pelajar / mahasiswa yaitu sebesar 34 responden (11,9%), dan kelompok pensiunan / purnawirawan yaitu sebesar 25 responden (8,8%).

e. Responden berdasarkan penghasilan tiap bulan

Karakteristik penghasilan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Penghasilan Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
<Rp.1.000.000	104	36,5
Rp.1.000.001-Rp2.000.000	119	41,8
Rp.2.000.001-Rp.3.000.000	62	21,8
Total	285	100

Berdasarkan penghasilan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan, kelompok yang berpenghasilan < Rp 1.000.000; yaitu sebesar 104 responden (36,5%), kelompok yang berpenghasilan Rp 1.000.001; – Rp 2.000.000; yaitu sebesar 119 responden (41,8%), dan kelompok yang berpenghasilan Rp 2.000.001; – Rp 3.000.000; sebesar 62 responden (21,8%).

f. Responden berdasarkan jenis peserta jaminan kesehatan

Karakteristik jenis peserta jaminan kesehatan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Jenis Peserta Jaminan Kesehatan
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

BPJS	Jumlah Responden	Persentase (%)
PBI	131	46,0
Non PBI	154	54,0
Total	285	100

Berdasarkan jenis peserta jaminan kesehatan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan, Peserta BPJS PBI sebesar 131 responden (46,0%), sedangkan Peserta BPJS Non PBI sebesar 154 responden (54,0%).

g. Mutu Pelayanan Rumah Sakit.

Mutu Pelayanan Rumah Sakit ditinjau dari aspek :

a) *Tangibles*

Hasil penelitian mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Tangibles* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Tangibles*
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

Tangibles	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Penampilan karyawan / petugas medis (X1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perlengkapan dan material yang digunakan berbasis komputer disemua ruang (X2)	0	0	8	2,8	26	9,1	129	45,3	122	42,8	285	100
Fasilitas fisik luas, rapi, bersih, nyaman (X3)	0	0	0	0	31	10,9	127	44,6	127	44,6	285	100
Sarana fisik kantor (mobil ambulance siap bila dibutuhkan) (X4)	0	0	7	2,5	53	18,6	141	49,5	84	29,5	285	100
Tata ruang (X5)	0	0	8	2,8	52	18,2	133	46,7	92	32,3	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Tangibles* dapat dijelaskan, perlengkapan dan material yang digunakan berbasis komputer disemua ruang (X2) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 129 responden (45,3%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%). Fasilitas fisik luas, rapi, bersih, nyaman (X3) sebagian besar menyatakan setuju dan sangat setuju sebanyak 127 responden (44,6%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 31 responden (10,9%). Sarana fisik kantor seperti mobil ambulan

siap bila dibutuhkan (X4) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 141 responden (49,5%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (2,5%). Dan tata ruang tersusun dengan teratur dan aman (X5) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 133 responden (46,7%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%).

b) Reliability

Hasil penelitian mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Reliability* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Reliability*
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

Reliability	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pelayanan segera akurat (X6)	0	0	7	2,5	23	8,1	127	44,6	128	44,9	285	100
Kemampuan dan kehandalan (X7)	0	0	0	0	23	8,1	126	44,2	136	47,7	285	100
Kemudahan memperoleh penjelasan (X8)	0	0	10	3,5	51	17,9	140	49,1	84	29,5	285	100
Kemudahan alur pengobatan untuk diikuti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(X9)

Menyediakan
pelayanan
yang
terpercaya
(10)

0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Reliability* dapat dijelaskan, pelayanan segera akurat (X6) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 128 responden (44,9%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (2,5%). Kemampuan dan kehandalan sesuai standar pelayanan (X7) sebagian besar menyatakan setuju dan sangat setuju sebanyak 136 responden (47,7%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 23 responden (8,1%). Kemudahan memperoleh penjelasan (X8) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 140 responden (49,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden (3,5%).

c) *Responsiveness*

Hasil penelitian mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Responsiveness* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Responsiveness*
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

Responsiveness	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pelayanan dengan cepat (X11)	0	0	2	0,7	6	2,1	115	40,4	162	56,8	285	100
Merespon permintaan dengan tanggap (X12)	0	0	0	0	11	3,9	115	40,4	159	55,8	285	100
Kemampuan karyawan membantu pasien (X13)	0	0	11	3,9	27	9,5	145	50,9	102	35,8	285	100
Kesediaan waktu tunggu rawat jalan (X14)	0	0	4	1,4	42	14,7	118	41,4	121	42,5	285	100
Menginformasikan jasa secara tepat (X15)	0	0	1	0,4	17	6,0	121	42,5	146	51,2	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Responsiveness* dapat dijelaskan, pelayanan dengan cepat merespon pasien (X11) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 162 responden (56,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (0,7%).

Merespon permintaan dengan tanggap (X12) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 159 responden (55,8%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 11 responden (3,9%). Kemampuan karyawan membantu pasien dengan cepat dan tepat (X13) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 145 responden (50,9%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden (3,9%). Kesediaan waktu tunggu minimal kurang dari 60 menit (X14) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 121 responden (42,5%), dan

sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%), dan menginformasikan jasa secara tepat misalnya waktu tunggu pengambilan obat minimal kurang dari 30 menit (X15) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 146 responden (51,2%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden (0,4%).

d) *Assurance*

Hasil penelitian mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Assurance* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Assurance*
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

Assurance	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kesopanan (X16)	3	1,1	5	1,8	11	3,9	110	38,6	156	54,7	285	100
Keterampilan (X17)	0	0	8	2,8	25	8,8	149	52,3	103	36,1	285	100
Pengetahuan (X18)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mampu menumbuhkan kepercayaan pasien (X19)	0	0	4	1,4	22	7,7	122	42,8	137	48,1	285	100
Jaminan bertanggung jawab (X20)	0	0	2	0,7	22	7,7	117	41,1	144	50,5	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Assurance* dapat dijelaskan, kesopanan dan keramahan dalam menjawab pertanyaan pasien (X16) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 156 responden (54,7%) dan sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3

responden (1,1%). Ketrampilan petugas dapat membuat pasien aman dan nyaman (X17) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 149 responden (52,3%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%). Mampu menumbuhkan kepercayaan pasien (X19) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 137 responden (48,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%). Dan jaminan bertanggung jawab atas tindakan yang diberikan pada pasien (X20) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 144 responden (50,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (0,7%).

e) *Empathy*

Hasil penelitian mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Empathy* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Empathy*
Responden di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga
Demak Tahun 2015

Empathy	Jawaban										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Perhatian (X21)	0	0	9	3,2	32	11,2	147	51,6	97	34,0	285	100
Memahami kebutuhan (X22)	0	0	3	1,1	40	14,0	122	42,8	120	42,1	285	100
Mudah dihubungi pasien dan mengutamakan kepentingan pasien (X23)	0	0	3	1,1	13	4,6	132	46,3	137	48,1	285	100
Komunikasi baik (X24)	0	0	1	0,4	19	6,7	121	42,5	144	50,5	285	100
Mengerti kesulitan pasien (X25)	0	0	5	1,8	38	13,3	149	52,3	93	32,6	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek *Empathy* dapat dijelaskan, petugas penuh perhatian pada pasien (X21) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 147 responden (51,6%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden (3,2%). Memahami kebutuhan dengan tidak membedakan status sosial dan status ekonomi pasien (X22) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 12 responden (42,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden (1,1%). Petugas mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan pasien (X23) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 137 responden (48,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden (1,1%). Petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan (X24) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 144 responden (50,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden (0,4%), dan petugas mengerti kesulitan pasien sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 149 responden (52,3%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden (1,8%).

h. Kepuasan pasien.

Kepuasan pasien ditinjau dari aspek :

a). Penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi

Hasil penelitian kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Kepuasan Aspek Penerapan Kode Etik
Dan Standar Pelayanan Profesi Responden di Klinik Penyakit
Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Penerpan kode etik serta standar pelayanan profesi	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kenyamanan pelayanan (amenities) (Y1)	0	0	4	1,4	50	17,5	118	41,4	113	39,6	285	100
Keamanan tindakan (savety) (Y2)	0	0	23	8,1	34	11,9	148	51,9	80	28,1	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari kepuasan pasien dari aspek penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi dapat dijelaskan, petugas memberikan kenyamanan pelayanan sesuai yang diharapkan sebagian besar setuju sebanyak 118 responden (41,4%), sangat setuju sebanyak 113 responden (39,6%), netral sebanyak 50 responden (17,5%), dan sebagian kecil tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%). Dan petugas memberikan tindakan medis secara aman sesuai yang diharapkan sebagian besar setuju sebanyak 148 responden (51,9%), sangat setuju sebanyak 80 responden (28,1%), netral sebanyak 34 responden (11,9%), dan tidak setuju sebanyak 23 responden (8,1%).

b). Penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Hasil penelitian Kepuasan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari aspek penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Kepuasan Aspek Penerapan Semua
Persyaratan Pelayanan Kesehatan Responden di Klinik
Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan	Jawaban											
	STS		TS		N		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan (Y3)	0	0	0	0	9	3,2	138	48,4	138	48,4	285	100
Memahami kebutuhan (Y4)	0	0	70	24,6	151	53,0	63	22,1	1	0,4	285	100

Berdasarkan mutu pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak ditinjau dari kepuasan pasien dari aspek penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat dijelaskan, persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit sebagian besar sangat setuju dan setuju sebanyak 138 responden (48,4%), netral sebanyak 9 responden (3,2%). Dan memahami kebutuhan pasien tanpa membedakan status sosial sebagian besar netral sebanyak 151 responden (53,0%), tidak setuju sebanyak 70 responden (24,6%), setuju sebanyak 63 responden (22,1%), dan sangat setuju sebanyak 1 responden (0,4%).

3. Analisis Bivariat

- a. Rerata skor mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian rerata skor mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Demak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Variabel	Rerata $\pm$ SD	Median	Min – maks
Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS	90,33 $\pm$ 6,35	91	70 – 105
Kepuasan Pasien	16,62 $\pm$ 1,57	17	13 – 20

Berdasarkan tabel diatas didapatkan rata-rata skor pada variabel mutu pelayanan kesehatan sebesar 90,33 $\pm$ 6,35, yaitu hal ini menyatakan indeks skor tinggi karena sebesar 86,03 % dibandingkan total skor tertinggi sebesar 105 (5 X 21) sedangkan pada variabel kepuasan pasien sebesar 16,62 $\pm$ 1,57, yaitu hal ini menyatakan indeks skor tinggi karena sebesar 83,1 % dibandingkan total skor tertinggi sebesar 20 (5 X 4).

b. Uji Normalitas Data

Tabel 4.15

Distribusi Uji Kenormalan Data Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015 dengan uji Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Z	p	Keterangan
Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS	0,1631	0,010	Tidak normal
Kepuasan Pasien	2,646	0,000	Tidak normal

Berdasarkan tabel di atas didapatkan pada variabel mutu pelayanan kesehatan BPJS mempunyai nilai $p < 0,05$ atau tidak normal dan pada variabel kepuasan pasien juga mempunyai nilai $p < 0,05$ atau tidak normal. Sehingga untuk uji selanjutnya digunakan uji non parametrik korelasi spearman's rho.

c. Uji Korelasi Spearman's rho

Tabel 4.16

Hasil Uji Hubungan Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015 dengan uji Korealsi Spearman's rho

Variabel	r	p	Keterangan
Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Kepuasan Pasien	0,214	0,000	Signifikan, positif, lemah

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai $p = 0,000$, dan $r = 0,214$. Karena nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh bermakna antara mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 maka dikatakan hubungan lemah (0,200 – 0,399), sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungannya positif lemah.

B. PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

RSUD Sunan Kalijaga Demak Kabupaten Demak terletak di Jl. Sultan Fatah Nomor 669 / 50 Demak seluas $\pm$ 4 hektar, berada dijalur utama pantai utara Jawa Tengah.

RSUD Sunan Kalijaga Demak adalah Rumah Sakit Negeri Kelas C. Rumah Sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis serta menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 9 Tahun 2009 tentang retribusi pelayanan kesehatan pada RSUD Sunan Kalijaga Demak yang mengutarakan salah satunya adalah pelayanan di Rumah Sakit terdiri dari, Rawat Jalan (meliputi 16 ruang atau poliklinik), Rawat Gawat Darurat (meliputi 4 ruang perawatan), Rawat Inap (meliputi 10 ruang atau Unit Pelaksana Fungsional / UPF).

2. Analisis Univariat

a. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS

Mutu pelayanan dipersepsikan baik (positif) atau buruk (negatif) tergantung dari *expected service* (jasa yang dirasakan) saling berkesinambungan, melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap pasien.

a) *Tangibles*

Variabel *Tangibles* / hal-hal yang terlihat / bukti fisik adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien, diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan.

Dimensi *Tangibles* / hal-hal yang terlihat / bukti fisik yang diberikan rumah sakit kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin konsumen merasakan nilai *tangibles*

yang diberikan rumah sakit semakin meningkatnya kepuasan pasien tersebut.

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel berwujud terdiri dari 5 pertanyaan yang berkaitan variabel berwujud yaitu penampilan karyawan / petugas medis, perlengkapan dan material yang digunakan, fasilitas fisik (ruang tunggu, ruang perawatan, kamar mandi, tempat parkir), sarana fisik kantor, tata ruang.

Pada variabel ini perlengkapan dan material yang digunakan berbasis komputer disemua ruang (X2) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 129 responden (45,3%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%). Fasilitas fisik luas, rapi, bersih, nyaman (X3) sebagian besar menyatakan setuju dan sangat setuju sebanyak 127 responden (44,6%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 31 responden (10,9%). Sarana fisik kantor seperti mobil ambulance siap bila dibutuhkan (X4) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 141 responden (49,5%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (2,5%). Tata ruang tersusun dengan teratur dan aman (X5) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 133 responden (46,7%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%).

b) *Reliability*

Variabel *Reliability* / kehandalan adalah kemampuan rumah sakit untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Dimensi kehandalan / *reliability* dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan mereka terhadap produk rumah sakit tersebut.

Beberapa hal yang dijadikan indikator pernyataan tentang variabel *Reliability* / kehandalan terdiri dari 5 pertanyaan yang berisi tentang pelayanan segera akurat, kemampuan dan kehandalan, kemudahan memperoleh penjelasan, kemudahan alur pengobatan untuk diikuti, menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Pada variabel ini didapatkan hasil sebagai berikut, pelayanan segera akurat (X6) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 128 responden (44,9%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (2,5%). Kemampuan dan kehandalan sesuai standar pelayanan (X7) sebagian besar menyatakan setuju dan sangat setuju sebanyak 136 responden (47,7%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 23 responden (8,1%). Kemudahan memperoleh penjelasan (X8) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 140 responden (49,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden (3,5%). Kemudahan alur pengobatan untuk diikuti sebagian besar menyatakan (X9) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 124 responden (43,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%).

c) *Responsiveness*

Variabel *Responsiveness* / ketanggapan adalah kemampuan variabel pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien.

Responsiveness / ketanggapan adalah keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketika pelayanan yang baik yang diberikan oleh

para karyawan akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel *responsiveness* / ketanggapan terdiri dari 5 pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan dengan cepat, merespon permintaan dengan tanggap, kemampuan karyawan membantu pasien, kesediaan waktu tunggu rawat jalan, menginformasikan jasa secara tepat.

Pada variabel ini diperoleh hasil, pelayanan dengan cepat merespon pasien (X11) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 162 responden (56,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (0,7%). Merespon permintaan dengan tanggap (X12) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 159 responden (55,8%) dan sebagian kecil menyatakan netral sebanyak 11 responden (3,9%). Kemampuan karyawan membantu pasien dengan cepat dan tepat (X13) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 145 responden (50,9%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden (3,9%). Kesediaan waktu tunggu minimal kurang dari 60 menit (X14) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 121 responden (42,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%), dan menginformasikan jasa secara tepat misalnya waktu tunggu pengambilan obat minimal kurang dari 30 menit (X15) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 146 responden (51,2%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden (0,4%).

d) Assurance

Variabel *Assurance* / jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat

pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.

Assurance / jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dimensi jaminan / *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen.

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel *Assurance* / jaminan terdiri dari 5 pertanyaan yang diberikan variabel jaminan yaitu kesopanan, ketrampilan, pengetahuan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien, jaminan bertanggungjawab (bebas bahaya, resiko, keragu-raguan).

Pada variabel ini diperoleh hasil, kesopanan dan keramahan dalam menjawab pertanyaan pasien (X16) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 156 responden (54,7%) dan sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden (1,1%). Ketrampilan petugas dapat membuat pasien aman dan nyaman (X17) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 149 responden (52,3%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (2,8%). Mampu menumbuhkan kepercayaan pasien (X19) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 137 responden (48,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%). Jaminan bertanggung jawab atas tindakan yang diberikan pada pasien (X20) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 144 responden (50,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (0,7%).

e) *Empathy*

Variabel *Empathy* / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membuat para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien.

Empathy / empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dimensi empati / *empathy* mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan rumah sakit dapat memberikan empati kepada pasien maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang diberikan.

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel *Empathy* / empati terdiri dari 5 pertanyaan yang berkaitan variabel empati yaitu perhatian, memahami kebutuhan, mudah dihubungi pasien dan mengutamakan kepentingan pasien, komunikasi baik, mengerti kesulitan pasien.

Pada variabel ini, petugas penuh perhatian pada pasien (X21) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 147 responden (51,6%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden (3,2%). Memahami kebutuhan dengan tidak membedakan status sosial dan status ekonomi pasien (X22) sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 12 responden (42,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden

(1,1%). Petugas mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan pasien (X23) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 137 responden (48,1%) dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden (1,1%). Petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan (X24) sebagian besar menyatakan sangat setuju sebanyak 144 responden (50,5%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden (0,4%), dan petugas mengerti kesulitan pasien sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 149 responden (52,3%), dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden (1,8%).

b. Kepuasan Pasien

a) Penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi.

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kepuasan pasien variabel penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi terdiri dari 2 pertanyaan yaitu kenyamanan pelayanan (*amenities*), keamanan tindakan (*safety*).

Pada variabel ini, memberikan kenyamanan pelayanan sesuai yang diharapkan sebagian besar setuju sebanyak 118 responden (41,4%), sangat setuju sebanyak 113 responden (39,6%), netral sebanyak 50 responden (17,5%), dan sebagian kecil tidak setuju sebanyak 4 responden (1,4%). Dan petugas memberikan tindakan medis secara aman sesuai yang diharapkan sebagian besar setuju sebanyak 148 responden (51,9%), sangat setuju sebanyak 80 responden (28,1%), netral sebanyak 34 responden (11,9%), dan tidak setuju sebanyak 23 responden (8,1%).

b) Penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kepuasan pasien variabel penerapan semua persyaratan pelayanan

kesehatan terdiri dari 2 pertanyaan yaitu persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan, memahami kebutuhan.

Pada variabel ini, persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit sebagian besar sangat setuju dan setuju sebanyak 138 responden (48,4%), netral sebanyak 9 responden (3,2%). Dan memahami kebutuhan pasien tanpa membedakan status sosial sebagian besar netral sebanyak 151 responden (53,0%), tidak setuju sebanyak 70 responden (24,6%), setuju sebanyak 63 responden (22,1%), dan sangat setuju sebanyak 1 responden (0,4%).

3. Analisis Bivariat

a. Uji Hipotesis

Didapatkan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh positif Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien.

b. Uji Hubungan

Didapatkan kekuatan hubungan 0,214 (terletak antara 0,2 – 0,399) maka dikatakan hubungan lemah.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Dalam penelitian ini hanya terfokus di satu Klinik yaitu di Klinik Penyakit Dalam, sehingga Klinik yang lain belum termasuk dalam penelitian.
2. Dalam penelitian ini hanya terfokus di peserta BPJS, karena dalam penelitian sebelumnya terdapat pasien BPJS yang mengeluhkan di pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di klinik penyakit dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015, dapat diambil kesimpulan :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata skor pada variabel mutu pelayanan kesehatan sebesar $90,33 \pm 6,35$, yaitu hal ini menyatakan indeks skor tinggi karena sebesar 86,03 % dibandingkan total skor tertinggi sebesar 105 (5 X 21).
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata skor pada variabel kepuasan pasien sebesar $16,62 \pm 1,57$, yaitu hal ini menyatakan indeks skor tinggi karena sebesar 83,1 % dibandingkan total skor tertinggi sebesar 20 (5 X 4).
3. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, dan $r = 0,214$. Karena nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh bermakna antara mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien.
4. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 maka dikatakan hubungan lemah (0,200 – 0,399), sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungannya positif lemah.

B. SARAN

1. Kepada tenaga medis untuk mempertahankan kualitas pelayanan dari semua dimensi mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan baik bagi pasien.

2. Kepada Instansi Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak terkait untuk mempertahankan kepuasan pasien untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.
3. Kepada Direksi atau Jajaran Pemegang Keputusan RSUD Sunan Kalijaga Demak terkait untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien.
4. Kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut, generalisasi lokasi lain.



DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Rencana Strategi Kementerian Kesehatan. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2015.
2. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No HK. 02. 02 / MENKES / 52 / 2015.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Presentasi Menteri Kesehatan dalam Pertemuan Pembahasan Progress Persiapan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2012.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Rencana Aksi Pengembangan Pelayanan Kesehatan 2013-2019*. Edisi Ringkas. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2012.
5. Handayani, D. S. *Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan I Di RSUD Sunan Kalijaga Demak*. Jurnal Mutu Pelayanan dan Kepuasan. Vol. IV No. 4. 2014.
6. Departemen Agama RI. *Al-Quran dan terjemahannya*. PT.Sygma Exa Grafika. 2014.
7. Soedarmono, S. *Reformasi Perumahsakitan Indonesia*. Bagian Penyusunan Program dan Laporan Ditjen Pelayanan Medik. Jakarta: Departemen Kesehatan RI-WHO. 2000.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Cet 1. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013.
9. Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara. 2011.

10. Putri, A. *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Cet 1. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia. 2014.
11. Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Tata Cara Pendaftaran Dan Pembayaran Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah Dan Peserta Bukan Pekerja*. Jakarta: Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2015.
12. Kotler, Philip & Kevin Lane Keiler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
13. Lamiri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di RSI Samarinda*. Samarinda: Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2008.
14. Herlambang S. *Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2012.
15. Sabarguna, BS. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto. 2009.
16. Muninjaya, A. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2012.
17. Pohan S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2007.
18. Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara. 2009.
19. Pemerintah Kabupaten Demak. *Peraturan Daerah Kabupaten Demak No 9 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak*. Demak: Pemerintah Kabupaten Demak. 2009.

20. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 / MENKES / SK / II / 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008.
21. Marpuah. *Hubungan Persepsi Perawat Pelaksanaan Terhadap Program Orientasi dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Roemani*. Skripsi. Semarang: tidak diterbitkan. 2005.
22. Meisenheiner. *C.G Quality Assurance For Home Health Care*. Maryland: Aspen publication. 2001.
23. Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, cet.4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Eknomi UII Yogyakarta. 2005.
24. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
25. Wijono, Djoko. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. 2007.
26. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfa Beta. 2006.
27. Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
28. Sugiyono. *Statistik Non Parametrik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2001.p.219.
29. Ghozali, Imam. *Statistik Non parametrik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.2006.
30. Sedarmayati. *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju. 2011.

31. Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas Dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.
32. Kountur, Ronny. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PPM. 2007.
33. Krejcie, Robert and morgan. *Determining sample size for research activities*. Educational and psychological measurement. Vol 30. 1970. 607-610.



Lampiran 1

Tabel 5.1 Tabel Kretjie

Table For Determining Needed Size S Of A Randomly Chosen Sample From A Given Finite Population Of N Cases Such That The Sample Proportion ρ Will Be Within $\pm .05$ Of The Population Proportion ρ With A 95 Percent Level Of Confidence

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

Catatan : N = populasi
S = sampel

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = jumlah populasi

x^2 = asumsi tingkat keandalan (3,841)

P = asumsi keragaman populasi (0,5)

d = derajat kepercayaan yang diinginkan (0,05)



Lampiran 2.

Tabel 6.1 Hasil Uji Validitas Dan Hasil Uji Reliabilitas.

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS

Putaran I

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	97.60	80.386	.279	.888	Tidak Valid
X2	97.93	78.892	.328	.888	Valid
X3	97.67	79.609	.409	.886	Valid
X4	98.03	76.447	.461	.884	Valid
X5	98.30	76.976	.461	.884	Valid
X6	98.03	76.447	.461	.884	Valid
X7	98.27	74.133	.764	.877	Valid
X.8	98.23	74.047	.736	.877	Valid
X.9	98.40	78.800	.321	.888	Valid
X.10	98.53	79.706	.238	.890	Tidak Valid
X.11	97.53	78.533	.542	.883	Valid
X.12	97.53	78.533	.542	.883	Valid
X.13	97.90	75.128	.627	.880	Valid
X.14	97.73	76.271	.581	.882	Valid
X.15	98.17	79.523	.377	.886	Valid
X.16	98.60	72.938	.450	.888	Valid
X.17	97.80	77.131	.570	.882	Valid
X.18	98.00	81.379	.158	.891	Tidak Valid
X.19	98.27	77.651	.418	.885	Valid
X.20	98.27	75.306	.504	.883	Valid
X.21	97.90	78.369	.434	.885	Valid
X.22	98.10	76.438	.527	.883	Valid
X.23	98.07	80.409	.366	.887	Valid
X.24	98.27	74.133	.764	.877	Valid
X.25	98.07	77.168	.533	.883	Valid

Cat: Butir instrumen X.1, X.10, X.18 = tidak valid karena kurang dari 0,3

Putaran II

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2	85.67	70.437	.311	.894	Valid
X3	85.40	70.869	.415	.891	Valid
X4	85.77	67.426	.500	.889	Valid
X5	86.03	68.585	.447	.890	Valid
X6	85.77	67.426	.500	.889	Valid
X7	86.00	65.586	.781	.882	Valid
X.8	85.97	65.413	.760	.882	Valid
X.9	86.13	71.016	<u>.249</u>	.896	Tidak Valid
X.11	85.27	70.133	.514	.889	Valid
X.12	85.27	70.133	.514	.889	Valid
X.13	85.63	66.447	.648	.885	Valid
X.14	85.47	68.051	.554	.888	Valid
X.15	85.90	70.852	.375	.892	Valid
X.16	86.33	64.230	.470	.894	Valid
X.17	85.53	68.464	.582	.887	Valid
X.19	86.00	68.759	.444	.890	Valid
X.20	86.00	66.621	.520	.889	Valid
X.21	85.63	69.826	.426	.891	Valid
X.22	85.83	68.282	.495	.889	Valid
X.23	85.80	71.890	.338	.893	Valid
X.24	86.00	65.586	.781	.882	Valid
X.25	85.80	68.372	.557	.888	Valid

Cat: Butir instrumen X.9 = tidak valid karena kurang dari 0,3

Putaran III

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2	81.93	66.892	.309	.896	Valid
X3	81.67	67.195	.428	.893	Valid
X4	82.03	63.826	.510	.891	Valid
X5	82.30	64.976	.455	.893	Valid
X6	82.03	63.826	.510	.891	Valid
X7	82.27	62.202	.777	.884	Valid
X.8	82.23	61.978	.761	.884	Valid
X.11	81.53	66.671	.503	.892	Valid
X.12	81.53	66.671	.503	.892	Valid
X.13	81.90	62.990	.649	.887	Valid
X.14	81.73	64.685	.541	.890	Valid
X.15	82.17	67.247	.379	.894	Valid
X.16	82.60	60.869	.467	.897	Valid
X.17	81.80	64.924	.586	.889	Valid
X.19	82.27	65.030	.463	.892	Valid
X.20	82.27	63.306	.509	.891	Valid
X.21	81.90	66.231	.431	.893	Valid
X.22	82.10	64.990	.476	.892	Valid
X.23	82.07	68.202	.352	.895	Valid
X.24	82.27	62.202	.777	.884	Valid
X.25	82.07	64.823	.562	.890	Valid

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PASIEN
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y.1	12.43	1.564	.614	.811	Valid
Y.2	12.47	1.775	.464	.869	Valid
Y.3	12.37	1.344	.914	.678	Valid
Y.4	12.33	1.333	.705	.773	Valid

Cat: Butir instrumen Y.1 – Y.4= valid, karena $> 0,3$

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	21

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

Lampiran 3. Tabulasi Data Skor Validitas

		Mutu Pelayanan Kesehatan																				Kepuasan										
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	X	Y	
1	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	3	5	0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	101	20
2	0	4	4	5	3	5	4	4	0	0	4	4	4	4	3	3	4	0	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83	16
3	0	4	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	95	15	
4	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	98	14	
5	0	5	5	4	3	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	16	
6	0	4	4	3	3	3	3	3	0	0	4	4	4	4	3	3	4	0	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	74	15	
7	0	4	4	4	4	4	3	3	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81	16	
8	0	5	4	4	5	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	3	4	0	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	87	16	
9	0	5	5	4	4	4	5	5	0	0	5	5	4	5	5	5	4	0	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	96	16	
10	0	4	5	4	5	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	5	5	0	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	93	20	
11	0	5	4	3	3	3	4	4	0	0	4	4	4	5	4	4	4	0	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	16	
12	0	3	5	4	5	4	4	4	0	0	5	5	5	4	3	2	4	0	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	85	15	
13	0	4	4	5	4	5	3	3	0	0	4	4	3	4	4	4	4	0	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	75	14	
14	0	4	5	3	3	3	4	4	0	0	5	5	4	4	4	3	4	0	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	85	16	
15	0	2	4	4	4	4	3	3	0	0	5	5	4	3	4	2	3	0	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	74	16	
16	0	4	5	3	4	3	4	4	0	0	4	4	4	4	3	3	4	0	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	82	17	
17	0	4	5	4	4	4	3	3	0	0	4	4	3	3	4	3	3	0	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	75	16	
18	0	3	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	16	
19	0	5	4	2	2	2	3	3	0	0	5	5	2	5	4	1	5	0	4	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	73	16	
20	0	4	5	5	4	5	4	4	0	0	5	5	5	5	4	5	5	0	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	96	18	
21	0	4	5	5	4	5	4	4	0	0	5	5	5	4	5	2	5	0	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	93	19	
22	0	4	4	5	3	5	4	4	0	0	4	4	5	3	3	4	4	0	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	83	15	
23	0	4	4	4	3	4	3	3	0	0	5	5	4	4	4	1	5	0	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	78	16	
24	0	4	5	4	4	4	3	3	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	90	20	
25	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	79	13	
26	0	5	4	3	3	3	3	3	0	0	4	4	4	5	4	2	4	0	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	78	16	
27	0	5	4	5	5	5	4	4	0	0	5	5	5	5	4	5	5	0	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	95	17	
28	0	5	4	5	4	5	5	5	0	0	5	5	4	5	4	5	5	0	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	98	16	
29	0	4	5	4	4	4	4	5	0	0	4	4	4	4	4	5	4	0	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	90	15	
30	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	90	16	
31	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	102	19	
32	0	4	4	5	3	4	4	5	0	0	4	4	5	3	4	4	4	0	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	86	17	
33	0	4	5	5	4	4	5	5	0	0	4	5	5	4	5	5	5	0	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	98	19	
34	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	20	
35	0	5	5	4	3	5	5	4	0	0	5	5	4	3	5	5	4	0	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	91	18	
36	0	4	4	3	3	4	4	3	0	0	4	4	3	3	4	4	4	0	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	74	15	
37	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	82	17	
38	0	5	4	4	5	5	4	4	0	0	5	4	4	5	5	5	4	0	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	93	18
39	0	5	5	4	4	5	5	4	0	0	5	5	4	4	5	5	4	0	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	96	19	

40	0	4	5	4	5	4	5	4	0	0	4	5	4	5	5	5	5	0	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	94	16
41	0	5	4	3	3	5	4	3	0	0	5	4	3	3	4	4	4	0	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	80	15
42	0	3	5	4	5	3	5	4	0	0	3	5	4	5	5	5	5	0	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	90	15
43	0	4	4	5	4	4	4	5	0	0	4	4	5	4	4	4	3	0	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	86	16
44	0	4	5	3	3	4	5	3	0	0	4	5	3	3	5	5	4	0	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	82	16
45	0	2	4	4	4	2	4	4	0	0	2	4	4	4	5	5	4	0	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	76	14
46	0	4	5	3	4	4	5	3	0	0	4	5	3	4	4	4	4	0	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	83	16
47	0	4	5	4	4	4	5	4	0	0	4	5	4	4	4	4	3	0	4	5	4	4	4	3	3	2	5	3	3	85	13
48	0	3	4	4	4	3	4	4	0	0	3	4	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80	15
49	0	5	4	2	2	5	4	2	0	0	5	4	2	2	5	5	2	0	5	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	70	14
50	0	5	5	5	4	4	4	3	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	98	16
51	0	4	4	5	3	4	4	4	0	0	5	4	4	4	5	5	5	0	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	89	15
52	0	4	5	5	4	5	5	2	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	98	15
53	0	5	5	5	5	4	4	3	0	0	5	5	5	4	5	5	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	98	16
54	0	5	5	4	3	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	90	15	
55	0	4	4	3	3	5	5	2	0	0	3	3	3	4	4	4	4	0	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	76	17
56	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	3	3	5	4	4	4	0	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	85	18
57	0	5	4	4	5	4	4	5	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	94	20
58	0	5	5	4	4	4	5	5	0	0	4	5	5	5	5	5	4	0	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	98	19
59	0	4	5	4	5	5	5	5	0	0	4	4	4	3	4	4	4	0	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	90	16
60	0	5	4	3	3	5	5	4	0	0	3	4	4	3	5	5	5	0	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	84	17
61	0	3	5	4	5	4	4	3	0	0	4	4	4	3	5	5	5	0	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	88	17
62	0	4	4	5	4	4	4	4	0	0	5	3	3	3	4	4	4	0	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	80	18
63	0	4	5	3	3	5	4	4	0	0	3	4	4	4	5	5	5	0	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	87	17
64	0	2	4	4	4	5	5	4	0	0	4	3	3	4	5	5	5	0	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	3	85	15
65	0	4	5	3	4	4	5	4	0	0	3	4	4	4	5	5	4	0	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	85	16
66	0	4	5	4	4	5	4	3	0	0	4	3	3	2	4	4	4	0	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	5	76	16
67	0	3	4	4	4	3	5	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	83	16
68	0	5	4	2	2	4	4	5	0	0	2	3	3	4	5	5	4	0	2	3	3	4	5	5	2	5	2	4	4	76	15
69	0	5	5	5	4	4	5	3	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	100	17
70	0	5	4	4	4	2	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	89	18
71	0	5	5	5	5	4	5	3	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	97	15
72	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	103	14
73	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	92	17
74	0	3	3	3	4	3	3	3	0	0	4	4	5	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	17
75	0	4	3	3	5	4	3	3	0	0	5	5	4	4	3	5	4	0	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	3	81	17
76	0	4	4	4	5	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	5	5	4	2	5	5	5	5	2	4	4	91	15
77	0	4	5	5	5	4	5	5	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	94	17
78	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	89	18
79	0	3	4	4	3	3	4	4	0	0	4	3	4	5	3	5	2	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	83	20
80	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	93	19
81	0	5	3	3	3	5	3	3	0	0	4	4	3	4	5	5	5	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	82	15

82	0	3	4	4	4	3	4	4	4	0	0	5	5	4	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	90	17
83	0	4	3	3	4	4	3	3	0	0	5	5	4	3	5	5	4	0	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	85	18
84	0	3	4	4	4	3	4	4	0	0	4	3	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	86	19	
85	0	4	3	3	2	4	3	3	0	0	4	4	3	3	4	4	4	0	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	74	17	
86	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	84	16	
87	0	2	3	3	4	2	3	3	0	0	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	4	83	17	
88	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	102	18	
89	0	5	4	4	4	5	4	4	0	0	5	5	5	4	4	4	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	95	17	
90	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4	4	5	3	5	5	5	0	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	4	94	15	
91	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	4	4	5	5	5	0	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	98	16	
92	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	91	16	
93	0	3	3	3	4	3	3	3	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	83	17	
94	0	4	3	3	5	4	3	3	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	88	15	
95	0	4	4	4	5	4	4	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	95	14	
96	0	4	5	5	5	4	5	5	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	94	15	
97	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83	17	
98	0	3	4	4	3	3	4	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	91	17	
99	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	96	15	
100	0	5	3	3	3	5	3	3	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	86	16	
101	0	3	4	4	4	3	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	91	17	
102	0	4	3	3	4	4	3	3	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	93	19	
103	0	3	4	4	4	3	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	90	19	
104	0	4	3	3	2	4	3	3	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	80	15	
105	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86	17	
106	0	2	3	3	4	2	3	3	0	0	5	5	4	3	4	4	4	0	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	81	18	
107	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	97	19	
108	0	5	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	93	17	
109	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4	4	4	5	5	5	2	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	96	17	
110	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	102	16	
111	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	4	4	3	4	5	5	5	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	87	17	
112	0	3	3	3	4	4	4	4	0	0	5	5	4	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	89	15	
113	0	4	3	3	5	4	4	4	0	0	5	3	4	3	5	5	3	0	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	4	87	15	
114	0	4	4	4	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	92	17	
115	0	4	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	3	3	4	4	4	0	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	85	16	
116	0	4	4	4	3	5	5	5	0	0	4	4	2	4	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83	17	
117	0	3	4	4	3	3	4	4	0	0	5	5	2	5	3	5	3	0	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	3	84	17	
118	0	4	4	4	3	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	98	15	
119	0	5	3	3	3	4	4	3	0	0	5	5	5	4	4	4	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	90	17	
120	0	3	4	4	4	5	5	4	0	0	4	4	5	3	5	5	5	0	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	88	18	
121	0	4	3	3	4	5	5	4	0	0	5	5	4	4	5	5	5	0	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	94	16	
122	0	3	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	90	14	
123	0	4	3	3	2	4	4	3	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	84	16	

124	0	4	4	4	4	3	4	4	4	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	89	18
125	0	2	3	3	4	5	5	2	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	90	18
126	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	3	4	5	4	4	4	0	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	93	14
127	0	5	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	16
128	0	5	5	5	5	4	4	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	99	18	
129	0	5	5	5	4	5	5	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	102	19	
130	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	4	4	4	5	5	0	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	93	17	
131	0	3	3	3	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	90	15	
132	0	4	3	3	5	4	4	4	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	96	16	
133	0	4	4	4	5	5	5	5	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	95	18	
134	0	4	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	91	15	
135	0	4	4	4	3	3	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	85	15	
136	0	3	4	4	3	4	4	5	0	0	5	5	4	3	4	4	4	0	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	3	90	14	
137	0	4	4	4	3	4	5	3	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	90	17	
138	0	5	3	3	3	2	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	88	16	
139	0	3	4	4	4	4	5	3	0	0	4	4	4	4	5	5	1	2	0	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	84	17	
140	0	4	3	3	4	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	93	17	
141	0	3	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	3	4	5	5	5	0	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	87	16	
142	0	4	3	3	2	5	5	5	0	0	5	5	4	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	91	17	
143	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	4	3	5	5	4	0	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	4	93	15	
144	0	2	3	3	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	3	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	83	17	
145	0	5	5	5	4	4	4	4	0	0	4	4	3	3	4	4	4	0	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	82	18	
146	0	5	4	4	4	5	5	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	87	19	
147	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	97	19	
148	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	102	16	
149	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	4	4	4	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	93	17	
150	0	3	3	3	4	5	5	5	0	0	4	4	5	3	5	5	5	0	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	87	18	
151	0	4	3	3	5	4	4	3	0	0	5	5	4	4	5	5	5	0	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	92	16	
152	0	4	4	4	5	5	5	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	94	17	
153	0	4	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	94	16	
154	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	90	13	
155	0	3	4	4	3	4	4	3	0	0	5	5	5	5	3	5	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	89	16	
156	0	4	4	4	3	4	4	4	0	0	5	5	2	5	4	4	4	0	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	86	15	
157	0	5	3	3	3	5	5	2	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	82	14	
158	0	3	4	4	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	96	17	
159	0	4	3	3	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98	18	
160	0	3	4	4	4	4	4	5	0	0	4	4	4	4	5	3	5	0	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	88	16	
161	0	4	3	3	2	5	5	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	5	3	2	4	4	91	13	
162	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	100	16	
163	0	2	3	3	4	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	88	19	
164	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	4	4	3	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	89	16	
165	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	89	19	

166	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	99	16	
167	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	5	5	4	5	4	4	3	0	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	95	17	
168	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	98	17	
169	0	4	4	4	4	4	4	5	0	0	4	4	4	5	5	5	2	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	90	19	
170	0	4	4	4	4	4	5	5	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	98	17	
171	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	4	4	3	4	5	5	5	0	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	91	16	
172	0	5	5	4	5	5	5	4	0	0	5	5	4	4	4	4	5	0	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	97	17	
173	0	5	5	5	5	4	4	3	0	0	5	5	4	3	5	5	4	0	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	94	18	
174	0	4	4	4	5	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	90	17	
175	0	5	5	5	4	5	4	4	0	0	4	4	3	3	4	4	4	0	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	83	14	
176	0	4	4	3	4	5	5	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	85	16	
177	0	5	5	4	4	4	5	4	0	0	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	4	94	17	
178	0	5	5	4	3	5	4	3	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	97	18	
179	0	4	4	4	4	3	5	4	0	0	5	5	5	4	3	5	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	93	16	
180	0	4	4	3	3	4	4	5	0	0	4	4	5	3	4	4	5	0	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	4	84	15	
181	0	4	4	4	4	4	5	3	0	0	5	5	4	4	4	5	3	0	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	91	16	
182	0	5	5	2	5	2	4	4	0	0	5	5	5	5	2	4	4	0	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	88	17	
183	0	5	5	5	5	4	5	3	0	0	4	4	4	4	4	5	3	0	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	90	18	
184	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	97	18	
185	0	4	4	5	3	4	4	4	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	95	18	
186	0	5	5	4	4	5	3	5	0	0	5	5	4	5	3	5	4	0	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	92	14	
187	0	5	5	5	5	4	4	3	0	0	4	3	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	16	
188	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	94	18	
189	0	4	4	4	5	5	5	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	100	19	
190	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	91	17	
191	0	5	5	4	5	4	4	3	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	98	15	
192	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	94	16
193	0	5	5	5	5	5	5	2	0	0	5	5	4	5	5	5	5	0	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	100	18	
194	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4	4	4	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	90	16	
195	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	89	15
196	0	5	5	5	5	4	4	5	0	0	5	5	4	3	5	5	4	0	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	96	17
197	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	98	18	
198	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	3	0	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	95	18
199	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	5	4	4	4	0	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	88	15	
200	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	2	0	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	93	17	
201	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	4	4	3	4	5	3	5	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	89	18	
202	0	5	5	4	5	5	5	4	0	0	5	5	4	4	5	5	5	0	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	97	20	
203	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	5	5	4	3	4	4	5	0	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	94	19	
204	0	4	4	4	5	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	92	16	
205	0	5	5	5	4	4	4	3	0	0	4	4	3	3	5	5	5	0	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85	16	
206	0	4	4	3	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	83	17
207	0	5	5	4	4	5	5	2	0	0	5	5	2	5	4	4	4	0	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	90	19	

208	0	5	5	4	3	4	4	3	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	97	18
209	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	4	0	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	95	16
210	0	4	4	3	3	5	5	2	0	0	4	4	5	3	4	4	4	0	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	82	17
211	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	5	5	4	4	5	5	4	0	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	92	17
212	0	5	5	2	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	95	16
213	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	3	5	5	0	3	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	93	14
214	0	5	5	5	4	4	4	4	0	0	4	4	4	5	4	4	4	0	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	91	15
215	0	4	4	5	3	4	4	4	0	0	5	5	5	5	3	5	5	0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	93	16
216	0	5	5	4	4	5	5	4	0	0	5	5	4	5	5	5	5	0	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	96	16
217	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	3	3	5	4	0	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	87	18
218	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	5	4	4	4	4	4	4	0	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	91	18
219	0	4	4	4	5	4	4	4	0	0	5	5	5	2	5	4	4	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	91	20
220	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	94	17
221	0	5	5	4	5	4	4	3	0	0	5	5	5	3	5	5	4	0	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	91	17
222	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	5	3	5	5	4	0	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	94	19
223	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	5	5	4	5	4	4	5	0	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	97	19
224	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	91	15
225	0	4	4	4	4	4	4	3	0	0	4	4	4	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82	15
226	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	5	5	4	5	5	5	4	0	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	97	18
227	0	5	5	5	5	5	5	2	0	0	5	4	4	3	3	5	4	0	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	93	19
228	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	5	4	4	4	4	4	3	0	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	92	16
229	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	5	5	2	5	4	3	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	91	17
230	0	4	4	4	4	4	4	5	0	0	5	5	5	4	4	4	4	0	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	94	16
231	0	5	5	4	5	5	5	4	0	0	4	4	3	4	5	5	2	0	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	88	16
232	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	5	5	4	4	4	3	3	0	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	94	16
233	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	5	5	4	4	4	4	4	0	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	4	94	15
234	0	4	4	4	5	4	4	4	0	0	4	4	4	5	5	2	5	0	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	88	14
235	0	5	5	5	4	5	5	5	0	0	4	4	3	3	5	5	4	0	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	86	14
236	0	4	4	3	4	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	88	17
237	0	5	5	4	4	4	4	4	0	0	5	5	2	5	4	4	4	0	5	5	2	3	5	4	4	5	5	5	4	87	19
238	0	5	5	4	3	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	98	17
239	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	5	5	5	4	5	5	5	0	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	97	20
240	0	4	4	3	3	5	5	5	0	0	4	4	5	3	5	5	4	0	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	87	16
241	0	4	4	4	4	4	4	5	0	0	5	5	4	4	4	3	4	0	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	88	19
242	0	5	5	2	5	5	5	4	0	0	5	4	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100	19
243	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	95	17
244	0	5	5	5	4	4	4	4	0	0	4	4	4	5	5	5	5	0	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	94	15
245	0	4	4	5	3	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	96	17
246	0	5	5	4	4	5	5	5	0	0	5	5	4	5	5	5	4	0	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	99	16
247	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	92	17
248	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	92	15
249	0	4	4	4	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	97	17

250	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	96	16	
251	0	5	5	4	5	5	5	4	0	0	5	5	5	5	5	5	4	0	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	96	18	
252	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	92	15	
253	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	4	5	5	5	5	0	3	5	5	5	3	5	4	5	2	4	4	99	15	
254	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	91	15	
255	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	4	0	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	90	15	
256	0	5	5	5	5	4	4	3	0	0	5	5	4	5	5	5	5	0	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	95	17	
257	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	5	5	4	5	4	4	4	0	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	99	18	
258	0	5	5	4	5	5	5	4	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	97	15	
259	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	5	4	4	3	0	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	90	17	
260	0	4	4	4	4	4	4	3	0	0	5	5	5	4	5	5	4	0	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	90	19	
261	0	5	5	4	5	4	4	4	0	0	4	4	3	3	5	5	4	0	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	90	16	
262	0	5	5	4	5	5	5	2	0	0	5	5	4	4	4	4	4	0	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	91	17	
263	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	4	3	4	4	3	0	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	95	19	
264	0	4	4	4	5	5	5	5	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	90	19	
265	0	5	5	5	4	4	4	5	0	0	4	4	3	3	5	5	2	0	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	91	15	
266	0	4	4	3	4	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	88	17	
267	0	5	5	3	4	5	5	5	0	0	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	94	16	
268	0	5	5	4	3	4	3	4	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	90	19	
269	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	4	0	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	90	17	
270	0	4	4	3	3	3	5	5	0	0	4	4	5	3	5	5	5	0	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	84	15	
271	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	86	16	
272	0	5	5	2	5	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	2	5	4	5	3	4	4	4	5	90	17	
273	0	5	5	5	3	5	5	5	0	0	4	4	4	4	4	5	5	0	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	97	14	
274	0	5	5	5	4	3	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	5	4	0	5	5	5	4	4	4	5	3	2	4	95	13	
275	0	4	4	5	3	5	5	3	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	91	16	
276	0	5	5	4	4	4	4	5	0	0	5	5	4	5	5	5	5	0	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	96	20	
277	0	5	5	5	5	5	5	4	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	99	16
278	0	4	4	4	4	5	5	5	0	0	5	5	5	3	5	5	5	0	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	91	17	
279	0	4	3	4	5	4	4	4	0	0	5	5	5	5	4	4	5	0	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	90	19	
280	0	5	5	5	5	4	4	4	0	0	5	5	5	4	5	5	3	0	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	95	19	
281	0	5	5	4	5	5	5	5	0	0	4	4	5	3	5	5	5	0	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	98	15	
282	0	4	4	4	4	5	5	4	0	0	5	5	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	89	17	
283	0	5	5	3	5	4	4	3	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	93	16	
284	0	4	4	4	4	3	5	5	0	0	4	4	4	4	5	5	5	0	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	88	19	
285	0	5	5	5	3	5	5	4	0	0	5	5	5	5	4	4	4	0	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	97	17	

Lampiran 4. Informed Consent

Demak, 14 Juli 2015

Kepada

Yth. Bapak / Ibu Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Klinik Penyakit Dalam, maka kami bermaksud melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2015”.

Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak / Ibu sekalian untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan dapat mengisi kuesioner yang kami berikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kami akan menjamin kerahasiaan terhadap apapun yang telah Bapak / Ibu berikan dan tidak akan mengurangi kualitas pelayanan yang akan Bapak / Ibu terima.

Demikian atas partisipasi dan kerjasamanya kami haturkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,

Peneliti

Wijayanti Indah Purnamasari

KESANGGUPAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Setelah mendapatkan penjelasan mengenai manfaat penelitian yang berjudul :
” Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik
Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015”, maka kami
menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden dalam penelitian tersebut.



Lampiran 5. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya pertanyaan / pernyataan yang ada dibawah ini dengan kondisi yang ada di RSUD Sunan Kalijaga Demak.
2. Cara menjawabnya adalah dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kotak alternative jawaban yang telah tersedia yang sesuai dengan kondisi Bapak / Ibu/Saudara, dengan pilihan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju

2. TS : Tidak Setuju

3. N : Netral

4. S : Setuju

5. SS : Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden
2. Jenis Kelamin
☐ Pria ☐ Wanita
3. Pendidikan
☐ ≤ SLTA sederajat ☐ S2
☐ Akademi (D III)
4. Umur/ Usia (tahun)
☐ S1
☐ 21-25 ☐ 41-45
☐ 26-30 ☐ 46-50
☐ 31-35 ☐ 51-55
☐ 36-40 ☐ > 55
5. Pekerjaan
☐ Pelajar / Mahasiswa
☐ Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga

☐ Pegawai Swasta

☐ Pegawai Negeri Sipil

☐ Wiraswasta / Swasta

☐ Pensiunan / Purnawirawan

6. Penghasilan Tiap Bulan

☐ < Rp. 1.000.000

☐ Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000

☐ Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000

7. Jenis Peserta Jaminan Kesehatan

☐ BPJS PBI

☐ BPJS Non PBI

A. Mutu Pelayanan RS ditinjau dari aspek *Tangibles* (Hal-hal yang terlihat / Bukti fisik).

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan atau petugas medis di RSUD Sunan Kalijaga Demak berpenampilan rapi, bersih, dan baik. (misal seragam lengkap dengan atribut) (X1).					
2.	Sistem informasi di RSUD Sunan Kalijaga Demak telah berbasis komputer disemua ruang (X2).					
3.	Fasilitas di RSUD Sunan Kalijaga Demak cukup luas, rapi, bersih dan nyaman (misal: ruang tunggu, ruang perawatan, kamar mandi, tempat parkir) (X3).					
4.	Mobil Ambulan di RSUD Sunan Kalijaga Demak selalu siap bila dibutuhkan pasien (X4).					

5. Tata ruang di RSUD Sunan Kalijaga Demak tersusun dengan teratur dan aman (X5).

B. Mutu Pelayanan RS ditinjau dari aspek *Reliability* (Kehandalan).

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan pengaduan di RSUD Sunan Kalijaga Demak dilakukan secara tepat, cepat, dan handal (X6).					
2.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit (mulai jam 08.00 – 13.00) (X7).					
3.	Mudah memperoleh penjelasan hal- hal yang belum jelas dari karyawan atau petugas di RSUD Sunan Kalijaga Demak (X8).					
4.	Alur pengobatan di RSUD Sunan Kalijaga Demak mudah diikuti oleh pasien (X9).					
5.	Dokter pemberi layanan klinik penyakit dalam di RSUD Sunan Kalijaga Demak adalah dokter spesialis penyakit dalam (X10).					

C. Mutu Pelayanan RS ditinjau dari aspek *Responsiveness* (Ketanggapan).

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan / petugas medis di RSUD Sunan Kalijaga Demak cepat merespon pasien yang datang (X11).					
2.	Karyawan / petugas medis di RSUD Sunan Kalijaga Demak dalam menanggapi keluhan pasien (X12).					
3.	Petugas di RSUD Sunan Kalijaga Demak menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat					

- (X13).
4. Waktu tunggu di rawat jalan RSUD Sunan Kalijaga Demak sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit (< 60 menit) (X14).
 5. Waktu tunggu pengambilan obat di RSUD Sunan Kalijaga Demak sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit (< 30 menit) (X15).

D. Mutu Pelayanan RS ditinjau dari aspek Assurance (Jaminan).

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan atau petugas medis ramah, sopan dalam menjawab pertanyaan pasien (X16).					
2.	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan di RSUD Sunan Kalijaga Demak (X17).					
3.	Karyawan /petugas medis menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien (X18).					
4.	Karyawan / petugas medis meyakinkan dalam memberikan tindakan (X19).					
5.	Karyawan / petugas medis bertanggungjawab atas tindakan yang diberikan pasien (X20).					

E. Mutu Pelayanan RS ditinjau dari aspek *Empathy* (Empati).

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas kesehatan memperlakukan pasien dengan penuh perhatian kepada pasien (X21).					
2.	Pelayanan pada pasien tidak membedakan status sosial dan status ekonomi (X22).					
3.	Petugas kesehatan mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pasien (X23).					
4.	Petugas kesehatan berkomunikasi dengan baik (misal menggunakan bahasa yang sopan) (X24).					
5.	Karyawan/ petugas kesehatan mengerti kesulitan pasien (X25).					

F. Kepuasan pasien ditinjau dari aspek penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut kami selama ini RSUD Sunan Kalijaga Demak memberikan pelayanan kesehatan yang nyaman dan memuaskan sesuai yang diharapkan. (misal lokasi rumah sakit mudah dijangkau, penerangan, kenyamanan ruangan) (Y1).					
2.	Menurut kami selama ini tindakan yang diberikan petugas medis aman (Y2).					

G. Kepuasan pasien dilihat dari aspek penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	N	S SS
1.	Menurut kami selama ini persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit (Y3).				
2.	Menurut kami selama ini di RSUD Sunan Kalijaga Demak tidak membedakan status sosial pasien (Y4).				



Lampiran 6. Kisi- Kisi Kuesioner Penelitian

Tabel 7.1 Kisi- Kisi Kuesioner Penelitian

Variabel Bebas Mutu Pelayanan RS.

No	Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i> (Hal-hal yang terlihat / bukti fisik).	- Penampilan karyawan / petugas medis (X1). - Perlengkapan dan material yang digunakan (X2). - Fasilitas fisik (ruang tunggu, ruang perawatan, kamar mandi, tempat parkir) (X3). - Sarana fisik kantor (X4). - Tata ruang (X5).	1 2 3 4 5
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan).	- Pelayanan segera akurat (X6). - Kemampuan dan kehandalan (X7). - Kemudahan memperoleh penjelasan (X8). - Kemudahan alur pengobatan untuk diikuti (X9). - Menyediakan pelayanan yang terpercaya (X10).	6 7 8 9 10
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).	- Pelayanan dengan cepat (X11). - Merespon permintaan dengan tanggap (X12). - Kemampuan karyawan membantu pasien (X13). - Kesiadaan waktu tunggu rawat jalan (X14). - Menginformasikan jasa secara tepat (X15).	11 12 13 14 15
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).	- Kesopanan (X16). - Ketrampilan (X17). - Pengetahuan (X18). - Mampu menumbuhkan kepercayaan pasien (X19). - Jaminan bertanggungjawab (bebas bahaya, resiko, keragu-raguan) (X20).	16 17 18 19 20
5.	<i>Empathy</i> (Empati).	- Perhatian (X21). - Memahami Kebutuhan (X22). - Mudah dihubungi pasien dan mengutamakan kepentingan pasien (X23). - Komunikasi baik (X24). - Mengerti kesulitan pasien (X25).	21 22 23 24 25

Variabel Terikat Kepuasan Pasien

1.	Penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi.	- Kenyamanan Pelayanan (<i>amenities</i>) (Y1). - Keamanan Tindakan (<i>safety</i>). (Y2).	1 2
2.	Penerapan persyaratan kesehatan.	- Persyaratan Pendaftaran Pelayanan Kesehatan (Y3). - Memahami Kebutuhan (Y4).	3 4

Lampiran 7. Analisis Data

1. Analisis Univariat

a. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	138	48.4	48.4	48.4
	Perempuan	147	51.6	51.6	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

b. Distribusi Pendidikan Responden

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	111	38.9	38.9	38.9
	D3	88	30.9	30.9	69.8
	S1	68	23.9	23.9	93.7
	S2	18	6.3	6.3	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

c. Distribusi Usia Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-25 Tahun	17	6.0	6.0	6.0
	26 - 30 Tahun	26	9.1	9.1	15.1
	31 - 35 Tahun	30	10.5	10.5	25.6
	36 - 40 Tahun	58	20.4	20.4	46.0
	41 - 50 Tahun	41	14.4	14.4	60.4
	51 - 55 Tahun	46	16.1	16.1	76.5
	>55 Tahun	67	23.5	23.5	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

d. Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	34	11.9	11.9	11.9
	Tidak Bekerja/IRT	71	24.9	24.9	36.8
	Pegawai Swasta	52	18.2	18.2	55.1
	Pegawai Negeri Sipil	46	16.1	16.1	71.2
	Wiraswasta/Swasta	57	20.0	20.0	91.2
	Pensiunan/Purnawirawan	25	8.8	8.8	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

e. Distribusi Penghasilan Tiap Bulan Responden

Penghasilan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 juta	104	36.5	36.5	36.5
	1 - <2 juta	119	41.8	41.8	78.2
	2 - 3 juta	62	21.8	21.8	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

f. Distribusi Jenis Peserta Jaminan Kesehatan Responden

Jenis Peserta Jaminan Kesehatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PBI	131	46.0	46.0	46.0
	Non PBI	154	54.0	54.0	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

g. Distribusi Frekuensi *Tangibles*

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	285	100.0	100.0	100.0

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	2.8	2.8	2.8
	3	26	9.1	9.1	11.9
	4	129	45.3	45.3	57.2
	5	122	42.8	42.8	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	10.9	10.9	10.9
	4	127	44.6	44.6	55.4
	5	127	44.6	44.6	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	2.5	2.5	2.5
	3	53	18.6	18.6	21.1
	4	141	49.5	49.5	70.5
	5	84	29.5	29.5	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	2.8	2.8	2.8
	3	52	18.2	18.2	21.1
	4	133	46.7	46.7	67.7
	5	92	32.3	32.3	100.0
	Total	285	100.0	100.0	

h. Distribusi Frekuensi *Reliability*

X6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	2.5	2.5	2.5
3	23	8.1	8.1	10.5
4	127	44.6	44.6	55.1
5	128	44.9	44.9	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	23	8.1	8.1	8.1
4	126	44.2	44.2	52.3
5	136	47.7	47.7	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	3.5	3.5	3.5
3	51	17.9	17.9	21.4
4	140	49.1	49.1	70.5
5	84	29.5	29.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	285	100.0	100.0	100.0

X.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	285	100.0	100.0	100.0

i. Distribusi Frekuensi *Responsiveness*

X.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.7	.7	.7
3	6	2.1	2.1	2.8
4	115	40.4	40.4	43.2
5	162	56.8	56.8	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	3.9	3.9	3.9
4	115	40.4	40.4	44.2
5	159	55.8	55.8	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	3.9	3.9	3.9
3	27	9.5	9.5	13.3
4	145	50.9	50.9	64.2
5	102	35.8	35.8	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	1.4	1.4	1.4
3	42	14.7	14.7	16.1
4	118	41.4	41.4	57.5
5	121	42.5	42.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	17	6.0	6.0	6.3
4	121	42.5	42.5	48.8
5	146	51.2	51.2	100.0
Total	285	100.0	100.0	

j. Distribusi Frekuensi *Assurance***X.16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1.1	1.1	1.1
2	5	1.8	1.8	2.8
3	11	3.9	3.9	6.7
4	110	38.6	38.6	45.3
5	156	54.7	54.7	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	2.8	2.8	2.8
3	25	8.8	8.8	11.6
4	149	52.3	52.3	63.9
5	103	36.1	36.1	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	285	100.0	100.0	100.0

X.19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	1.4	1.4	1.4
3	22	7.7	7.7	9.1
4	122	42.8	42.8	51.9
5	137	48.1	48.1	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.7	.7	.7
3	22	7.7	7.7	8.4
4	117	41.1	41.1	49.5
5	144	50.5	50.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

k. Distribusi Frekuensi *Empathy*

X.21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	3.2	3.2	3.2
3	32	11.2	11.2	14.4
4	147	51.6	51.6	66.0
5	97	34.0	34.0	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.1	1.1	1.1
3	40	14.0	14.0	15.1
4	122	42.8	42.8	57.9
5	120	42.1	42.1	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.1	1.1	1.1
3	13	4.6	4.6	5.6
4	132	46.3	46.3	51.9
5	137	48.1	48.1	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	19	6.7	6.7	7.0
4	121	42.5	42.5	49.5
5	144	50.5	50.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

X.25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	1.8	1.8	1.8
3	38	13.3	13.3	15.1
4	149	52.3	52.3	67.4
5	93	32.6	32.6	100.0
Total	285	100.0	100.0	

1. Distribusi Frekuensi Aspek Penerapan Kode Etik dan Standar

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	1.4	1.4	1.4
3	50	17.5	17.5	18.9
4	118	41.4	41.4	60.4
5	113	39.6	39.6	100.0
Total	285	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	23	8.1	8.1	8.1
3	34	11.9	11.9	20.0
4	148	51.9	51.9	71.9
5	80	28.1	28.1	100.0
Total	285	100.0	100.0	

- m. Distribusi Frekuensi Aspek Penerapan Semua Persyaratan Pelayanan Kesehatan.

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	3.2	3.2	3.2
4	138	48.4	48.4	51.6
5	138	48.4	48.4	100.0
Total	285	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	70	24.6	24.6	24.6
4	151	53.0	53.0	77.5
5	64	22.5	22.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

2. Analisa Bivariat
a. Deskriptif Data

Case Summaries

	X	Y
N	285	285
Mean	90.33	16.62
Std. Deviation	6.347	1.569
Median	91.00	17.00
Minimum	70	13
Maximum	105	20

b. Pengujian Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		285	285
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	90.33	16.62
	Std. Deviation	6.347	1.569
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.146
	Positive	.047	.146
	Negative	-.097	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.631	2.464
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Pengujian Korelasi Spearman's rho

Correlations

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.214**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	285	285
	Y	Correlation Coefficient	.214**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	285	285

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8. Surat Ijin Permohonan Data ke RSUD Sunan Kalijaga Demak.



Lampiran 9. Surat Rekomendasi Survey / Riset Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal.



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL**
JL SULTAN HADIWIJAYA No. 08 Telp. (0291) 681011 Demak, 59511
<http://www.demakkab.go.id>

SURAT REKOMENDASI SURVEY / RISET

NOMOR : 503.58/04558 / VII / 2015

I. DASAR :

1. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Daerah.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala BPPTPM Kabupaten Demak, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Demak Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Bupati Demak Nomor 17 tahun 2014 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala BPPTPM Kabupaten Demak.
4. Surat dari Universitas Muhammadiyah Semarang Fakultas Kedokteran nomor : 868/UNIMUS.H/KM/2015 tanggal 08 Juli 2015 Perihal Permohonan Data.

II. MEMBERIKAN REKOMENDASI KEPADA :

NAMA : WIJAYANTI INDAH PURNAMASARI
ALAMAT : Ds. Doreng Rt 001 Rw 003 Kec. Wonosalam
PEKERJAAN : Mahasiswa
KEWARGANEGARAAN : Indonesia

UNTUK MELAKUKAN SURVEY / RISET / PENELITIAN :

BIDANG PENELITIAN : Kedokteran
JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK.**
LOKASI PENELITIAN : RSUD Sunan Kalijaga Demak
WAKTU PENELITIAN/ KEGIATAN : 10 Juli – 10 September 2015
STATUS PENELITIAN : Baru
PESERTA : 1 Orang
PENANGGUNGJAWAB : dr. Siti Moetmainnah, MARS, Sp. OG(K)
SPONSOR : -
MAKSUD DAN TUJUAN : Ijin Permohonan Data

III. REKOMENDASI DIBERIKAN DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian harus melaporkan kedatangannya kepada Bupati c.q. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak.
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud.
3. Wajib mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.

4. Apabila masa berlaku Surat Pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka rekomendasi penelitian wajib diperpanjang.
5. Hasil penelitian dikirim kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dan Bappeda Kabupaten Demak, masing – masing 2 (dua) eksemplar.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila terbukti disalahgunakan dan/ atau melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut di atas.

Dikeluarkan : D e m a k
Pada tanggal : 10 Juli 2015



TEMBUSAN : dikirim kepada Yth :

1. Kepala BAPPEDA Kab. Demak;
2. Kepala Kesbangpolinmas Kab. Demak;
3. Kepala KPA Kab. Demak;
4. Direktur RSUD Sunan Kalijaga Kab. Demak;
5. Arsip.



Lampiran 10. Surat Jawaban Ijin Permohonan Data Dan Ijin Dijadikan Lahan Permohonan.



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
RSUD SUNAN KALIJAGA
 Jl. Sultan Fatah 669/50 Telp. (0291) 685018, 6905501,
 6905502, 6905503, 6905504 Fax. (0291) 681609
 Kabupaten Demak 59511



Nomor : 420 / 1801 / 2015
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Permohonan Data

Demak, 13 Juli 2015

Kepada Yth
 Dekan Fakultas Kedokteran
 Universitas Muhammadiyah Semarang
 Di Semarang

Merindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang Nomor 868/UNIMUS.H/KM/2015 tentang Ijin Permohonan Data, maka bersama ini kami sampaikan bahwa RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak mengijinkan untuk dijadikan bahan permohonan data atas:

Nama : WUAYANTI INDAH P
 NIM : H2A012011
 Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Demikian atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 dr. Deby Ardhawati, Sp.M
 Penghimpun Umma Muda
 No. 19390820 198612 2 001

Tembusan: dikirimkan Kepada Yth.

1. Koordinator Diklat Pelayanan;
2. Koordinator Diklat Perawatan;
3. Ka Poliklinik;
4. Poliklinik Dalam;
5. Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Demak;
6. Peninggal.

Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian ke RSUD Sunan Kalijaga Demak.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG
FAKULTAS KEDOKTERAN

Jl. Wonodri Sendang Raya 2A Semarang Telp. (024) 8415764
Fax : (024) 8441558 e-mail : fk.unimus@gmail.com web: www.unimus.ac.id

No : 64 /UNIMUS.H/KM/2015

Semarang, 18 September 2015

Lamp : -

Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur RSUD Sunan Kalijaga Demak
di tempat

Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa bara kaatuh
Bakda' salam segala puji hanya untuk Allah SWT, sholawat serta salam semoga senantiasa
terlimpahkan bagi Rosulullah Muhammad SAW, Aamiin.

Dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1)
Pendidikan Dokter yakni menyusun skripsi bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran UNIMUS,
bersama ini kami hadapkan mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Wijayanti Indah Purnamasari
NIM : H2A012011
Keperluan : Ijin Penelitian
Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Klinik
Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015

Demikian atas perhatian dan perkenannya, kami sampaikan terimakasih.

Wa billahit taufiq wal hidayah
Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa bara kaatuh

a.n. Dekan,
Kor. Program Tahap Akademik

dr. M. Riza Setiawan
NIK. 28.6.1026.45

Lampiran 12. Foto Penelitian Uji Validitas Kuesioner



Lampiran 13. Foto Penelitian Di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak.

