

BAB VI

RINGKASAN

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Kepmenkes, 2013).

Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk peserta JKN terdiri atas fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). FKTP dimaksud adalah Puskesmas atau yang setara, Praktik Dokter, Praktik dokter gigi, Klinik Pratama atau yang setara, Rumah Sakit Kelas D Pratama atau yang setara (Permenkes RI, 2014).

Pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pelayanan kesehatan non spesialis yang mencakup administrasi pelayanan, pelayanan promotif dan preventif, pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, tindakan medis non spesialis, baik operatif maupun non operatif; pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis, pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama, dan rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi.

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

1. Kepesertaan / keanggotaan Jaminan Kesehatan Nasional adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Penerima bantuan iuran jaminan kesehatan PBI dan Non PBI.
2. Pelayanan Kesehatan, ada 2 (dua) jenis pelayanan yang akan diperoleh oleh Peserta JKN, yaitu berupa pelayanan kesehatan (manfaat medis) serta akomodasi dan ambulans (manfaat non medis). Ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan dari Fasilitas Kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan..
3. Pembiayaan / Premi BPJS Kesehatan akan membayar kepada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dengan Kapitasi. Untuk Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan, BPJS Kesehatan membayar dengan sistem paket INA CBG's. Mengingat kondisi geografis Indonesia, tidak semua Fasilitas Kesehatan dapat dijangkau dengan mudah.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan, konsumen akan mengalami kepuasan (Purwanto, 2007).

Dari uraian di atas, muncul ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien di fasilitas tingkat pertama guna meningkatkan pelayanan kesehatan terutama untuk pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar.

Alasan dilakukan penelitian tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien BPJS di fasilitas tingkat pertama untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, dimana kepesertaan BPJS, pelayanan BPJS dan pembiayaan BPJS kemungkinan besar sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar.

Tujuan penelitian ini untuk, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar, mengetahui pengaruh Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar, mengetahui karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar.

Penelitian tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien BPJS di fasilitas tingkat pertama Kabupaten Karanganyar meliputi 8 puskesmas, 2 klinik, dan 3 apotek jejaring,

penelitian ini dilakukan mulai tanggal 26 November 2014 sampai dengan 30 Desember 2014. Sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *nonprobabilitas sampling* dan *purposive sampling* yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara acak pada pasien yang terdaftar sebagai anggota BPJS. Dari penelitian ini diperoleh sampel atau sebanyak 278 responden yang termasuk dalam inklusi. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner dengan berinteraksi langsung kepada responden, kemudian hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear dan PLS (*Partial Least Square*) dengan program komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,02, pelayanan BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, karakteristik pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 7,07 lebih besar dari 1,96.

DAFTAR PUSTAKA

- Aly, Rachman., 2013, *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Anwar Malang*, Tesis, Malang: Program Pasca Sarjana. Universitas Brawijaya
- Anief M. 2000. *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anonim., 2002, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 1332/Menkes/SK/X/2002*. Pasal 1. tentang Apotek.
- Anonim., 2011, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 028/MenKes/Per/1/2011*. Pasal 1. tentang Klinik
- Anonim., 2013, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 71/2013*. Pasal 1 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Anonim. 2014. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. <http://sappk.itb.ac.id/wp-content/uploads/2014/01/Buku-Panduan-Layanan-bagi-Peserta-BPJS-Kesehatan.pdf>. (29 September 2014)
- Anonim. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014* tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Anonim. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 375 tentang Sistem Kesehatan Masyarakat*. http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjskesehatan_397/paket-manfaat_125
- Azwar, A., 1996, *Administrasi Kesehatan*, Jakarta : PT Binarupa Aksara.
- Azwar S. 2004. *Metode Penelitian*. Cetakan V. Yogyakarta: Penerbit Buku Pustaka Belajar.
- Bata, Yuristi W, Alwy D., 2013, *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*, Tesis, Makassar: Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Braunsberger, K., 2002, Patient/enrollee Satisfaction with Health Care and Health Plan, *Journal of Consumer Marketing*, 19(7):575-590.

- Carol, S. Weisman, Ph.D., Deborah E. Rich, Ph.D., Juliet Rogers, M.P.H. Karen G. Crawford, M.B.A, Carla E. Grayson, Ph.D., and Jillian T. Henderson, M.P.H. 2000. *Gender and Patient Satisfaction with Primary Care: Tuning in to Women Quality Measurement*. University of Michigan National Center of Excellence in Women's Health
- Coulter A, Parsons S, Askham J., 2008, *Where are The Patients in Decision-Making about Their Own Care?*, Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.
- Departemen Kesehatan RI. ARRIME: *pedoman manajemen puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2002.
- [Depkes RI]. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. www.hukor.depkes.go.id (07 Juli 2012).
- Fajar, N.A et al., 2009. *Kepuasan pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka*, Bangka: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- Gozali I, Chariri A, Ulum I., 2006. *Intellectual Capital dan kinerja keuangan perusahaan suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Handayani, S.E., 2003. *Analisis pengaruh karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien dalam hal mutu pelayanan kesehatan di unit rawat inap puskesmas maos kabupaten cilacap*, Semarang., Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Hartono. E., 2008, *SPSS 17.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, Penerbit PUSTAKA PELAJAR bekerjasama dengan ZANAVA, Yogyakarta, 29-31, 51-55, 93, 111, 125, 133, 138, 139, 142
- Jung-Pin Chiu, Chia-Long Lee, Chi-Hwa Wu, Yung-Chih Lai, Ruei-Neng Yang, and Tien-Chien Tu., 2009. *Identification of Factors That Impact on Patient Satisfaction of Unsedated Upper Gastrointestinal Endoscopy*. Division of Gastroenterology, Department of Internal Medicine, Cathay General Hospital Taiwan
- Kepmenkes. 2012. *Buku pegangan sosialisasi JKN*. <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf> (24 september 2012).
- Kelana, Candra., 2010, *Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan di Poliklinik Ortodonti RSUP DR. Hasan Sadikin Bandung*, Tesis, Jakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.
- Kotler, P., 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta : Erlangga

- Kuncoro, A., 2007, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa VIP Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta, *Tesis*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Lestari, Andayani. 2013, *Jaminan Kesehatan Nasional & Peran BPJS Kesehatan*, PT Askes (Persero) Divisi Regional VI, Yogyakarta
- Lumenta, Benyamin., 1989, *Pasien, Citra, Peran, dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- María L. Sanz de Acedo Lizárraga, María T. Sanz de Acedo Baquedano¹, y María Cardelle-Elawar. 2007. *Factors that affect decision making: gender and age differences*. Universidad Pública de Navarra, España. Arizona State University West, USA.
- Mote F, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Semarang: Ilmu Administrasi, Universitas Diponegoro.
- Muli, CZ, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan*, Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.
- Mulyono, S., 1991, *Statistika untuk Ekonomi*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nasir M, 2008. *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Ibu dan Bayi Untuk Mendukung Evaluasi Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Lamongan*. Semarang: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro.
- Praditasari A.L. 2010. *Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis, Universitas Setia Budi.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Purwanto S. 2007. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> (26 Oktober 2012).
- Rachmawati S. 2008. *Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa (Skripsi)*. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.

- Santoso S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Saragih, S., 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi di Puskesmas Kota Pekan Baru*, Pekan Baru: Universitas Suatera Utara Medan.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta Bandung.
- Sukemi, TH., 2008. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Banjar Lampung*. Bandar Lampung: Univesitas Terbuka UPBJJ-UT Bandar Lampung.
- Susanti, Widia., 2008, *Sistem Pembiayaan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rsud Dr. Moewardi Surakarta*, Tesis, Pascasarjana, Magister Kedokteran Keluarga, Universitas Sebelas Maret
- Tateke T, Woldie M, Ololo S, 2012. *Determinants of patient satisfaction with outpatient health services at public and private hospitals in Addis Ababa, Ethiopia*. College of Medicine and Health Sciences, Arbaminch University, Ethiopia.
- Toborat. M., 2014, Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Empat Papua. *Tesis*, Surakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi.
- Utama, Agung., 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 - 110*.
- Wahyono, T., 2008, *SPSS 16 (Statistical Product and Service Solution)*, Penerbit PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Weisman CS, Rich DE, Rogers J, Crawford KG., Grayson CE., 2000, Gender and patient satisfaction with primary care: tuning in to women in quality measurement, *Journal of Women's Health & Gender-Based Medicine*, 9(6):657-665.
- Widanaputra, A.A Gede Putu., 2007. *Pengaruh Konflik Antara Pemegang Saham dan Manajemen Mengenai Kebijakan Dividen Terhadap Koservatisme Akuntansi*. Desertasi Program Doktor Akuntansi Fakultas Ekonomi UGM.

Lampiran 1. Surat permohonan izin penelitian



Nomor : 72/D3.04/22.11.2014
 Lamp. : -
 Perihal : Permohonan Observasi Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Kesbangpol Kabupaten Karanganyar
 Karanganyar

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan Proposal Penelitian guna penyusunan Tesis oleh peserta program Pascasarjana :

Nama : Yogi Bhakti Marhenta
 Nomor Induk Mhs : SBF 111340265
 Judul : Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien JKN Faskes I Kabupaten Karanganyar Tahun 2014.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta program Pascasarjana kami tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Observasi penelitian di Faskes I Karanganyar.

Demikian, terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Surakarta, 22 Nopember 2014
 Dekan Fakultas Farmasi



Prof. Dr. R. A. Oetari., SU., MM., M.Sc., Apt

Lampiran 2. Surat pengantar penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jln. Lawu No. 85 Karanganyar Telp. (0271) 495038 Fax (0271) 494835
 Website : E-mail : Kesbangpol@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57716

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070 / 541 / XI / 2014

- I. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tanggal 21 Januari 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- II. Memperhatikan : Surat dari Universitas Setia Budi Surakarta, Nomor: 72/D3.04/22.11.2014, tanggal 22 Nopember 2014 Perihal Permohonan Ijin Observasi Penelitian.
- III Yang bertanda tangan di bawah ini An. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karanganyar tidak keberatan atas pelaksanaan suatu kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat dalam wilayah Kabupaten Karanganyar yang dilakukan oleh :
1. Nama / NIM : YOGI BHAKTI MARHENTA / SBF 111340265
 2. Alamat : Universitas Setia Budi Surakarta
 3. Pekerjaan : Mahasiswa.
 4. Maksud dan tujuan : Permohonan Ijin Studi Observasi dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul :
"Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan JKN Faskes 1 Kabupaten Karanganyar Tahun 2014".
 5. Lokasi : Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar.
 6. Jangka waktu : 24 Nopember 2014 s/d Pebruari 2015.
 7. Peserta : -
 8. Penanggungjawab : Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.
- Dengan Ketentuan sebagai berikut :
- a. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak dilaksanakan untuk tujuan lain yang dapat berakibat melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Sebelum melaksanakan kegiatan tersebut, maka terlebih dahulu melapor kepada penguasa Pemerintah Desa/Kalurahan setempat.
 - c. Mentaati segala ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku juga petunjuk-petunjuk dari pejabat pemerintah yang berwenang dan tidak menimbulkan distorsi/gejolak masyarakat.
 - d. Setelah melaksanakan kegiatan dimaksud supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karanganyar.
 - e. Apabila masa berlaku surat ijin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon
- V. Surat Rekomendasi Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Rekomendasi Penelitian ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Dikeluarkan di : Karanganyar.
 Pada Tanggal : 24 Nopember 2014

An. KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN KARANGANYAR
Ub. Kabid Kewaspadaan Daerah dan Ketahanan
Masyarakat
Kasubbid Kewaspadaan Dini, Pengawasan Orang dan
Lembaga Asing



TEMBUSAN :

1. Bupati Karanganyar (sebagai



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Alamat : Jl. KH. Wakhid Hasyim Karanganyar Kode Pos 57716
 Telp./ Fax. (0271) 495179 Karanganyar
 website : www.bappeda.karanganyarkab.go.id email : bappeda_karanganyar@yahoo.com

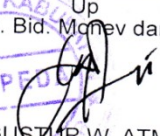
SURAT REKOMENDASI RESEARCH / SURVEY
 Nomor : 070/524/XI/2014

- I. **MENARIK** : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Karanganyar, Nomor 070/541/XI/2014 Tanggal 24 Nopember 2014.
- II. Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Karanganyar, bertindak atas nama Bupati Karanganyar, menyatakan **TIDAK KEBERATAN** atas pelaksanaan research/penelitian/survey/observasi/mencari data dalam wilayah Kabupaten Karanganyar yang dilaksanakan oleh :
- | | | |
|---|-----------------|--|
| 1 | Nama | : YOGI BHAKTI MARHENTA / SBF 111340265 |
| 2 | Alamat | : Universitas Setia Budi Surakarta |
| 3 | Pekerjaan | : Mahasiswa |
| 4 | Penanggungjawab | : Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt |
| 5 | Maksud / Tujuan | : Permohonan ijin Studi Obserfasi dalam rangka penyusunan Thesis dengan Judul :
"ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN JKN FASKES 1 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014" |
| 6 | Peserta | : -- |
| 7 | Lokasi | : Dinas Kesehatan Kab.Karanganyar |
- Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :
- Pelaksanaan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
 - Sebelum melaksanakan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data harus terlebih dahulu melaporkan kepada penguasa setempat.
 - Setelah research/penelitian/survey/ observasi/mencari data selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Karanganyar.
- III. Surat Rekomendasi research/penelitian/survey/ observasi/mencari data ini berlaku dari : Tanggal 24 Nopember 2014 s/d 23 Pebruari 2015

Dikeluarkan di : Karanganyar
 Pada tanggal : 24 Nopember 2014

An. BUPATI KARANGANYAR
 KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 Ub.
 KA. BID. PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN STATISTIK
 Up

Ka. Sub. Bid. Monv dan Statistik,


 J. AGUSTUR W. ATMOJO.
 NIP. 19580831 199103 1 003

Tembusan:

- Bupati Karanganyar;
- Kapolres Karanganyar;
- Ka. Badan KESBANGPOL Kab. Karanganyar;
- Ka. Dinas Kesehatan Kab. Karanganyar.



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN

Alamat : Komplek Perkantoran Cangkakan Telp. (0271) 495 059 Karanganyar

SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI

Nomor : 800 / 2778 / 2013 / XI / 2014

Membaca : Surat dari BAPPEDA Kab. Karanganyar, Nomor : 070 / 524 / XI / 2014 tanggal 24 Nopember 2014 tentang Permohonan Ijin Penelitian / Survey.

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar memberikan ijin kepada :

Nama/ NIM	: YOGI BHAKTI MARHENTA/ SBF 111340265
Alamat	: Universitas Setia Budi Surakarta
Pekerjaan	: Mahasiswa
Keperluan	: Permohonan Ijin Studi Obserfasi dalam rangka penyusunan Thesis dengan judul : "ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KAREKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN JKN FASKES 1 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014"
Peserta	: -
Lokasi	: Dinas Kesehatan Kab. Karanganyar

Dengan ketentuan :

- Pelaksanaan Penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah.
- Bidang yang diteliti sesuai dengan keperluan study.
- Menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar.
- Surat Rekomendasi Penelitian//Research/Survey/Mencari Data ini berlaku dari : Tanggal 25 Nopember 2014 s/d 25 Pebruari 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : di Karanganyar
Pada tanggal : 24 Nopember 2014


 KABUPATEN KARANGANYAR
 SEKRETARIS
 Kepala Sub Bagian Perencanaan,
SAMADI, SH, M.Si
 NIP. 19590418 198503 1 013

Tembusan kepada Yth :

- Kepala Dinas Kesehatan Kab. Karanganyar (sebagai laporan)
- Ka.Bid. PROMKESI Dinas Kesehatan Kab. Karanganyar;
- Ka. Pusk.....

Lampiran 3. Kuesioner *try out***IDENTITAS RESPONDEN****Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Kepesertaan : PBI
 Non - PBI

Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

Pendapatan : ≤ 1 juta 2 juta – 3 juta
 1 juta – 2 juta ≥ 3 juta

KOESIONER TRYOUT

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

A. Kepesertaan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memperoleh kartu BPJS dengan satu identitas	4	3	2	1
2.	Prosedur pendaftaran untuk menjadi peserta JKN rumit	4	3	2	1
3.	Prosedur pendaftaran untuk menjadi peserta JKN jelas	4	3	2	1
4.	Sebagai peserta saya mendapatkan rekomendasi pemberian obat sesuai dengan terapi yang saya butuhkan	4	3	2	1
5.	Saya akan selalu memanfaatkan dan menggunakan kepesertaan JKN saat membutuhkan pelayanan kefarmasian	4	3	2	1
6.	Peserta JKN diberi kebebasan untuk memilih besaran premi yang akan di bayar	4	3	2	1
7.	Saya mendapatkan kemudahan dalam mengklaim hak saya sebagai peserta BPJS	4	3	2	1
8.	Hak saya sebagai peserta BPJS mampu dipenuhi dengan baik	4	3	2	1

B. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan pelayanan kesehatan	4	3	2	1
2.	Sebagai peserta BPJS saya tidak mendapatkan fasilitas kesehatan	1	2	3	4
3.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan kemudahan dalam pembayaran	4	3	2	1
4.	Saya mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan BPJS	4	3	2	1
5.	Petugas memberikan pelayanan informasi penjelasan obat yang dibutuhkan oleh peserta JKN	4	3	2	1
6.	Peserta memperoleh informasi mengenai alur pelayanan kesehatan di Puskesmas/Klinik/Apotek	4	3	2	1
7.	Tidak semua pelayanan kesehatan yang saya butuhkan ditanggung oleh system JKN	1	2	3	4

C. pembiayaan / premi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan keringanan dalam segi biaya	4	3	2	1
2.	Saya mendapatkan fasilitas kesehatan sesuai prosedur biaya	4	3	2	1
3.	Saya tidak mendapatkan pelayanan yang ditetapkan sesuai premi (pembiayaan)	1	2	3	4
4.	Saya mendapatkan nominal iuran yang sudah berlaku saat ini	4	3	2	1
5.	Perawatan yang harus saya bayar tidak sesuai dengan prosedur pembiayaan	1	2	3	4
6.	Peserta tidak dikenakan biaya tambahan untuk obat yang diterima pada pelayanan program rujuk balik	4	3	2	1

D. kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya suka dengan program BPJS	4	3	2	1
2.	Saya puas dengan yang diberikan BPJS	4	3	2	1
3.	Saya tidak suka dengan program BPJS	1	2	3	4
4.	Saya senang dengan program program BPJS	4	3	2	1
5.	Saya tidak puas dengan yang di berikan BPJS	1	2	3	4
6.	BPJS membuat saya tertarik	4	3	2	1
7.	BPJS tidak membuat saya tertarik	1	2	3	4
8.	Saya tidak puas dengan keterbatasan jenis obat yang di fasilitasi BPJS	1	2	3	4

Lampiran 4. Kuesioner untuk pengujian

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Kepesertaan : PBI
 Non - PBI

Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

Pendapatan : ≤ 1 juta 2 juta – 3 juta
 1 juta – 2 juta ≥ 3 juta

KOESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

A. Kepesertaan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memperoleh kartu BPJS dengan satu identitas	4	3	2	1
2.	Prosedur pendaftaran untuk menjadi peserta JKN rumit	4	3	2	1
3.	Prosedur pendaftaran untuk menjadi peserta JKN jelas	4	3	2	1
4.	Sebagai peserta saya tidak mendapatkan rekomendasi pemberian obat sesuai dengan terapi yang saya butuhkan	1	2	3	4
5.	Saya akan selalu memanfaatkan dan menggunakan kepesertaan JKN saat membutuhkan pelayanan kefarmasian	4	3	2	1
6.	Saya mendapatkan kemudahan dalam menklaim hak saya sebagai peserta BPJS	4	3	2	1
7.	Hak saya sebagai peserta BPJS mampu dipenuhi dengan baik	4	3	2	1

B. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan pelayanan kesehatan	4	3	2	1
2.	Sebagai peserta BPJS saya tidak mendapatkan fasilitas kesehatan	1	2	3	4
3.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan kemudahan dalam pembayaran	4	3	2	1
4.	Saya mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan BPJS	4	3	2	1
5.	Petugas memberikan pelayanan informasi penjelasan obat yang dibutuhkan oleh peserta JKN	4	3	2	1
6.	Peserta memperoleh informasi mengenai alur pelayanan kesehatan di Puskesmas/Klinik/Apotek	4	3	2	1
7.	Tidak semua pelayanan kesehatan yang saya butuhkan ditanggung oleh system JKN	1	2	3	4

C. pembiayaan / premi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Sebagai peserta BPJS saya mendapatkan keringanan dalam segi biaya	4	3	2	1
2.	Saya mendapatkan fasilitas kesehatan sesuai prosedur biaya	4	3	2	1
3.	Saya tidak mendapatkan pelayanan yang ditetapkan sesuai premi (pembiayaan)	1	2	3	4
4.	Saya mendapatkan nominal iuran yang sudah berlaku saat ini	4	3	2	1
5.	Perawatan yang harus saya bayar tidak sesuai dengan prosedur pembiayaan	1	2	3	4
6.	Peserta tidak dikenakan biaya tambahan untuk obat yang diterima pada pelayanan program rujuk balik	4	3	2	1

D. kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya suka dengan program BPJS	4	3	2	1
2.	Saya puas dengan yang diberikan BPJS	4	3	2	1
3.	Saya tidak suka dengan program BPJS	1	2	3	4
4.	Saya senang dengan program program BPJS	4	3	2	1
5.	Saya tidak puas dengan yang di berikan BPJS	1	2	3	4
6.	BPJS membuat saya tertarik	4	3	2	1
7.	BPJS tidak membuat saya tertarik	1	2	3	4
8.	Saya tidak puas dengan keterbatasan jenis obat yang di fasilitasi BPJS	1	2	3	4

Lampiran 5. Data hasil *try out*

NO	Variabel bebas																															
	Kepesertaan (X1)					Pelayanan BPJS (X2)					Pembiayaan (X3)					Kepuasan Pasien (Y)																
1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3			
2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	2	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
5	2	1	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3		
6	3	2	1	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2		
7	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	1		
8	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3		
9	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	
12	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
14	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
18	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	
19	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
20	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
26	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 6. Hasil *output* uji instrument

Uji validitas dan reliabilitas data koesoner variabel bebas kepesertaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	22.03	9.137	.293	.700
X1.2	22.03	7.964	.584	.621
X1.3	22.03	8.102	.551	.630
X1.4	21.47	9.913	.314	.687
X1.5	21.60	10.524	.265	.696
X1.6	21.67	10.368	.137	.724
X1.7	21.67	9.057	.555	.642
X1.8	21.80	8.648	.476	.651

Uji validitas dan reliabilitas data koesoner variabel bebas Pelayanan BPJS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20.57	5.978	.549	.747
X2.2	20.80	5.683	.472	.769
X2.3	20.87	6.326	.518	.754
X2.4	20.67	5.885	.595	.737
X2.5	20.60	5.766	.719	.715
X2.6	20.47	6.602	.396	.775
X2.7	20.43	6.737	.353	.782

Uji validitas dan reliabilitas data koesoner variabel bebas pembiayaan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	14.70	6.148	.658	.757
X3.2	15.00	5.931	.547	.786
X3.3	14.97	7.344	.285	.835
X3.4	15.03	6.102	.629	.762
X3.5	15.00	6.759	.662	.766
X3.6	14.97	5.895	.691	.747

Uji validitas dan reliabilitas data koesioner variabel tergantung Kepuasan pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	23.37	11.826	.831	.837
y2	23.50	11.983	.801	.841
y3	23.47	12.671	.618	.859
y4	23.37	12.516	.653	.856
y5	23.80	13.200	.338	.894
y6	23.40	12.110	.755	.845
y7	23.57	12.530	.680	.853
y8	23.83	11.799	.547	.872

Lampiran 7. Tabel t dan r *product moment* satu sisi

df	t	r	df	t	r
1	30.777	0.9511	31	13.095	0.2289
2	18.856	0.8000	32	13.086	0.2254
3	16.377	0.6870	33	13.077	0.2220
4	15.332	0.6084	34	13.070	0.2187
5	14.759	0.5509	35	13.062	0.2156
6	14.398	0.5067	36	13.055	0.2126
7	14.149	0.4716	37	13.049	0.2097
8	13.968	0.4428	38	13.042	0.2070
9	13.830	0.4187	39	13.036	0.2043
10	13.722	0.3981	40	13.031	0.2018
11	13.634	0.3802	41	13.025	0.1993
12	13.562	0.3646	42	13.020	0.1970
13	13.502	0.3507	43	13.016	0.1947
14	13.450	0.3383	44	13.011	0.1925
15	13.406	0.3271	45	13.006	0.1903
16	13.368	0.3170	46	13.002	0.1883
17	13.334	0.3077	47	12.998	0.1863
18	13.304	0.2992	48	12.994	0.1843
19	13.277	0.2914	49	12.991	0.1825
20	13.253	0.2841	50	12.987	0.1806
21	13.232	0.2774	51	12.984	0.1789
22	13.212	0.2711	52	12.980	0.1772
23	13.195	0.2653	53	12.977	0.1755
24	13.178	0.2598	54	12.974	0.1739
25	13.163	0.2546	55	12.971	0.1723
26	13.150	0.2497	56	12.969	0.1708
27	13.137	0.2451	57	12.966	0.1693
28	13.125	0.2407	58	12.963	0.1678
29	13.114	0.2366	59	12.961	0.1664
30	13.104	0.2327	60	12.958	0.1650

Lampiran 8. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	14	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	28	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	32	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	36	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Lampiran 9. Nilai-nilai Chi Kuadrat

NILAI-NILAI CHI KUADRAT

dk	Taraf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,481	6,635
2	0,139	2,408	3,219	3,605	5,591	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,19	16,985	19,812	22,368	27,688
14	13,332	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,337	19,511	21,615	24,785	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	26,028	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,271	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,514	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,963
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,775	50,892

Lampiran 10. Data Kunjungan Pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama Kabupaten Karanganyar 2014

No	Bulan	Pasien
1	Januari	1301
2	Februari	1193
3	Maret	1364
4	April	1276
5	Mei	1364
6	Juni	1329
7	Juli	1006
8	Agustus	1276
9	September	1376
10	Oktober	1326

Sumber: Puskesmas Karangpandan Kabupaten Karanganyar

No	Variabel bebas															Variabel tergantung										
	Kepesertaan (X1)						Pelayanan BPJS (X2)						Pembiayaan (X3)			Kepuasan Pasien (Y)										
88	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	4	1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
93	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
100	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
109	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
113	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
119	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
120	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
121	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
122	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
123	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	2	3	4	2	4	4	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
128	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
129	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
130	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

No	Variabel bebas															Variabel tergantung													
	Kepesertaan (X1)					Pelayanan BPJS (X2)					Pembiayaan (X3)					Kepuasan Pasien (Y)													
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
182	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4
184	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
194	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3
203	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
210	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
211	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
213	3	4	1	4	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
216	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
219	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

No	Variabel bebas																		Variabel tergantung									
	Kepesertaan (X1)							Pelayanan BPJS (X2)							Pembiayaan (X3)				Kepuasan Pasien (Y)									
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
265	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
273	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
275	1	3	3	1	3	2	1	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	3	1	3	3	4
276	3	4	2	1	3	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4
277	4	1	2	1	2	4	1	3	3	3	4	2	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
278	3	4	2	1	2	1	3	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	2

Lampiran 12. Jumlah total data tiap variabel

No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y
1	26	28	22	32	46	23	21	18	24	91	23	21	18	24
2	25	16	18	32	47	21	21	19	28	92	21	21	19	28
3	20	24	20	32	48	22	22	20	25	93	23	22	18	25
4	19	20	17	23	49	23	21	19	25	94	21	16	18	21
5	24	26	19	32	50	22	22	19	24	95	21	21	18	24
6	22	27	18	32	51	21	22	21	25	96	22	22	22	28
7	28	19	18	31	52	21	21	18	26	97	21	21	18	24
8	21	21	18	24	53	22	22	19	25	98	21	21	18	24
9	24	22	21	26	54	23	22	18	27	99	22	21	18	27
10	28	23	20	27	55	20	24	19	26	100	21	22	18	26
11	21	26	17	24	56	22	21	18	24	101	23	20	19	26
12	24	25	18	28	57	24	22	18	24	102	21	25	18	28
13	20	20	18	30	58	22	22	20	27	103	21	23	18	27
14	23	25	18	32	59	26	22	19	25	104	21	20	18	24
15	23	23	13	27	60	22	27	22	31	105	23	22	18	25
16	21	25	18	28	61	24	26	21	26	106	21	20	18	25
17	20	20	18	26	62	22	24	19	24	107	21	22	18	24
18	23	27	23	31	63	26	24	18	26	108	22	23	19	26
19	20	21	17	23	64	21	24	19	26	109	24	23	18	26
20	19	27	21	32	65	23	23	19	27	110	21	22	18	25
21	21	28	18	32	66	21	24	18	24	111	23	23	18	25
22	28	26	24	29	67	21	21	18	24	112	22	24	22	28
23	19	19	18	24	68	21	21	18	24	113	22	23	19	26
24	19	19	18	24	69	21	23	19	24	114	21	24	20	24
25	19	19	18	24	70	21	24	19	29	115	24	24	23	27
26	19	19	18	24	71	21	21	18	24	116	21	21	18	24
27	25	28	23	32	72	21	21	18	26	117	22	23	18	24
28	21	21	19	27	73	25	23	18	27	118	22	21	18	25
29	23	21	19	26	74	23	23	20	24	119	16	20	21	28
30	20	20	20	26	75	19	20	20	24	120	23	25	23	28
31	24	25	21	29	76	16	20	19	23	121	24	23	18	26
32	23	26	20	28	77	21	23	20	24	122	18	26	24	26
33	19	18	22	23	78	26	24	18	26	123	25	23	21	28
34	17	17	17	24	79	21	22	18	26	124	27	28	24	32
35	17	21	20	24	80	16	24	20	28	125	23	16	18	24
36	21	22	21	30	81	21	23	18	24	126	21	21	19	24
37	21	22	21	25	82	20	20	20	25	127	21	25	22	26
38	21	27	23	29	83	20	21	18	24	128	26	26	24	31
39	22	18	19	27	84	21	21	20	24	129	26	23	19	24
40	26	25	20	29	85	21	24	18	24	130	23	22	23	29
41	20	21	23	25	86	24	25	20	29	131	28	27	21	31
42	21	21	18	25	87	23	21	19	24	132	18	20	20	25
43	23	24	19	26	88	19	21	19	24	133	18	20	20	25
44	22	26	21	24	89	21	24	18	24	134	19	21	20	29
45	21	22	19	24	90	20	23	19	23	135	25	27	24	30

No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y
136	22	19	21	23	181	21	21	21	26	211	17	19	18	24
137	21	22	22	26	182	22	21	18	24	212	18	20	18	24
138	19	18	22	27	183	23	22	18	26	213	21	24	22	27
139	21	20	21	28	184	22	23	18	24	214	22	22	18	25
140	27	27	18	24	185	25	23	20	30	215	21	23	20	24
141	19	21	20	24	186	21	21	18	24	216	24	22	18	26
142	23	26	21	30	187	23	22	20	24	217	21	19	19	25
143	19	21	20	27	188	23	23	18	24	218	19	21	17	28
144	22	21	19	24	189	28	28	22	28	219	21	19	21	27
145	20	21	19	24	190	21	21	18	24	220	22	21	18	24
146	19	21	20	24	191	21	21	19	25	221	21	22	19	25
147	21	21	19	24	192	24	21	20	24	222	22	23	18	27
148	21	21	18	25	193	21	24	18	25	223	19	23	18	24
149	19	21	18	27	194	24	22	19	27	224	23	22	20	24
150	21	23	18	24	195	21	21	16	24	225	23	23	18	24
151	18	21	18	23	196	21	24	22	25	226	28	28	22	28
152	20	23	18	25	197	23	22	20	24	227	21	21	18	24
153	17	18	18	24	198	23	23	18	24	228	21	21	19	25
154	21	22	20	26	199	28	28	22	28	229	21	25	24	32
155	22	25	19	29	200	21	21	18	24	230	21	22	19	23
156	23	21	18	24	201	21	21	19	25	231	20	21	16	24
157	20	24	21	26	202	24	21	20	24	232	25	28	18	24
158	22	23	22	25	203	21	24	18	25	233	21	20	16	23
159	22	21	19	25	204	24	22	19	27	234	22	20	21	25
160	21	21	18	24	205	21	21	16	24	235	18	20	18	22
161	28	28	23	27	206	21	24	22	25	236	18	20	18	24
162	21	26	18	25	207	21	22	20	24	237	22	22	18	24
163	21	24	21	26	208	21	21	16	25	238	19	27	24	28
164	22	23	19	24	209	22	21	19	24	239	20	23	16	18
165	18	18	21	23	210	21	21	18	24	240	26	21	24	32
166	21	23	18	24	211	22	19	20	25	241	21	21	18	24
167	21	21	18	24	197	21	23	18	26	242	21	21	24	32
168	21	22	18	24	198	23	24	18	26	243	20	25	18	24
169	20	22	19	25	199	21	23	19	24	244	20	21	15	19
170	23	22	18	25	200	28	28	24	32	245	21	20	18	22
171	21	20	18	24	201	21	23	18	25	246	20	21	18	24
172	20	21	18	24	202	23	21	18	24	247	20	20	18	24
173	22	25	22	32	203	21	22	18	24	248	21	21	19	24
174	21	22	18	24	204	19	22	19	25	249	18	21	16	24
175	22	23	19	25	205	19	24	18	26	250	21	22	18	24
176	21	21	18	24	206	23	25	18	25	251	20	19	19	26
177	28	28	19	30	207	22	22	20	26	252	19	20	18	24
178	22	21	18	26	208	20	24	19	26	253	21	21	18	24
179	25	22	18	24	209	21	22	18	26	254	21	18	17	25
180	22	22	18	24	210	21	21	19	26	255	21	19	17	25

No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y	No	X1	X2	X3	Y
256	21	21	18	24	264	21	21	18	25	272	21	25	21	25
257	26	23	18	27	265	22	21	18	24	273	15	21	18	24
258	23	21	18	24	266	21	21	18	24	274	27	24	20	24
259	27	21	19	24	267	20	20	22	24	275	14	24	18	25
260	22	22	18	24	268	21	22	18	28	276	19	21	18	25
261	25	22	18	25	269	20	21	18	24	277	15	19	22	29
262	21	21	18	24	270	21	21	18	24	278	16	23	19	25
263	23	21	19	24	271	21	22	21	25					

Lampiran 13. Tabel frekuensi data responden

Frequencies**Statistics**

		jenis kelamin	umur	kepersetaan	pendidikan terakhir	pekerjaaan	pendapatan
N	Valid	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table**jenis kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	139	50.0	50.0	50.0
	wanita	139	50.0	50.0	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-25	16	5.8	5.8	5.8
	26-35	76	27.3	27.3	33.1
	36-45	77	27.7	27.7	60.8
	>45	109	39.2	39.2	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepersetaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PBI	226	81.3	81.3	81.3
	N.PBI	52	18.7	18.7	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	44	15.8	15.8	15.8
	SMP	73	26.3	26.3	42.1
	SMA	121	43.5	43.5	85.6
	DIPLOMA	27	9.7	9.7	95.3
	SARJANA	13	4.7	4.7	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	13	4.7	4.7	4.7
	SWASTA	94	33.8	33.8	38.5
	Petani	61	21.9	21.9	60.4
	Pelajar	6	2.2	2.2	62.6
	Pedagang	59	21.2	21.2	83.8
	lain-lain	45	16.2	16.2	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1jt	111	39.9	39.9	39.9
	1-2jt	118	42.4	42.4	82.4
	2-3jt	40	14.4	14.4	96.8
	>3jt	9	3.2	3.2	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

Lampiran 14. Data Hasil Analisis Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	25.66	2.434	278
Kepesertaan	21.54	2.394	278
Pelayanan	22.23	2.331	278
Pembiayaan	19.13	1.790	278

Correlations

		Kepuasan	Kepesertaan	Pelayanan	Pembiayaan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.355	.483	.518
	Kepesertaan	.355	1.000	.430	.200
	Pelayanan	.483	.430	1.000	.367
	Pembiayaan	.518	.200	.367	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.000
	Kepesertaan	.000	.	.000	.000
	Pelayanan	.000	.000	.	.000
	Pembiayaan	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	278	278	278	278
	Kepesertaan	278	278	278	278
	Pelayanan	278	278	278	278
	Pembiayaan	278	278	278	278

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pembiayaan, Kepesertaan, Pelayanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.623 ^a	.389	.382	1.913	.389	58.034	3	274	.000	1.568

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan, Kepesertaan, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637.401	3	212.467	58.034	.000 ^a
	Residual	1003.135	274	3.661		
	Total	1640.536	277			

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan, Kepesertaan, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.779	1.530		3.777	.000		
	Kepesertaan	.163	.053	.161	3.064	.002	.813	1.230
	Pelayanan	.284	.058	.272	4.929	.000	.733	1.365
	Pembiayaan	.525	.069	.386	7.599	.000	.863	1.158

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kepesertaan	Pelayanan	Pembiayaan
1	1	3.982	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.009	21.527	.03	.67	.00	.33
	3	.006	25.858	.08	.18	1.00	.07
	4	.004	31.819	.89	.15	.00	.60

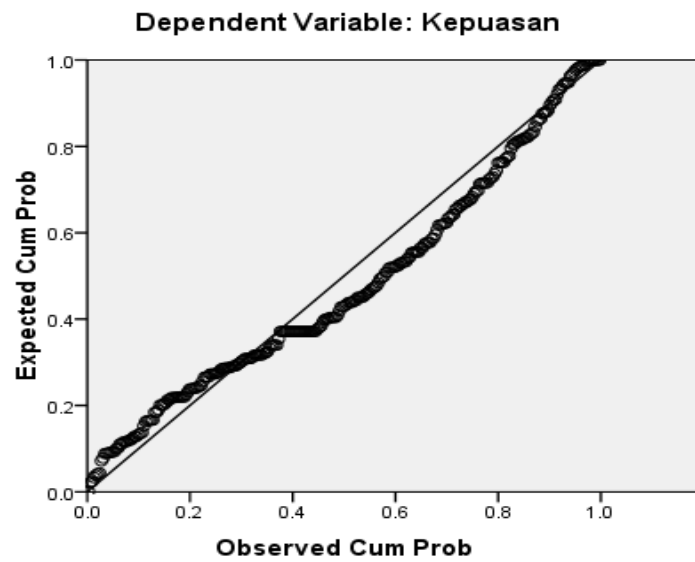
a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

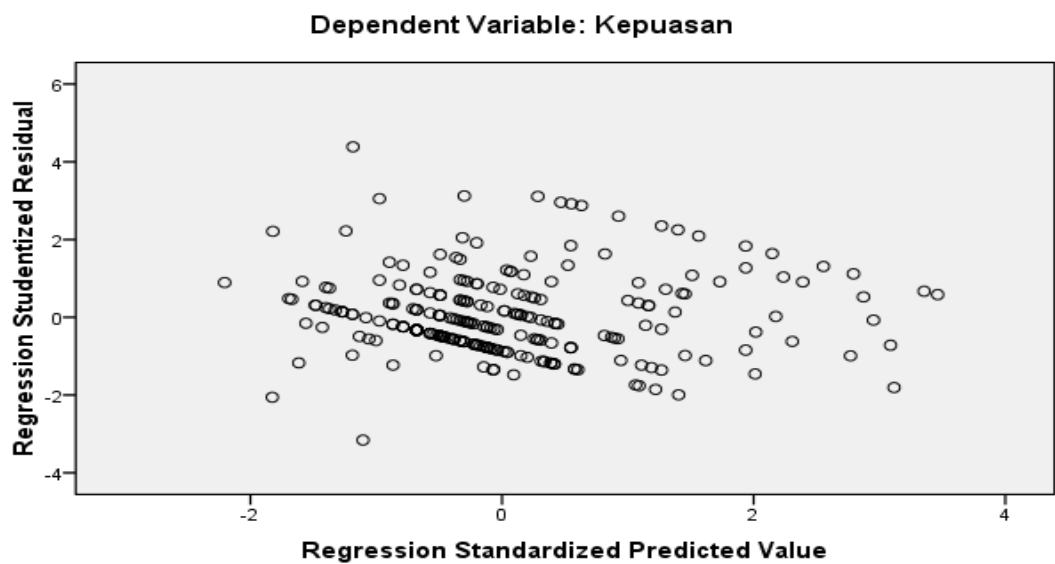
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22.31	30.91	25.66	1.517	278
Std. Predicted Value	-2.205	3.463	.000	1.000	278
Standard Error of Predicted Value	.118	.475	.214	.084	278
Adjusted Predicted Value	22.27	30.85	25.65	1.520	278
Residual	-5.982	8.139	.000	1.903	278
Std. Residual	-3.126	4.254	.000	.995	278
Stud. Residual	-3.159	4.386	.002	1.007	278
Deleted Residual	-6.109	8.653	.006	1.951	278
Stud. Deleted Residual	-3.213	4.540	.003	1.015	278
Mahal. Distance	.052	16.046	2.989	3.424	278
Cook's Distance	.000	.303	.006	.023	278
Centered Leverage Value	.000	.058	.011	.012	278

a. Dependent Variable: Kepuasan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 15. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas kepesertaan

		Statistics						
		(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	(A7)
N	Valid	278	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.18	3.00	3.06	3.03	3.17	3.06	3.05
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation		.541	.647	.616	.618	.502	.573	.631
Variance		.292	.419	.379	.382	.252	.329	.399
Range		3	3	3	3	2	3	3
Minimum		1	1	1	1	2	1	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		884	834	850	842	882	850	847

Frequency Table

kepesertaan X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	17	6.1	6.1	6.5
	S	191	68.7	68.7	75.2
	SS	69	24.8	24.8	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.4	1.4	1.4
	TS	46	16.5	16.5	18.0
	S	174	62.6	62.6	80.6
	SS	54	19.4	19.4	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.8	1.8	1.8
	TS	30	10.8	10.8	12.6
	S	187	67.3	67.3	79.9
	SS	56	20.1	20.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	8	2.9	2.9	2.9
	S	25	9.0	9.0	11.9
	TS	196	70.5	70.5	82.4
	STS	49	17.6	17.6	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	5.4	5.4	5.4
	S	200	71.9	71.9	77.3
	SS	63	22.7	22.7	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	35	12.6	12.6	12.9
	S	189	68.0	68.0	80.9
	SS	53	19.1	19.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepesertaan X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	.7	.7	.7
TS	43	15.5	15.5	16.2
S	173	62.2	62.2	78.4
SS	60	21.6	21.6	100.0
Total	278	100.0	100.0	

Lampiran 16. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas pelayanan BPJS

		Statistics						
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
N	Valid	278	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.12	3.33	3.29	3.06	3.17	3.12	3.14
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation		.596	.543	.506	.510	.516	.541	.575
Variance		.355	.294	.256	.260	.266	.293	.330
Range		3	2	2	2	3	3	3
Minimum		1	2	2	2	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4
Sum		866	926	914	851	882	867	873

Frequency Table

pelayanan X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	29	10.4	10.4	11.2
	S	182	65.5	65.5	76.6
	SS	65	23.4	23.4	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pelayanan X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	2.5	2.5	2.5
	S	184	66.2	66.2	68.7
	SS	87	31.3	31.3	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pelayanan X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	28	10.1	10.1	10.1
	S	205	73.7	73.7	83.8
	SS	45	16.2	16.2	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pelayanan X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	14	5.0	5.0	5.4
	S	199	71.6	71.6	77.0
	SS	64	23.0	23.0	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pelayanan X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	20	7.2	7.2	7.9
	S	199	71.6	71.6	79.5
	SS	57	20.5	20.5	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pelayanan X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	4	1.4	1.4	1.4
	S	17	6.1	6.1	7.6
	TS	193	69.4	69.4	77.0
	STS	64	23.0	23.0	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

Lampiran 17. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas pembiayaan

		Statistics					
		C1	C2	C3	C4	C5	C6
N	Valid	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.14	3.11	3.12	3.25	3.25	3.25
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3	3
Std. Deviation		.474	.479	.509	.511	.502	.497
Variance		.225	.229	.259	.261	.252	.247
Range		3	2	3	3	3	3
Minimum		1	2	1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4	4
Sum		874	865	868	904	903	904

Frequency Table

pembiayaan X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	11	4.0	4.0	4.3
	S	213	76.6	76.6	80.9
	SS	53	19.1	19.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pembiayaan X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	6.5	6.5	6.5
	S	211	75.9	75.9	82.4
	SS	49	17.6	17.6	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pembiayaan X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	.7	.7	.7
	S	15	5.4	5.4	6.1
	TS	208	74.8	74.8	80.9
	STS	53	19.1	19.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pembiayaan X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	4	1.4	1.4	2.2
	S	194	69.8	69.8	71.9
	SS	78	28.1	28.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pembiayaan X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.4	.4	.4
	S	6	2.2	2.2	2.5
	TS	194	69.8	69.8	72.3
	STS	77	27.7	27.7	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

pembiayaan X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	2	.7	.7	1.4
	S	198	71.2	71.2	72.7
	SS	76	27.3	27.3	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

Lampiran 18. Frekuensi data jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien

		Statistics							
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
N	Valid	278	278	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.37	3.28	3.18	3.16	3.21	3.18	3.15	3.12
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation		.520	.490	.462	.438	.502	.412	.406	.465
Variance		.270	.240	.213	.191	.252	.170	.165	.216
Range		3	3	2	2	3	2	2	3
Minimum		1	1	2	2	1	2	2	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4
Sum		937	913	884	878	892	884	876	868

Frequency Table

kepuasan pasien Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	2	.7	.7	1.1
	S	168	60.4	60.4	61.5
	SS	107	38.5	38.5	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	2	.7	.7	1.1
	S	192	69.1	69.1	70.1
	SS	83	29.9	29.9	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	9	3.2	3.2	3.2
TS	210	75.5	75.5	78.8
STS	59	21.2	21.2	100.0
Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	2.9	2.9	2.9
S	218	78.4	78.4	81.3
SS	52	18.7	18.7	100.0
Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	1	.4	.4	.4
S	9	3.2	3.2	3.6
TS	199	71.6	71.6	75.2
STS	69	24.8	24.8	100.0
Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	1.1	1.1	1.1
S	222	79.9	79.9	80.9
SS	53	19.1	19.1	100.0
Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	5	1.8	1.8	1.8
TS	226	81.3	81.3	83.1
STS	47	16.9	16.9	100.0
Total	278	100.0	100.0	

kepuasan pasien Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	2	.7	.7	.7
S	9	3.2	3.2	4.0
TS	220	79.1	79.1	83.1
STS	47	16.9	16.9	100.0
Total	278	100.0	100.0	

Lampiran 18. Hasil *Output Uji Partial Least Square (PLS)*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
Karakteristik Pasien-> Kepuasan Pasien	0,8981	0,8873	0,1271	0,1271	7,0680

