



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : SAROH KUSWANTI

NIM : 2014 - 31 - 285

Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan
 Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di ~~POA~~ Rawat Jalan RSIA
 Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016

Pembimbing I : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE., MM., MBL

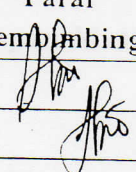
No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	05 - 03 - 2016	Judul	
2.	19 - 03 - 2016	Jurnal	
3.	22 - 03 - 2016	Bab I	
4.	31 - 03 - 2016	Revisi Bab I, Ajukan Bab II	
5.	02 - 04 - 2016	Literatur, Bab III	
6.	05 - 04 - 2016	Desain Kuesioner	
7.	07 - 04 - 2016	Tata & urutan masalah	
8.	12 - 04 - 2016	Metodologi & Kuesioner	
9.	14 - 04 - 2016	Test & revisi kuesioner	
10.	16 - 04 - 2016	ACC Final	
11.	19 / 4 / 2016	Berkas Pendukung & ppt	
12.	13 - 05 - 2016	Revisi setelah sidang Bab 1, 2, 3	
13.	17 - 05 - 2016	ACC uji validitas	
14.	20 - 05 - 2016	Hasil Uji Validitas	
15.	26 - 05 - 2016	ACC Penelitian	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : SAROH KUSWANTI
 NIM : 2014 - 31 - 285
 Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016
 Pembimbing I : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE., MM., MBL

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
16.	18-06-2016	Hasil Penelitian Bab 4, 5, 6	
17.	24-06-2016	ACE final & revisi abstract	

Catatan;

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

INFORMED CONCENT

Kepada :

Yth. Responden

Di Tempat

Responden yang saya hormati

Saya yang bernama Saroh Kuswanti, mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S-1) di Universitas Esa Unggul Jakarta. Dengan ini bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul **“Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016”**.

Oleh karena itu saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya berikan. Jawaban-jawaban saudara tersebut sangat berguna dalam rangka penelitian yang akan saya lakukan. Jawaban-jawaban tersebut, tidak akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, dan data tersebut hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi dan kesediaan saudara, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tidak lupa saya doakan semoga saudara senantiasa dalam kondisi yang sehat dan sejahtera. Amin.

Tangerang, Juni 2016
Hormat saya,

(*Tertanda Peneliti*)

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

INFORMED CONCENT

(PERNYATAAN PERSETUJUAN RESPONDEN)

Saya yang bertandatangan di bawah ini. Setelah mendapatkan pemberitahuan yang cukup jelas, dengan ini saya menyatakan bersedia untuk menjadi subjek dan/atau responden penelitian mengenai: **"Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016"**

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Tangerang, Juni 2016
Responden,

(.....)

KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS DI POLI RAWAT JALAN RSIA HARAPAN MULIA
KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2016

Identitas Responden:

No. Responden : (diisi oleh peneliti)
 Nama : (hanya nama inisial)
 Jenis Kelamin :
 Umur : tahun
 Pendidikan terakhir :

A. Kuisisioner Kinerja Petugas Kesehatan

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap pertanyaan atau pernyataan ini dengan baik.
2. Isilah sesuai dengan kenyataan Anda sekarang.
3. Berilah tanda silang (X) atau *checklist* (√) pada setiap pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan yang Anda alami atau Anda lakukan.
4. Setiap pertanyaan atau pernyataan hanya diisi dengan satu jawaban.
5. Pertanyaan atau pernyataan ini terdiri dari 2 kuesioner yaitu kuesioner tentang kinerja petugas kesehatan dan kuesioner tentang kepuasan pasien.

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Petugas kesehatan (dokter umum, dokter kandungan, dokter spesialis dalam, bidan, farmasi, dan karyawan lainnya) di Rumah Sakit selalu bekerja dengan disiplin tepat waktu.		
2	Petugas kesehatan (dokter umum, dokter kandungan, dokter spesialis dalam, bidan, farmasi, dan karyawan lainnya) di Rumah Sakit selalu bersikap ramah dan santun terhadap saya.		
3	Petugas kesehatan (dokter umum, dokter kandungan, dokter spesialis dalam, bidan, farmasi, dan karyawan lainnya) di Rumah Sakit terlihat melakukan tugas sesuai dengan keahlian profesinya.		
4	Petugas kesehatan dan karyawan selalu memperhatikan kenyamanan dan kebersihan ruangan pemeriksaan dan juga ruangan lainnya di area Rumah Sakit.		

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
5	Petugas kesehatan dan karyawan Rumah Sakit menyiapkan tempat pelaksanaan, sarana, dan prasarana dengan baik sebelum pemeriksaan dilaksanakan.		
6	Dokter melakukan pemeriksaan kepada saya dengan nyaman.		
7	Dokter, perawat, dan bidan mengarahkan saya dengan baik selama pemeriksaan berlangsung.		
8	Petugas kesehatan mencatat hasil pemeriksaan.		
9	Petugas kesehatan selama melakukan pemeriksaan dengan melakukan komunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh saya.		
10	Petugas kesehatan selalu memberikan informasi hasil pemeriksaan kepada saya dan tentang penyakit yang sedang saya alami dengan jelas.		
11	Petugas kesehatan turut mendukung untuk kesembuhan terhadap penyakit saya.		
12	Petugas kesehatan memberi tahu pasien untuk berkunjung kembali apabila penyakit yang diderita oleh saya tidak sembuh.		

B. Kuisioner Kepuasan Pasien

Keterangan :

1. Sangat Tidak Puas (STP): yaitu apabila pelayanan sebagian besar tidak sesuai keinginan.
2. Tidak Puas (TP): yaitu apabila pelayanan sebagian kecil sesuai keinginan.
3. Cukup Puas (CP): yaitu apabila pelayanan cukup sesuai dengan keinginan.
4. Puas (P): yaitu apabila pelayanan hampir sebagiannya sesuai keinginan.
5. Sangat Puas (SP): apabila yaitu pelayanan sebagian besar sesuai keinginan.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
	Reliability / Kehandalan					
1	Semua informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit kepada saya adalah untuk kebaikan saya.					
2	Petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit memberi tahu saya tentang hal yang harus dilakukan / prosedur penerimaan pasien.					
3	Petugas kesehatan di Rumah Sakit memberikan pelayanan sesuai dengan keluhan saya.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
4	Petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit memberikan pelayanan yang tepat waktu untuk saya.					
5	Petugas kesehatan di Rumah Sakit membantu saya dalam menyelesaikan keluhan saya dan bersikap baik .					
	Responsiveness / Cepat Tanggap					
6	Kedisiplinan petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit sesuai dengan jadwal pelayanan kesehatan.					
7	Respon petugas kesehatan dalam memberikan pelayanannya cepat tanggap ketika menerima keluhan dari pasien.					
8	Bila diperlukan, petugas kesehatan di Rumah Sakit memberikan informasi jadwal kontrol pasien.					
9	Dokter di Rumah Sakit memberikan informasi hasil pemeriksaan tentang kondisi kesehatan saya.					
10	Informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan Rumah Sakit jelas.					
	Tangibles / Kenyataan					
11	Tempat pelaksanaan pemeriksaan di Rumah Sakit nampak bersih dan nyaman.					
12	Peralatan kesehatan yang digunakan di Rumah Sakit dalam keadaan bersih.					
13	Ruang tunggu pasien, WC, dan ketersediaan air di Rumah Sakit dalam keadaan bersih dan nyaman.					
14	Alat-alat medis dalam pemeriksaan yang dipakai di Rumah Sakit terlihat lengkap.					
15	Petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit berpenampilan rapi dan bersih.					
	Emphaty / Empati					
16	Dokter memberikan perhatian kepada saya selama pelaksanaan pemeriksaan.					
17	Dokter, bidan, perawat, dan petugas kesehatan lainnya di Rumah Sakit memberikan dukungan kepada saya dalam meningkatkan kesehatan saya.					
18	Dokter, bidan, perawat, dan petugas kesehatan lainnya di Rumah Sakit bersedia mendengarkan keluhan yang sedang saya alami.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
19	Cara petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit berbicara dengan saya sopan dan ramah.					
20	Petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit melayani pasien dengan adil tanpa membedakan status sosial.					
	Assurance / Jaminan					
21	Pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan dokter dalam pemeriksaan kesehatan memadai.					
22	Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien dilakukan dengan nyaman.					
23	Kesungguhan petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.					
24	Petugas kesehatan dan karyawan di Rumah Sakit memberikan saran dan motivasi kesembuhan kepada saya.					
25	Petugas unit farmasi di Rumah Sakit memberikan penjelasan tentang obat dengan jelas dan dapat dimengerti.					

Terima Kasih Banyak, &

Semoga Lekas Sembuh

Output Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner Kinerja

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	.60	.503	20
P2	.65	.489	20
P3	.60	.503	20
P4	.65	.489	20
P5	.70	.470	20
P6	.60	.503	20
P7	.60	.503	20
P8	.70	.470	20
P9	.50	.513	20
P10	.60	.503	20
P11	.65	.489	20
P12	.55	.510	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	6.80	13.747	.576	.884
P2	6.75	14.092	.494	.889
P3	6.80	13.432	.669	.879
P4	6.75	14.197	.464	.890
P5	6.70	13.695	.641	.881
P6	6.80	14.063	.486	.889
P7	6.80	13.537	.638	.881
P8	6.70	13.800	.609	.883
P9	6.90	13.042	.767	.874
P10	6.80	13.326	.700	.878
P11	6.75	13.776	.587	.884
P12	6.85	13.713	.575	.884

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.40	16.147	4.018	12

Output Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner Kepuasan

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.80	1.240	20
P2	3.70	1.302	20
P3	4.10	1.021	20
P4	3.75	1.293	20
P5	3.30	1.380	20
P6	3.85	1.089	20
P7	4.05	1.146	20
P8	3.25	1.164	20
P9	3.55	1.356	20
P10	3.90	1.252	20
P11	3.50	1.235	20
P12	4.00	.795	20
P13	3.85	1.226	20
P14	4.05	.887	20
P15	3.60	1.429	20
P16	3.50	1.433	20
P17	3.85	.875	20
P18	3.60	1.188	20
P19	4.05	.826	20
P20	3.25	1.333	20
P21	4.35	.933	20
P22	4.10	.788	20
P23	3.45	1.395	20
P24	3.70	1.218	20
P25	3.80	1.240	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	90.10	357.253	.540	.946
P2	90.20	351.221	.639	.945
P3	89.80	359.221	.616	.946
P4	90.15	348.661	.699	.944
P5	90.60	342.674	.773	.943
P6	90.05	354.682	.688	.945
P7	89.85	357.924	.573	.946
P8	90.65	353.187	.675	.945
P9	90.35	353.397	.566	.946
P10	90.00	343.684	.836	.943
P11	90.40	360.253	.476	.947
P12	89.90	361.989	.710	.945
P13	90.05	348.997	.734	.944
P14	89.85	363.608	.582	.946
P15	90.30	342.116	.755	.944
P16	90.40	351.200	.574	.946
P17	90.05	363.945	.581	.946
P18	90.30	354.326	.634	.945
P19	89.85	365.818	.557	.946
P20	90.65	356.029	.523	.947
P21	89.55	366.155	.478	.947
P22	89.80	366.695	.556	.946
P23	90.45	346.050	.696	.945
P24	90.20	349.011	.738	.944
P25	90.10	350.832	.683	.945

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.90	384.095	19.598	25

[illegible]

No.	Entry Data Hasil Penelitian Tentang Kepuasan																									Σ	Kode
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
R1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	68	Kurang Puas
R2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	40	Kurang Puas
R3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	91	Puas
R4	3	4	2	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	69	Kurang Puas
R5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Kurang Puas
R6	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	79	Puas
R7	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	89	Puas
R8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
R9	2	3	2	1	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70	Kurang Puas
R10	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	70	Kurang Puas
R11	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	57	Kurang Puas
R12	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	86	Puas
R13	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	85	Puas
R14	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	82	Puas
R15	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	88	Puas
R16	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	92	Puas
R17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95	Puas
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	92	Puas
R19	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	69	Kurang Puas
R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
R21	4	4	3	1	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	Puas
R22	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	75	Puas
R23	3	4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
R24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Kurang Puas
R25	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	67	Kurang Puas
R26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	69	Kurang Puas
R27	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R28	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	65	Kurang Puas
R29	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	68	Kurang Puas
R30	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	69	Kurang Puas
R31	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	68	Kurang Puas
R32	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R33	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R34	3	2	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	64	Kurang Puas
R35	4	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Kurang Puas
R36	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	68	Kurang Puas
R37	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	79	Puas
R38	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	68	Kurang Puas
R39	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	75	Puas
R40	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	68	Kurang Puas
R41	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	68	Kurang Puas
R42	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	69	Kurang Puas
R43	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	85	Puas
R44	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	82	Puas
R45	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	70	Kurang Puas
R46	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	57	Kurang Puas
R47	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	86	Puas
R48	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
R49	2	3	2	1	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70	Kurang Puas
R50	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	88	Puas
R51	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	69	Kurang Puas
R52	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R53	3	2	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	64	Kurang Puas
R54	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	79	Puas
R55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	89	Puas
R56	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	68	Kurang Puas
R57	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R58	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	66	Kurang Puas
R59	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	65	Kurang Puas
R60	4	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Kurang Puas
R61	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	92	Puas
R62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95	Puas
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	92	Puas
R64	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	40	Kurang Puas
R65	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	79	Puas
R66	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	68	Kurang Puas
R67	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	70	Kurang Puas
R68	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3												

Uji Normalitas Data Skewness

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kinerja	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%
Kepuasan	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%

Descriptives

				Statistic	Std. Error
Kinerja	Mean			9.18	.210
	95% Confidence	Lower Bound		8.77	
	Interval for Mean	Upper Bound		9.60	
	5% Trimmed Mean			9.24	
	Median			10.00	
	Variance			3.850	
	Std. Deviation			1.962	
	Minimum			5	
	Maximum			12	
	Range			7	
	Interquartile Range			3	
	Skewness			-.481	.258
	Kurtosis			-.887	.511
Kepuasan	Mean			73.14	1.101
	95% Confidence	Lower Bound		70.95	
	Interval for Mean	Upper Bound		75.33	
	5% Trimmed Mean			73.31	
	Median			70.00	
	Variance			105.446	
	Std. Deviation			10.269	
	Minimum			40	
	Maximum			95	
	Range			55	
	Interquartile Range			11	
	Skewness			-.060	.258
	Kurtosis			1.502	.511

Output Hasil Penelitian

Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan	Umur	Kinerja	Kepuasan
N	Valid	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	7	8.0	8.0	8.0
	Perempuan	80	92.0	92.0	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	9.2	9.2	9.2
	SMP	20	23.0	23.0	32.2
	SMA	53	60.9	60.9	93.1
	PT	6	6.9	6.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-20 tahun	4	4.6	4.6	4.6
	21-30 tahun	46	52.9	52.9	57.5
	31-40 tahun	24	27.6	27.6	85.1
	41-50 tahun	11	12.6	12.6	97.7
	51-60 tahun	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	38	43.7	43.7	43.7
	Baik	49	56.3	56.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	51	58.6	58.6	58.6
	Puas	36	41.4	41.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kinerja * Kepuasan	87	100.0%	0	.0%	87	100.0%

Kinerja * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang Puas	Puas	
Kinerja	Kurang Baik	Count	29	9	38
		Expected Count	22.3	15.7	38.0
	Baik	Count	22	27	49
		Expected Count	28.7	20.3	49.0
Total		Count	51	36	87
		Expected Count	51.0	36.0	87.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8.709 ^b	1	.003	.004	.003
Continuity Correction ^a	7.462	1	.006		
Likelihood Ratio	8.988	1	.003		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	8.609	1	.003		
N of Valid Cases	87				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.72.

RSIA Harapan Mulia

Tangerang, 08 Juni 2016

No. : 004/RSIAHM/SDM.E/06/2016
Hal : **Surat Keterangan**

Kepada Yth.

Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed, Apt.
Dekan Universitas Esa Unggul
Di

Tempat

Dengan hormat,

Menanggapi Surat Ibu No. 29/FIKES/KESMAS/UEU/III/2016 tertanggal 07 Maret 2016 mengenai permohonan pelaksanaan penelitian, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mulyana
Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 01 April 1979
Jabatan : Manajer SDM & Umum

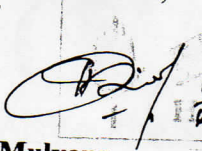
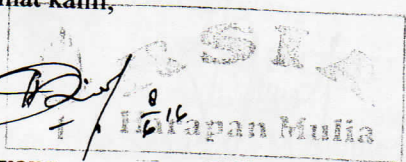
Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Saroh Kuswanti
NIM : 2014-31-285
Prog. Studi : Kesehatan Masyarakat

Sesungguhnya yang bersangkutan telah mendapatkan ijin dan melakukan penelitian di RSIA Harapan Mulia, guna memenuhi tugas akhir (Skripsi) dengan judul "Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSIA Harapan Mulia Tahun 2016"

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Mulyana
Manajer SDM & Umum

Cc. dr. A. Kahar Siregar, Ketua Tim Casemix
Arsip

Nomor : 29/FIKES/KESMAS/UEU/III /2016
Perihal : Pelaksanaan Penelitian

Jakarta, 07 Maret 2016

Kepada Yth,
Direktur Utama RSIA Harapan Mulia
Jl. Raya Pemda Tigaraksa No. 28 Matagara, Kampung Jalupang.
Di Tigaraksa

Dengan Hormat,

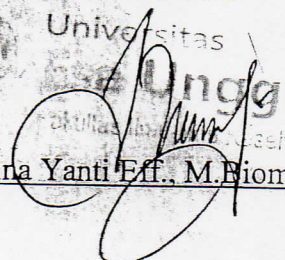
Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir (Skripsi) mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Saroh Kuswanti	2014-31-285	087774522245	Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSIA Harapan Mulia Tahun 2016.

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL


Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed. Apt.
Dekan