



**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA**

SKRIPSI

**Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh :

**RITA SAFITRI
SA20026**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU
2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, MP sebagai Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM., M.Pd., MPH sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi dan selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Reny Marliadi, M.Ak dan Bapak Abdurrahman Sidiq, SKM., MARS yang telah menjadi penguji dalam seminar proposal penelitian dan sidang skripsi penulis.
5. Orang tua tercinta, Bapak Supangat dan Ibu Suwiji serta Kakak kandung Sugiarto dan Sugiarni yang telah mendoakan, memberikan dukungan maupun itu berupa materi atau nonmateri dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan pendidikan ini.
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan semangat, hiburan, dan terus membuat peneliti tersenyum dan tertawa yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Kebenaran datangny dari Allah dan kesalahan datangny dari diri penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banjarbaru, Juni 2024

Penulis

Rita Safitri

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	1
<i>ABSTRACT</i>	2
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Pelayanan	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	8
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelayanan	11
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	12
2.1.4 Indikator Kepuasan	13
2.2 Pengertian Pasien	15
2.2.1 Definisi pasien	15
2.2.2 Pasien Umum.....	17
2.2.3 Pasien BPJS	18
2.2.4 Peserta BPJS Kesehatan.....	20
2.2.5 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan.....	22

2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Teori	24
2.5 Kerangka Konsep.....	25
2.6 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Variabel Penelitian.....	31
3.5.1 Variabel Bebas	31
3.5.2 Variabel Terikat	31
3.6 Definisi Operasional	32
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.7.1 Teknik Observasi	33
3.7.2 Kuesioner	33
3.7.3 Dokumentasi	33
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.9 Prosedur Penelitian	35
3.10 Pengolahan Data	36
3.11 Analisa Data.....	37
3.12 Etika Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Karakteristik Responden.....	42

4.1.2 Hasil Analisis Univariat.....	44
4.1.3 Hasil Analisis Uji Beda <i>Mann Whitney</i>	46
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Pada Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	47
4.2.2 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Pada Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	49
4.2.3 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Pada Aspek <i>Responsiveness</i> Daya Tanggap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana.....	51
4.2.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Pada Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	54
4.2.5 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Pada Aspek <i>Emphaty</i> (Kepedulian) Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	57
4.2.6 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	23
2. Definisi Operasional.....	32
3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana	42
4. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Pada 5 Aspek Indikator Kepuasan.....	44
5. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non BPJS Pada 5 Aspek Indikator Kepuasan.....	45
6. Uji Beda Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Nirwana Dengan Mann Whitney.....	46

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

**YAYASAN BORNEO LESTARI**
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkah, Kel. Sei. Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kode Pos 70714
Telp. 051114783717 | www.unbl.ac.id | E-mail: admin@unbl.ac.id

Banjarbaru, 22 April 2024

Nomor : 146/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/0424
Lampiran : -
Perihal : Izin Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan RSU Nirwana Banjarbaru
Di -
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi, Universitas Borneo Lestari, maka dengan ini kami memohon izin untuk mahasiswa/i berikut :

Nama : Rita Safitri
Nim : SA20026
Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana

Mengajukan permohonan izin untuk melakukan Penelitian Skripsi Mahasiswa.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan pertimbangan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Dan
Sains Teknologi

Hj. Eny Hastuti, S.KM., M.Pd., MPH
NIKS:020418099

No.Telepon/Wa Peneliti : 085390488471 (Rita Safitri)

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bersedia menjadi responden penelitian dengan :

Judul Penelitian : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana

Nama :

Saya telah mendapat penjelasan tentang tujuan penelitian ini dan saya mengerti bahwa data mengenai penelitian ini akan dirahasiakan. Semua berkas yang mencantumkan identitas responden yang digunakan untuk penelitian. Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak akan berpengaruh negatif terhadap diri saya dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya tandatangani tanpa adanya suatu paksaan. Saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini secara sukarela.

Banjarbaru,.....

Responden

.....

Lampiran 3. Lembar Identitas Responden

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA

Nama :

No. Responden :

Berilah tanda centang (√) pada pilihan yang sesuai

Jenis Kelamin

- Laki-Laki
 Perempuan

Umur

- 17-24 tahun
 25-34 tahun
 35-49 tahun
 50-64 tahun
 ≥ 65 tahun

Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
 PNS
 Pegawai Swasta
 TNI/POLRI
 Wiraswasta
 Buruh
 Tidak Bekerja
 Lain-Lain

Kategori Pasien

- BPJS
 Umum

Kunjungan Rawat Jalan Ke ()

- Baru Pertama Kali
 ≥ 2 kali

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada. semua keterangan dan jawaban yang diperoleh sesungguhnya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA**

Cara Pengisian :

Berilah tanda centang (√) pada kolom untuk setiap pernyataan yang sesuai dengan kenyataan yang anda terima dalam pelayanan yang telah anda jalani :

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih					
2	Ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman					
3	Terdapat papan petunjuk arah yang jelas					
4	Terdapat fasilitas umum yang bersih seperti kamar mandi/WC dan mushola					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
5	Jam operasional layanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan					
6	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan membingungkan					
7	Perawat memberitahu cara perawatan pada penyakit/masalah kesehatan yang diderita pasien seperti larangan makanan tertentu					
8	Ketersediaan obat-obatan diapotek memadai					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
9	Waktu tunggu pasien untuk					

	mendapatkan layanan rawat jalan kurang dari 60 menit (mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan)					
10	Kemampuan dokter dan perawat menyelesaikan keluhan pasien					
11	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fisioterapi) memberikan kesempatan pada pasien dan keluarga untuk bertanya					
12	Petugas selalu siap serta tanggap dalam membantu pasien apabila ada kesulitan (baik petugas kesehatan, petugas administrasi petugas kebersihan dan petugas keamanan rumah sakit)					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
13	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fisioterapi) sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
14	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fisioterapi) dapat menjelaskan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien					
15	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan pasien untuk sembuh					
16	Pelayanan yang diberikan selalu menjaga privasi pasien					
<i>Emphaty (Kepedulian)</i>						
17	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fisioterapi)					

	sioterapi) memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih/memandang status sosial					
18	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fi sioterapi) sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan dari keluhan pasien					
19	Dokter/Perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap masalah kesehatan yang dialami					
20	Petugas kesehatan (Dokter/Perawat/Bidan/Apoteker/Fi sioterapi) mengucapkan harapan akan kesembuhan pasien pada akhir pelayanan					

(Natalia, 2023)

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas

Indikator	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik	P1	0,644	0,444	Valid
	P2	0,865	0,444	Valid
	P3	0,463	0,444	Valid
	P4	0,480	0,444	Valid
Kehandalan	P5	0,602	0,444	Valid
	P6	0,464	0,444	Valid
	P7	0,653	0,444	Valid
	P8	0,602	0,444	Valid
Daya Tanggap	P9	0,482	0,444	Valid
	P10	0,913	0,444	Valid
	P11	0,840	0,444	Valid
	P12	0,750	0,444	Valid
Jaminan	P13	0,829	0,444	Valid
	P14	0,893	0,444	Valid
	P15	0,893	0,444	Valid
	P16	0,629	0,444	Valid
Kepedulian	P17	0,842	0,444	Valid
	P18	0,842	0,444	Valid
	P19	0,905	0,444	Valid
	P20	0,905	0,444	Valid

Sumber : Natalia (2023)

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

Indikator	Pertanyaan	Nilai	Keterangan
Bukti Fisik	P1	924	Reliabilitas
	P2	939	Reliabilitas
	P3	948	Reliabilitas
	P4	948	Reliabilitas
Kehandalan	P5	943	Reliabilitas
	P6	946	Reliabilitas
	P7	942	Reliabilitas
	P8	943	Reliabilitas
Daya Tanggap	P9	944	Reliabilitas
	P10	938	Reliabilitas
	P11	938	Reliabilitas
	P12	940	Reliabilitas
Jaminan	P13	939	Reliabilitas
	P14	938	Reliabilitas
	P15	938	Reliabilitas
	P16	943	Reliabilitas
Kepedulian	P17	939	Reliabilitas
	P18	939	Reliabilitas
	P19	937	Reliabilitas
	P20	937	Reliabilitas

Sumber : Natalia (2023)

Lampiran 7. Karakteristik Responden

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Kategori Pasien	Kunjungan
R1	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	≥2
R2	Perempuan	≥65 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥2
R3	Perempuan	25-34 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥2
R4	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	Baru Pertama Kali
R5	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	≥2
R6	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥2
R7	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥2
R8	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R9	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥2
R10	Perempuan	25-34 Tahun	IRT	BPJS	≥2
R11	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	BPJS	≥2
R12	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R13	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	BPJS	≥2
R14	Perempuan	50-64 Tahun	Lain-lain	BPJS	≥2
R15	Laki-laki	25-34 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥2
R16	Laki-laki	≥65 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R17	Laki-laki	17-24 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥2
R18	Perempuan	17-24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	≥2
R19	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥2
R20	Laki-laki	35-49 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥2
R21	Perempuan	50-64 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥2
R22	Laki-laki	35-49 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥2
R23	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥2

R24	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R25	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	≥ 2
R26	Perempuan	25-34 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R27	Laki-laki	35-49 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥ 2
R28	Laki-laki	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R29	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R30	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R31	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥ 2
R32	Laki-laki	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R33	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	≥ 2
R34	Laki-laki	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R35	Perempuan	25-34 Tahun	IRT	BPJS	≥ 2
R36	Perempuan	35-49 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥ 2
R37	Laki-laki	25-34 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥ 2
R38	Laki-laki	17-24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Non BPJS	≥ 2
R39	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	Non BPJS	≥ 2
R40	Perempuan	17-24 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R41	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R42	Perempuan	25-34 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥ 2
R43	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R44	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R45	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R46	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R47	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R48	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2

R49	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	Non BPJS	≥ 2
R50	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	Non BPJS	≥ 2
R51	Perempuan	≥ 65 Tahun	Lain-lain	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R52	Laki-laki	35-49 Tahun	Wirausaha	Non BPJS	≥ 2
R53	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R54	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R55	Perempuan	17-24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Non BPJS	≥ 2
R56	Perempuan	≥ 65 Tahun	IRT	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R57	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R58	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R59	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R60	Laki-laki	50-64 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R61	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	Non BPJS	≥ 2
R62	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R63	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R64	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R65	Laki-laki	35-49 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R66	Perempuan	25-34 Tahun	Pegawai Swasta	BPJS	≥ 2
R67	Laki-laki	25-34 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R68	Laki-laki	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	Non BPJS	≥ 2
R69	Laki-laki	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R70	Perempuan	50-64 Tahun	IRT	BPJS	≥ 2
R71	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	≥ 2
R72	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R73	Perempuan	≥ 65 Tahun	IRT	BPJS	≥ 2

R74	Laki-laki	50-64 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R75	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R76	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2
R77	Perempuan	25-34 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R78	Perempuan	35-49 Tahun	IRT	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R79	Perempuan	35-49 Tahun	Pegawai Swasta	Non BPJS	Baru Pertama Kali
R80	Perempuan	35-49 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R81	Perempuan	17-24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	BPJS	≥ 2
R82	Laki-laki	25-34 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R83	Perempuan	35-49 Tahun	Wirausaha	BPJS	≥ 2
R84	Perempuan	50-64 Tahun	Pegawai Negeri	BPJS	≥ 2

Lampiran 8. Distribusi Jawaban

No	K P	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	TOT AL
R1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	85
R2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R3	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	84
R4	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	87
R5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
R6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	97
R7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R8	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	85
R9	1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	88
R1 0	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
R1 1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R1 2	1	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	89
R1 3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	98
R1 4	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	86
R1 5	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	87
R1 6	1	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	77
R1 7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R1 8	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	88
R1 9	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	88
R2 0	1	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	78
R2 1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	97
R2 2	1	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	82
R2 3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R2 4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R2 5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
R2 6	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R2 7	1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	87
R2 8	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	90
R2 9	1	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	93
R3 0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
R3 1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92
R3 2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
R3 3	1	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	91

Lampiran 9. Uji Univariat

Uji Univariat

**Kategori Pasien BPJS
Bukti Fisik (BPJS)**

P_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	33	78.6	78.6	78.6
	Sangat Puas	9	21.4	21.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	64.3	64.3	64.3
	Sangat Puas	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	6	14.3	14.3	14.3
	Puas	29	69.0	69.0	83.3
	Sangat Puas	7	16.7	16.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	6	14.3	14.3	14.3
	Puas	30	71.4	71.4	85.7
	Sangat Puas	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Kehandalan (BPJS)

P_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	4.8	4.8	4.8
	Puas	22	52.4	52.4	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Puas	20	47.6	47.6	47.6
	Sangat Puas	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	61.9	61.9	61.9
	Sangat Puas	16	38.1	38.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	5	11.9	11.9	11.9
	Puas	31	73.8	73.8	85.7
	Sangat Puas	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Daya Tanggap (BPJS)

P_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	25	59.5	59.5	59.5
	Sangat Puas	17	40.5	40.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	20	47.6	47.6	47.6
	Sangat Puas	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	57.1	57.1	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	2.4	2.4	2.4
	Puas	35	83.3	83.3	85.7
	Sangat Puas	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Jaminan (BPJS)**P_13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	4.8	4.8	4.8
	Puas	22	52.4	52.4	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	18	42.9	42.9	42.9
	Sangat Puas	24	57.1	57.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	25	59.5	59.5	59.5
	Sangat Puas	17	40.5	40.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	2.4	2.4	2.4
	Puas	33	78.6	78.6	81.0
	Sangat Puas	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Kepedulian (BPJS)**P_17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	4.8	4.8	4.8
	Puas	22	52.4	52.4	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	23	54.8	54.8	54.8
	Sangat Puas	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	30	71.4	71.4	71.4
	Sangat Puas	12	28.6	28.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	2.4	2.4	2.4
	Puas	33	78.6	78.6	81.0
	Sangat Puas	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Kategori Pasien Non BPJS**Bukti Fisik (Non BPJS)****P_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	36	85.7	85.7	85.7
	Sangat Puas	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	30	71.4	71.4	71.4
	Sangat Puas	12	28.6	28.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	16.7	16.7	16.7
	Puas	31	73.8	73.8	90.5
	Sangat Puas	4	9.5	9.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	6	14.3	14.3	14.3
	Puas	32	76.2	76.2	90.5
	Sangat Puas	4	9.5	9.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Kepedulian (Non BPJS)**P_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	57.1	57.1	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	64.3	64.3	64.3
	Sangat Puas	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	61.9	61.9	61.9
	Sangat Puas	16	38.1	38.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	69.0	69.0	69.0
	Sangat Puas	13	31.0	31.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Daya Tanggap (Non BPJS)**P_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	4.8	4.8	4.8
	Puas	21	50.0	50.0	54.8
	Sangat Puas	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	23	54.8	54.8	54.8
	Sangat Puas	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	61.9	61.9	61.9
	Sangat Puas	16	38.1	38.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	4.8	4.8	4.8
	Puas	33	78.6	78.6	83.3
	Sangat Puas	7	16.7	16.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Jaminan (Non BPJS)

P_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	57.1	57.1	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	23	54.8	54.8	54.8
	Sangat Puas	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	64.3	64.3	64.3
	Sangat Puas	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	2.4	2.4	2.4
	Puas	32	76.2	76.2	78.6
	Sangat Puas	9	21.4	21.4	100.0

Total	42	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Kepedulian (Non BPJS)

P_17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	57.1	57.1	57.1
	Sangat Puas	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	64.3	64.3	64.3
	Sangat Puas	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	61.9	61.9	61.9
	Sangat Puas	16	38.1	38.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

P_20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	69.0	69.0	69.0
	Sangat Puas	13	31.0	31.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Lampiran 10. Uji Bivariat

Uji beda *Mann Whitney*

		Ranks		
	Kategori	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tingkat	BPJS	42	42.73	1794.50
Kepuasan	Non BPJS	42	42.27	1775.50
	Total	84		

Test Statistics^a

	Score
Mann-Whitney U	872.500
Wilcoxon W	1775.500
Z	-.085
Asymp. Sig. (2-tailed)	.932

Lampiran 11. Lembar Konsultasi Skripsi

Pembimbing 1

YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
B. Kalapa Sewi & Bumi Berkah Telp. (0511) 4783717 Kal. Sel. Besar Km. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: kurnia@unblborneolestari.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI II

Nama : RITA SAFITRI
 NIM : SA20026
 Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
 Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana
 Dosen Pembimbing I : Hj. Eny Hastuti, S.KM., M.Pd., M.PH


PAS PHOTO
 3 X 4

PEMBIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Senin, 27 Mei 2024	BAB W	Perbaiki dan Pelajari kembali untuk uji hasil		
2	Rabu, 29 Mei 2024	BAB IV & BAB V	Tabel hasil wawancara selanjutnya di Papan untuk magang + indikator		
3.	Senin, 03 Juni 2024	Tabel & Penulisan	Menggunakan tabel berhuruf. Pasukan Garis tabel pada ujung margin		
4.	Rabu, 05 Juni 2024	Seluruh BAB	Perhatikan kembali buku dasar		
5.	Jumat, 07 Juni 2024	Seluruh BAB yang telah di perbaiki			


Mengetahui
 Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
 Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi

Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes
 NIK. 010915075

Pembimbing 2



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT



Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkah Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: kordinator@fikes.borneolestari.ac.id


KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI II

Nama	: RITA SAFITRI	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> PAS PHOTO 3 X 4 </div>
NIM	: SA20026	
Program Studi	: Sarjana Administrasi Rumah Sakit	
Judul Skripsi	: Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana	
Dosen Pembimbing II	: Hj.Liana Fitriani Hasyimi, S.Pi.,M.Kes	

PEMBIMBING II					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Kamis, 30 Mei 2024	- Penulisan - Perhitungan Uji - Karakteristik Responden	- Lihat kembali Banduan - Tambahkan Kumpulan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2.	Senin, 03 Juni 2024	- Analisis univariat - Penulisan tabel	Menggunakan tabel kelangka	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3.	Rabu, 05 Juni 2024	Penulisan & isi dalam skripsi	- Periksa keabsahan SP - State Jurnal kredibel - Data responden dibenarkan - Format keabsahan foto di tawarkan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4.	Jumat, 07 Juni 2024	Seluruh isi dalam skripsi	SPasi kelain di Parallels	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5.	Sabtu, 08 Juni 2024	-	Acc meja sidang	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
 Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi


Hj.Liana Fitriani Hasyimi, S.Pi.,M.Kes
 NIK. 010915075

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi

