

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA**

---

Petunjuk pengisian : Berikan Tanda silang (✓) pada salah satu jawaban Berbentuk pilihan dan isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapa/Ibu/saudara/i

Nama/Inisial :  
No Responden:

**I. Data Responden**

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
2. Usia :  16-25 tahun  46 -55 tahun  
 26-35 tahun  56-65 tahun  
 36-45 tahun  65 tahun
3. Status Perkawinan :  Kawin  Belum kawin
4. Pendidikan terakhir :  SD  SMP  
 Diploma (D1/D2/D3)  SMA  
 Sarjana (S1/S2/S3)  Lainnya...
5. Pekerjaan :  Pelajar/ Mahasiswa  Wiraswasta  
 PNS/ TNI/ POLRI  Lainnya.....  
 Pegawai Swasta

6. Kunjungan Anda di rawat jalan ke Rumah Sakit Bhakti Mulia saat ini adalah yang ke .....

## II. Pernyataan Penelitian Petunjuk Pengisian :

Berikan penilaian dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dimana :

*Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan*

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>					
1.	Rumah Sakit Bhakti Mulia memiliki peralatan pemeriksaan yang terkini.					
2.	Pengaturan ruangan-ruangan di rawat jalan menarik.					
3.	Karyawan Rumah Sakit Bhakti Mulia berpenampilan rapih.					
4.	Ruang tunggu pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia selalu tampak bersih.					
	<b>Reliability (kehandalan)</b>					
5.	Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia sudah tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan).					
6.	Dokter di Rumah Sakit Bhakti Mulia bersimpati dalam menanggapi keluhan pasien.					
7.	Rumah Sakit Bhakti Mulia dapat diandalkan dalam menangani keluhan pasien.					
8.	Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia sudah akurat.					
9.	Segala informasi medis pasien dilakukan pencatatan dengan baik.					
	<b>Responsivenees (Responsif)</b>					
10.	Petugas bagian pendaftaran Rumah Sakit Bhakti Mulia tidak dapat memberikan informasi yang jelas kepada pasien ketika dokter belum mulai praktek sesuai jadwal.					
11.	Petugas Pendaftaran Rumah Sakit Bhakti Mulia tidak bisa memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan pasien.					

12.	Perawat Rumah Sakit Bhakti Mulia bersedia membantu melayani pasien.					
13.	Perawat terlalu sibuk untuk segera menanggapi keluhan pasien.					
	<b>Asuransi (Jaminan)</b>					
14.	Dokter Rumah Sakit Bhakti Mulia dapat dipercaya dalam memberikan pengobatan.					
15.	Pasien merasa nyaman dalam pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.					
16.	Perawat Rumah Sakit Bhakti Mulia ramah kepada pasien.					
17.	Perawat rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia terampil dalam memberikan pelayanan.					
	<b>Empathy (empati)</b>					
18.	Dokter menanggapi apa yang menjadi keluhan pasien.					
19.	Rumah Sakit Bhakti Mulia memberikan perhatian kepada setiap keluhan pasien.					
20.	Dokter memahami apa yang dikeluhkan oleh pasien.					
21.	Rumah Sakit Bhakti Mulia memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.					
22.	Petugas pendaftaran dapat menjelaskan jadwal praktek dokter.					

Sumber (Sutedjo, 2015)

### III. Pernyataan Penelitian Petunjuk Pengisian :

Berikan penilaian dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini :

**Tabel Kuesioner Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Saya merasa puas pada pelayanan Rumah Sakit Bhakti Mulia karena selalu mendapatkan pelayanan yang baik setiap kali berobat.					
2.	Saya merasa puas terhadap ketanggapan dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan medis yang saya alami.					
3.	Saya merasa puas terhadap ketanggapan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan.					
4.	Saya merasa puas pada kelengkapan fasilitas penunjang yang dimiliki Rumah Sakit Bhakti Mulia.					
5.	Saya merasa puas terhadap sikap (Dokter dan Perawat) dalam penyampaian perkembangan kondisi saya.					
6.	Saya merasa puas pada sikap Perawat di Rumah Sakit Bhakti Mulia karena mampu mengenali pasiennya dengan baik serta sabar dalam menanggapi.					
7.	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas medis dalam melakukan tindakan medis dengan cepat serta mahir menggunakan teknologi kesehatan terkini.					
8.	Saya merasa puas terhadap sistem keamanan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.					
9.	Saya merasa puas terhadap tindakan medis yang dilakukan oleh dokter, perawat maupun laboran di Rumah Sakit Bhakti Mulia karena diberikan penjelasan sebelumnya serta dilakukan secara aman dan sesuai prosedur.					
10.	Saya merasa puas pada kenyamanan kamar perawatan yang dimiliki Rumah Sakit Bhakti Mulia.					

Sumber: (Agustin, 2017)

LAMPIRAN 2  
DOKUMENTASI



Responden mengisi kusioner

## LAMPIRAN 3

## UJI STATISTIK SPSS

## 1. Variabel Univariat

## a. Jenis Kelamin responden

## Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	41	42.3	42.3	42.3
	Perempuan	56	57.7	57.7	100.0
Total		97	100.0	100.0	

## b. Umur Responden

## Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-25	24	24.7	24.7	24.7
	26-35	12	12.4	12.4	37.1
	36-45	28	28.9	28.9	66.0
	46-55	24	24.7	24.7	90.7
	56-65	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

## c. Status Perkawinan responden

## Status Perkawinan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	65	67.0	67.0	67.0
	Belum Kawin	32	33.0	33.0	100.0
Total		97	100.0	100.0	

## d. Level Pendidikan

## Level Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	7	7.2	7.2	7.2
	SMP	6	6.2	6.2	13.4

SMA	54	55.7	55.7	69.1
D1/D2/D3/D4	19	19.6	19.6	88.7
S1/S2/S3	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

## e. Pekerjaan responden

**Pekerjaan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	18	18.6	18.6	18.6
	PNS/TNI/POLRI	16	16.5	16.5	35.1
	Pegawai Swasta	44	45.4	45.4	80.4
	Wiraswasta	5	5.2	5.2	85.6
	Lainnya	14	14.4	14.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

## f. Kunjungan Responden

**Kunjungan kategori**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-6	72	74.2	74.2	74.2
	7-11	17	17.5	17.5	91.8
	>11	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

## g. Tangible

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
Tangible Kategori	Mean	14.22	.201	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	13.82	
		Upper Bound	14.61	
	5% Trimmed Mean	14.24		
	Median	14.00		
	Variance	3.901		
	Std. Deviation	1.975		
	Minimum	9		
	Maximum	20		

Range	11	
Interquartile Range	3	
Skewness	-.300	.245
Kurtosis	.153	.485

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangible Kategori	.149	97	.000	.949	97	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Tangible Kategori Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency    Stem & Leaf

    1.00      0 . 9
    48.00      1 .
00111111111112333333333333333333333334444444444444444444
    47.00      1 .
555555555555555555555556666666666666666666666666666777778
    1.00      2 . 0

Stem width:        10
Each leaf:         1 case(s)
    
```

**Tangible Kategori**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	64	66.0	66.0	66.0
	Tidak Baik	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

h. Reliability

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error
Reliability Kategorik	Mean	19.00	.247
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	18.51
		Upper Bound	19.49
	5% Trimmed Mean	19.09	
	Median	19.00	
	Variance	5.938	



Std. Deviation	2.437	
Minimum	7	
Maximum	24	
Range	17	
Interquartile Range	2	
Skewness	-1.332	.245
Kurtosis	5.108	.485

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Reliability Kategorik	.149	97	.000	.908	97	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Kategorik Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
2.00	Extremes	(=<14.0)
7.00	15	. 0000000
4.00	16	. 0000
7.00	17	. 0000000
14.00	18	. 0000000000000000
17.00	19	. 000000000000000000
23.00	20	. 00000000000000000000000000
13.00	21	. 0000000000000000
6.00	22	. 000000
2.00	23	. 00
2.00	Extremes	(>=24.0)

Stem width: 1  
 Each leaf: 1 case(s)

**Reliability Kategorik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	63	64.9	64.9	64.9
	Tidak Baik	34	35.1	35.1	100.0
Total		97	100.0	100.0	

i. Responsiveness

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
Responsiveness Kategori	Mean	12.36	.237	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	11.89	
		Upper Bound	12.83	
	5% Trimmed Mean	12.30		
	Median	12.00		
	Variance	5.462		
	Std. Deviation	2.337		
	Minimum	7		
	Maximum	18		
	Range	11		
	Interquartile Range	4		
	Skewness	.407	.245	
	Kurtosis	-.328	.485	

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Responsiveness Kategori	.122	97	.001	.955	97	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Responsiveness Kategori Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	0 . 7
4.00	0 . 8999
34.00	1 . 0000000000000000000000000000111111111111
28.00	1 . 22222222222222222222223333333333333333
19.00	1 . 444444444444444455555555
8.00	1 . 66666667
3.00	1 . 888

Stem width: 10  
 Each leaf: 1 case(s)

**Responsiveness Kategori**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	58	59.8	59.8	59.8
	Tidak Baik	39	40.2	40.2	100.0



**Assurance Kategori**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	57	58.8	58.8	58.8
	Tidak Baik	40	41.2	41.2	100.0
Total		97	100.0	100.0	

k. Empathy

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
Empathy Kategori	Mean	18.92	.361	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	18.20	
		Upper Bound	19.63	
	5% Trimmed Mean	19.10		
	Median	20.00		
	Variance	12.618		
	Std. Deviation	3.552		
	Minimum	10		
	Maximum	25		
	Range	15		
	Interquartile Range	3		
	Skewness	-1.131	.245	
	Kurtosis	1.217	.485	

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Empathy Kategori	.207	97	.000	.867	97	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Empathy Kategori Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
11.00	Extremes	(=<14.0)
2.00	15	. 00
.00	16	.

```

9.00      17 .  000000000
11.00     18 .  00000000000
7.00      19 .  0000000
33.00     20 .  00000000000000000000000000000000000000000000000
5.00      21 .  00000
8.00      22 .  00000000
6.00      23 .  000000
5.00 Extremes    (>=24.0)

```

Stem width: 1  
Each leaf: 1 case(s)

### Empathy Kategori

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	57	58.8	58.8	58.8
Tidak Baik	40	41.2	41.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

### 1. Kualitas Pelayanan

#### Descriptives

		Statistic	Std. Error
Kualitas kategori	Mean	79.60	.917
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 77.78	
		Upper Bound 81.42	
	5% Trimmed Mean	80.11	
	Median	81.00	
	Variance	81.597	
	Std. Deviation	9.033	
	Minimum	49	
	Maximum	100	
	Range	51	
	Interquartile Range	6	
	Skewness	-1.158	.245
	Kurtosis	1.865	.485

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas kategori	.203	97	.000	.891	97	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Kualitas kategori Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency      Stem & Leaf

13.00 Extremes      (<=68)
 2.00      7 . 33
21.00      7 . 555556788888888888999
40.00      8 . 00000001111111222223333333444444444444444
15.00      8 . 555666777888999
 3.00      9 . 001
 3.00 Extremes      (>=96)
    
```

Stem width: 10  
Each leaf: 1 case(s)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	54	55.7	55.7	55.7
	Tidak Baik	43	44.3	44.3	100.0
Total		97	100.0	100.0	

m. Kepuasan Pasien

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
Kepuasan Kategori	Mean	30.21	.375	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	29.46	
		Upper Bound	30.95	
	5% Trimmed Mean	30.12		
	Median	30.00		
	Variance	13.645		
	Std. Deviation	3.694		
	Minimum	18		
	Maximum	41		
	Range	23		
	Interquartile Range	4		
	Skewness	.359	.245	

Kurtosis	1.281	.485
----------	-------	------

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Kategori	.131	97	.000	.963	97	.007

a. Lilliefors Significance Correction

Kepuasan Kategori Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency      Stem & Leaf
1.00 Extremes  (= <18)
.00           2 .
4.00           2 .  4455
14.00          2 .  666666677777777
26.00          2 .  888888888888888899999999999
20.00          3 .  0000000000000001111111
14.00          3 .  222222222333333
10.00          3 .  4444445555
5.00           3 .  66667
3.00 Extremes  (>=39)
    
```

Stem width: 10  
Each leaf: 1 case(s)

**Kepuasan Kategori**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	52	53.6	53.6	53.6
	Tidak Puas	45	46.4	46.4	100.0
Total		97	100.0	100.0	

2. Variabel Bivariat

a. Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Paien

**Tangible Kategori \* Kepuasan Kategori Crosstabulation**

		Kepuasan Kategori		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Tangible Kategori	Baik	Count	41	23	64
		% within Tangible Kategori	64.1%	35.9%	100.0%
		% of Total	42.3%	23.7%	66.0%
Tidak Baik	Count	11	22	33	
	% within Tangible Kategori	33.3%	66.7%	100.0%	

	% of Total	11.3%	22.7%	34.0%
Total	Count	52	45	97
	% within Tangible Kategori	53.6%	46.4%	100.0%
	% of Total	53.6%	46.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8.267 <sup>a</sup>	1	.004		
Continuity Correction <sup>b</sup>	7.078	1	.008		
Likelihood Ratio	8.364	1	.004		
Fisher's Exact Test				.005	.004
Linear-by-Linear Association	8.182	1	.004		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.31.

b. Computed only for a 2x2 table

### b. Hubungan Dimensi Reliability Terhadap kepuasan pasien

#### Reliability Kategorik \* Kepuasan Kategori Crosstabulation

		Kepuasan Kategori			
		Puas	Tidak Puas	Total	
Reliability Kategorik	Baik	Count	40	23	63
		% within Reliability Kategorik	63.5%	36.5%	100.0%
		% of Total	41.2%	23.7%	64.9%
Tidak Baik		Count	12	22	34
		% within Reliability Kategorik	35.3%	64.7%	100.0%
		% of Total	12.4%	22.7%	35.1%
Total		Count	52	45	97
		% within Reliability Kategorik	53.6%	46.4%	100.0%
		% of Total	53.6%	46.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.060 <sup>a</sup>	1	.008		



Continuity Correction <sup>b</sup>	5.972	1	.015		
Likelihood Ratio	7.124	1	.008		
Fisher's Exact Test				.011	.007
Linear-by-Linear Association	6.987	1	.008		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.77.

b. Computed only for a 2x2 table

c. Hubungan Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien

**Responsiveness Kategori \* Kepuasan Kategori Crosstabulation**

			Kepuasan Kategori		
			Puas	Tidak Puas	Total
Responsiveness Kategori	Baik	Count	32	26	58
		% within Responsiveness Kategori	55.2%	44.8%	100.0%
		% of Total	33.0%	26.8%	59.8%
	Tidak Baik	Count	20	19	39
		% within Responsiveness Kategori	51.3%	48.7%	100.0%
		% of Total	20.6%	19.6%	40.2%
Total	Count	52	45	97	
	% within Responsiveness Kategori	53.6%	46.4%	100.0%	
	% of Total	53.6%	46.4%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.142 <sup>a</sup>	1	.706		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.029	1	.866		
Likelihood Ratio	.142	1	.706		
Fisher's Exact Test				.836	.433
Linear-by-Linear Association	.140	1	.708		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.09.

b. Computed only for a 2x2 table

## d. Hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien

**Assurance Kategori \* Kualitas kategori Crosstabulation**

			Kualitas kategori		Total
			Puas	Tidak Puas	
Assurance Kategori	Baik	Count	40	17	57
		% within Assurance Kategori	70.2%	29.8%	100.0%
		% of Total	41.2%	17.5%	58.8%
	Tidak Baik	Count	14	26	40
		% within Assurance Kategori	35.0%	65.0%	100.0%
		% of Total	14.4%	26.8%	41.2%
Total	Count	54	43	97	
	% within Assurance Kategori	55.7%	44.3%	100.0%	
	% of Total	55.7%	44.3%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.785 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	10.403	1	.001		
Likelihood Ratio	11.956	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.663	1	.001		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.73.

b. Computed only for a 2x2 table

## e. Hubungan Dimensi Emathy Terhadap Kepuasan Pasien

**Empathy Kategori \* Kepuasan Kategori Crosstabulation**

			Kepuasan Kategori		Total
			Puas	Tidak Puas	
Empathy Kategori	Baik	Count	32	25	57
		% within Empathy Kategori	56.1%	43.9%	100.0%

	% of Total	33.0%	25.8%	58.8%
Tidak	Count	20	20	40
Baik	% within Empathy Kategori	50.0%	50.0%	100.0%
	% of Total	20.6%	20.6%	41.2%
Total	Count	52	45	97
	% within Empathy Kategori	53.6%	46.4%	100.0%
	% of Total	53.6%	46.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.356 <sup>a</sup>	1	.551		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.152	1	.696		
Likelihood Ratio	.356	1	.551		
Fisher's Exact Test				.680	.348
Linear-by-Linear Association	.353	1	.553		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.56.

b. Computed only for a 2x2 table

### f. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

#### Kualitas kategori \* Kepuasan Kategori Crosstabulation

		Kepuasan Kategori		Total	
		1	2		
Kualitas kategori	1	Count	32	22	54
		% within Kualitas kategori	59.3%	40.7%	100.0%
		% of Total	33.0%	22.7%	55.7%
	2	Count	20	23	43
		% within Kualitas kategori	46.5%	53.5%	100.0%
		% of Total	20.6%	23.7%	44.3%
Total	Count	52	45	97	
	% within Kualitas kategori	53.6%	46.4%	100.0%	
	% of Total	53.6%	46.4%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1.564 <sup>a</sup>	1	.211		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.094	1	.296		
Likelihood Ratio	1.566	1	.211		
Fisher's Exact Test				.226	.148
Linear-by-Linear Association	1.548	1	.213		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.95.

b. Computed only for a 2x2 table

**LAMPIRAN 4**  
**SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN**



Nomor : 97/FIKES/RMIK/UEU/XII/2022  
Perihal : Permohonan Izin Observasi

Jakarta, 19 Desember 2022

Kepada Yth.  
Direktur Rumah Sakit Bhakti Mulia  
Jl. Ks. Tubun No.79, Rt.9/Rw.5, Slipi, Palmerah, Kota Jakarta Barat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) atau tugas akhir yang diwajibkan kepada mahasiswa Program D-III Rekam Medis & Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu Pimpinan kiranya berkenan mengizinkan mahasiswa kami untuk melakukan pengambilan data Observasi awal KTI.

Adapun nama mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data awal KTI adalah :

NIM	NAMA	TELP	JUDUL KTI
20200306050	Nursamina Pulungan	082229040166	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Bhakti Mulia

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.  
DEKAN

 **RUMAH SAKIT  
BHAKTI MULIA**

Jakarta, 13 Juni 2023

Nomor : B/439/RSBM/VI/2023  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Jawaban Surat Permohonan  
Izin Observasi

Yth. Kepada  
Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Esa Unggul  
di Tempat

1. Dasar :  
a. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Nomor :97/FIKES/RMIK/UEU/XII/2022 perihal : Permohonan Izin Observasi a.n. Nursamina Pulungan NIM : 20200306050; dan  
b. Pertimbangan Direksi Rumah Sakit Bhakti Mulia.

2. Sehubungan dasar di atas, Rumah Sakit Bhakti Mulia memberikan izin observasi dengan judul Karya Tulis Ilmiah/Tugas Akhir "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Bhakti Mulia" dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Nursamina Pulungan  
NIM : 20200306050

3. Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Direktur  
  
Aldja Rosalina, MARS

Tembusan :  
1. Arsip

---

Jl. Alpa K.S. Tubun No. 79 Jakarta - 11410  
TELP. (021) 548 1625 (Hunting) FAX. (021) 533 1544  
Email : rs.bhaktimulia@yahoo.co.id

Surta Balasan Izin Observasi dan Penelitian

