

TUGAS AKHIR

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAAN

TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT

PURI HUSADA NGAGLIK SLEMAN



DISUSUN OLEH :

YUYUN ANGELINA TANTI TAEBONAT

16001101

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada
Ngalik Sleman

Nama : Yuyun Angelina Tanti Taebonat

Nim :16001101

Program Studi :Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Program Studi Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari :

Tanggal :

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT PURI HUSADA NGALIK SLEMAN

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademik Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan Program Studi Manajemen administrasi.

Disetujui dan dilaksanakan pada :

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, S.E., M.M.
NIP: 19780204 200501 1002

Siti Nurhayati, S.E., M.M.
NIDN : 0512038301

Mengetahui
Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E.,M.M.
NIP: 19780204 200501 1002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama : Yuyun Angelina Tanti Taebonat

Nim : 16001101

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada
Ngaglik Sleman

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 2019

Yang membuat pernyataan

Yuyun Angelina T Taebonat

MOTO

Kesempatan besar itu bukan ditunggu tapi
dijemput

Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa
pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal
keinginanmu kepada Allah dalam doa dan
permohonan dengan ucapan syukur.

Filipi 4:6

PERSEMBAHAN

Teruntuk :

- Bapak dan Ibu tercinta yang selalu menguatkan, mendoakan, mendukung, dan menjadi motivasi saya selama ini
- Kakak Yidron, Lori dan Adik Sabna, Hesti dan ponakan ku Stifen, yang selalu mendukung, menyemangati saya.
- Sahabat-sahabatku yang terbaik
- Teman-teman komunitas Joy, teman-teman Cell Grup, teman-teman menteri Equipment, teman-teman Komunitas Joy, teman-teman Tululu
- Teman-teman seperjuangan di Akademik Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
- Buat pembimbing Tugas Akhir saya Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.
- Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman” Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) Program Diploma III Akademik Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.

Pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak, Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur AMA YPK yang telah banyak memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyusun Laporan Prakte Kerja Lapangan.
3. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
4. Atasan dan seluruh staf Rumah Sakit di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman

5. Keluarga tercinta : Kedua orang tua, Kakak Yidron, Adik Sabna, Adik Hesti, Kakak Lori, Ponakan ku Stiven yang telah memberikan dukungan dan doanya selama ini.
6. Teman-teman (K Marina, Oya, Febi, Sandra, Desi, Yolan), Teman-teman Menistri EuiPMENT, Teman-teman CG, Teman-teman Komuitas Joy, dan Teman-teman Tululu, yang telah memberikan dukungan doa dan motivasi.

Penulis Menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 2019

Penulis

Yuyun Angelina T Taebonat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	7
B. Fasilitas	12
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	14

D. Penelitian Terdahulu	16
E. Hipotesis	18
F. Model Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	20
B. Teknik Pengumpulan Data	21
C. Definisi Operasional Variabel	22
D. Uji Kualitas Instrumen	24
E. Analisis Data	26

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit	29
B. Hasil Penelitian	38
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen	55
D. Analisis Data	59
E. Pembahasan	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Poli Rumah Sakit	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.3 Umur	39
Tabel 4.4 Pendidikan.....	40
Tabel 4,5 Pekerjaan/Profesi Responden.....	41
Tabel 4.6 Penghasilan Responden	42
Tabel 4.7 Perawatan Kelas BPJS Responden	43
Tabel 4.8 Tahun BPJS Responden	43
Tabel 4.9 Presentase Jawaban Item Nomor 1	44
Tabel 4.10 Presentase Jawaban Item Nomor 2	45
Tabel 4.11 Presentase Jawaban Item Nomor 3	46
Tabel 4.12 Presentase Jawaban Item Nomor 4	46
Tabel 4.13 Presentase Jawaban Item Nomor 5	47
Tabel 4.14 Presentase Jawaban Item Nomor 1	48
Tabel 4.15 Presentase Jawaban Item Nomor 2	49
Tabel 4.16 Presentase Jawaban Item Nomor 3	49
Tabel 4.17 Presentase Jawaban Item Nomor 4	50
Tabel 4.18 Presentase Jawaban Item Nomor 5	51
Tabel 4.19 Presentase Jawaban Item Nomor 1	52

Tabel 4.20 Presentase Jawaban Item Nomor 2	52
Tabel 4.21 Presentase Jawaban Item Nomor 3	53
Tabel 4.22 Presentase Jawaban Item Nomor 4	54
Tabel 4.23 Presentase Jawaban Item Nomor 5	55
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan PK (X1).....	56
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan FK (X2).....	57
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan KP BPJS (Y)	57
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.28 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.29 Hasil Uji t	59
Tabel 4.30 Hasil Uji F	60
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Puri Husada	34
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan	35
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Data Jawaban Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Puri Husada Ngalik Sleman terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik non-probability sampling jenis accidental sampling, dimana setiap elemen dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Dalam penelitian ini yang diambil menjadi sampel yaitu pasien BPJS kesehatan sebanyak 50 orang sebagai responden. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan data di analisis dengan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada. Kepuasan pasien BPJS (Y) sebesar 80,6% dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan Kesehatan (X1), dan Fasilitas Kesehatan (X2). Sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termaksud dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien BPJS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arus globalisasi menuntut adanya percepatan pembangunan, hal ini berakibat pada besarnya peran kesehatan penduduk untuk mendukungnya. Di lain pihak, berbagai kondisi masyarakat, termasuk kondisi perekonomian telah menyebabkan tingkat kesehatan penduduk yang masih rendah.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Sistem dan fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah dikenal luas sebagai salah satu institusi yang kompleks dan banyak tergantung pada teknologi. Seperti prosedur kerja, obat-obatan dan berbagai fasilitas fisik. Rumah sakit harus beroperasi 24 jam setiap hari dan melibatkan para pakar serta teknologi yang sangat rumit. Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu,

pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain kualitas layanan, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan

fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Rumah sakit tidak dapat dikelola dengan manajemen sederhana, tetapi harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang muncul akibat perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan struktur rasio ekonomi masyarakat, dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia. Oleh sebab itu, untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan dalam lingkungan dengan perubahan cepat, paradigma manajemen rumah sakit harus lebih efektif dan mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi perubahan tersebut.

Sesuai dengan UU NO 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah

Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, diwajibkan mengikuti tahapan alur berobat dimulai dari Provider Tingkat Pertama. Jika Provider Tingkat Pertama tidak mampu, maka dirujuk ke tingkat pelayanan lebih tinggi, sesuai dengan kompetensinya. Pemberian rujukan harus dilakukan secara selektif sehingga di kalangan para dokter pun, diharapkan terjadi kompetisi yang sehat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 24 ayat 3 tentang Layanan Kesehatan Provider yang efektif dan efisien dan Perpres Nomor 12 Tahun 2013 dimana setiap provider yang akan bekerja sama, dilakukan Profiling, dan Recredentialing yang selanjutnya akan dilakukan negosiasi dan kerja sama pelayanan kesehatan. Seterusnya dilakukan penilaian kinerja provider.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah.

1. Apakah Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman ?

2. Apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman ?
3. Apakah Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh secara serentak terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman Yogyakarta.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman Yogyakarta.
3. Untuk menguji pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan secara serentak terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Menambah Pengalaman dan kesiapan bagi peneliti dalam menghadapi dunia kerja yang nyata.
2. Mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki guna mencapai efisiensi dan efektifitas pekerjaan para medis.
3. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit.
4. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Moenir (2010) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Sedangkan Brata (2003) mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : ”Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” Selain itu Brata

juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Pelayanan yang di perlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Dengan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian dan pelayanan adalah awal memberdayakan. Alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu

- a. Pelayanan Internal yaitu bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan yang meliputi :
 - 1) Pelayanan vertikal , yakni pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
 - 2) Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lainnya.

- b. Pelayanan Eksternal, yaitu pelayanan pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luar organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu :
- 1) Pelayanan makro, yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
 - 2) Pelayanan mikro, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut pendapat Parasuraman dkk (1998), Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pada umumnya antar lain :

a. Tangibles

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

b. Reliability

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. *Assurance*

Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e. *Emphaty*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk membeikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Sehingga pelanggan dapat mengerti dan paham akan isi dari informasi yang disampaikan oleh pihak perusahaan melalui media brosur ini, dan pelanggan pun diharapkan dapat memberikan pandangan yang positif terhadap perusahaan. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan dari definisi-definisi diatas bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit baik tenaga medis maupun tenaga non medis dengan tujuan untuk membantu

menyiapkan apa yang diperlukan pelanggan atau pasien yang datang ke rumah sakit. Sedangkan standar pelayanan adalah ukuran yang ditentukan sebagai suatu pemakuan pelayanan yang baik (Bennet, 2001).

4. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah konsep yang digunakan untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Soekidjo (2003) pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utama adalah pelayana prefentif dan promotif dengan sasaran masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dseleggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu oraganisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangnan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI 2009).

Secara umum pelayanan kesehatan dikelompokan menjadi dua yaitu pelayanan kesehatan kedokteran dan kesehatan masyarakat. Perbedaannya bisa dilihat dari tenaga pekerjaannya atau yang memberikan jasa. Untuk kedokteran, sudah jelas bahwa yang melayani adalah tenaga para dokter, fokus utamanya adalah menyembuhkan penyakit dan sasaran utuamanya adalah keluarga maupun individu. Sementara itu untuk pelayanan kesehatan

masyarakat, tenaga yang melayani adalah ahli kesehatan masyarakat dan fokus utamanya adalah untuk mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah masyarakat secara menyeluruh.. Pelayanan kesehatan yang masuk dalam kategori medical service ditandai dengan adanya pengorganisasian yang bersifat senditi atau secara bersama-sama di didalam sebuah organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk memuihkan kondisi dan menyembuhkan penyakit.

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Defenisi fasilitas segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta melancarkan pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam, 2012). Ada juga pengertian fasilitas menurut pendapat Tjiptono (2014) fasilitas merupakan suber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan menurut Yazid (2006) Fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape*.

2. Fasilitas kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat digunakan dalam rangka menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan orang-perorang, baik secara preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun masyarakat umum (Peraturan Menkesn RI No 71 Tahun 2013)

Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit yang unggul dikenali dari korelasi gedungnya yang bagus dan memadai, alat-alat pemeriksaan yang canggih dan lengkap, ruang rawat inap yang nyaman, apotek atau farmasi yang memadai serta terjaga dan terpeliharanya kebersihan lingkungan. Fasilitas yang lengkap juga akan mendukung Rumah Sakit untuk mengembangkan nama baiknya. Karena dengan merasa nyaman akan fasilitas yang tersedia, maka akan berpengaruh dan menimbulkan kesan yang baik dimata pelanggan yaitu pasien, yang kemudian memilih perawatan ke Rumah Sakit tersebut.

C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah usaha milik negara yang diberikan tugas khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS, penerima pensiun PNS dan Polri atau TNI, Veteran, Perintis kemerdekaan; serta keluarganya dan badan usaha lainnya maupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan mulai beroperasi di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya sudah ada yang dikenal dengan ASKES, yang langsung dikelola oleh PT Askes Indonesia (persero), namun sesuai dengan ketentuan di dalam UU No. 2 Tahun 2011 mengenai BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak mulai berlakunya pada tanggal 1 Januari 2014.

Dalam hal ini setiap WNI dan WNA yang sudah berdiam atau tinggal di Indonesia selama enam bulan wajib untuk menjadi anggota BPJS Kesehatan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada pada Pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjaannya sebagai anggota BPJS Kesehatan, sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib untuk mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS Kesehatan ini akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian sedangkan bagi warga yang kurang mampu, iuran BPJS

Kesehatannya akan ditanggung oleh pemerintah melalui program bantuan iuran.

Peserta BPJS Kesehatan ini dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu :

1. Peserta BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan yang ditujukan fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan langsung oleh BPJS Kesehatan, yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah. Yang berhak untuk ikut serta dalam BPJS Kesehatan PBI ialah yang mengalami cacat total dan tidak mampu.
2. Peserta BPJS Kesehatan Non PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan yang terdiri dari pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya.

BPJS Kesehatan hanya dapat menanggung paling banyak lima anggota keluarga dan apabila peserta yang memiliki anggota keluarga lebih dari lima orang termasuk didalamnya peserta, maka dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang lain dengan membayar iuran tambahan.

UU BPJS menentukan bahwa “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan”. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara Nasional berdasarkan Prinsip Asuransi Sosial dan Prinsip Ekuitas, dengan tujuan menjamin

agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsinya tersebut BPJS bertugas untuk :

1. Melakukan dan menerima pendaftaran pasien.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program Jaminan Sosial.
6. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat.

D. Penelitian Terdahulu

Demi mendukung kajian yang telah komprehensif, dibutuhkan telaah pustaka untuk mengetahui perbedaan penelitian ini dengan yang lain. Maka peneliti berusaha melakukan kajian pustaka atau karya-karya yang mempunyai relevansi dengan topik yang berkesinambungan dengan yang diteliti.

Mongkaren Steffi (2013), judul : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui fasilitas

dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, fasilitas berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. Dalam penelitian ini hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado, begitu pula dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Felisitas Evanjelina (2018), judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama dan sendiri-sendiri terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Karitas Weetabula, Sumba Barat Daya. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula dan hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan skema kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya adalah

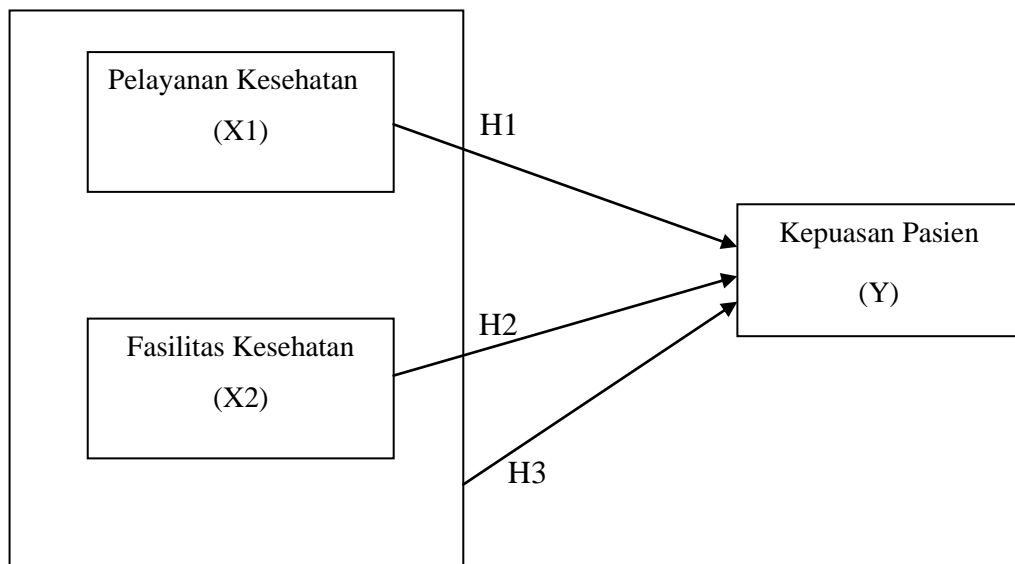
H1 : Pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS

H2 : Fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS

H3 : Pelayanan kesehatan dan fasilitas kesahatan berpengaruh secara serentak terhadap kepuasan pasien BPJS.

F. Model Penelitian

Secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 model penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2005), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Populasi merupakan semua yang terlibat dalam penelitian ini, karena populasi dalam penelitian ini cukup banyak, maka yang akan digunakan adalah sampel. Populasi dalam Penelitian ini adalah Pasien BPJS Rumah Sakit Puri Husada

2. Sampel

Dalam melakukan penelitian ini penentuan sampel menggunakan non-probability sampling jenis Accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2012). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 sampel.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian ini. Ada beberapa teknik pengumpulan data hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan alat apa yang digunakan.

1. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi dan data yang pasti tentang objek penelitian. Metode Observasi ini penulis lakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki.

2. Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah penelitian yang dilakukan dipergustakaan dengan membaca buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan hipotesis atau pokok permasalahan.

3. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode ini sangat cocok jika digunakan untuk responden dalam jumlah besar di wilayah luas. Metode ini digunakan untuk pengambilan

data mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada.

Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) (Skor 5)
2. Setuju (S) (Skor 4)
3. Netral (N) (Skor 3)
4. Tidak Setuju (TS) (Skor 2)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) (Skor 1)

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit baik tenaga medis maupun tenaga non medis dengan tujuan untuk membantu

menyiapkan apa yang diperlukan pelanggan atau pasien yang datang ke rumah sakit. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Waktu Pelayanan
- b. Pelayanan yang baik
- c. Sajian makanan dan minuman
- d. Penggunaan Peralatan Medis
- e. penanganan secara cepat

2. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat digunakan dalam rangka menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan orang-perorang, baik secara preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun masyarakat umum. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Farmasi
- b. Laboratorium
- c. Tempat Ibadah
- d. Kamar tidur
- e. Toilet

3. Kepuasan Pasien

Suatu tanggapan yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang nyaman
- b. Komunikasi
- c. Biaya
- d. Tanggung jawab
- e. Pelayanan yang adil

D. Uji Kualitas Instrumen

Metode analisa data setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis kualitas data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan :

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian.

Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsinya, semakin kecil varians kesalahan, semakin valid alat ukurnya (Wijaya, 2013).

Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* (Bawono, 2006).

Rumus korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} : koefisien korelasi setiap pertanyaan atau item

n : jumlah sampel atau responden

x : skor total dari semua item

y : skor total dari semua item

Ketentuannya:

Dengan taraf signifikan $\alpha (a) = 0,05$.

Bila nilai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari $< 0,05$ maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid jika nilai signifikansinya $> 0,05$ (5%).

2. Uji Reliabilitas

Pada prinsipnya uji reliabilitas adalah menguji daya yang kita peroleh sebagai missal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan (Bawono, 2006):

$$r = \frac{M}{M - 1} \left\{ \frac{1 - V_x}{V_t} \right\}$$

Dimana :

R : Reliabilitas

M : Jumlah item

V_x : Variasi item-item

V_t : Variabel total

Dalam menguji instrument ini, sering menggunakan cara yaitu (Bawono, 2006): *one shot* atau pengukuran sekali. Pengukuran dilakukan hanya sekali saja, tidak diulang untuk responden yang sama, tetapi data yang diperoleh hanya dibandingkan dengan pertanyaan lain saja. Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan

reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *SSPS*.

E. Analisis Data

1. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel x , dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana satu indikator, terhadap variabel dependen y , yang dinyatakan dengan persamaan :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan
- a : Konstanta
- X₁ : Pelayanan
- X₂ : Fasilitas
- b₁ : Koefisien regresi pelayanan
- b₂ : Koefisien regresi fasilitas
- e : Pengganggu (error).

2. Uji t_{test} (uji secara individu)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan variabelindependen yang mempengaruhi variabel dependen secara individu atau secara sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji statistik untuk

masing-masing variabeln bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu (Bawono, 2006). Langkah-langkah pengujian:

1) Menentukan hipotesis

Ho: $\beta_t = 0$, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ho: $\beta_t \neq 0$, artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t tabel dengan menggunakan tingka 0,5% dengan derajat kebebasan (dk) = n – 1- k.

3) Rumus untuk mencari t_{hitung}

a) Mencari r_{hitung} dengan cara:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2](n \sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

b) Setelah mendapat r_{hitung}, berikutnya mencari t_{hitung} dengan cara:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{n-r^2}$$

3. Uji F_{test} (uji secara serempak)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X_{1,2,3...}(independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen) (Bawono, 2006).

Langkah-langkah pengujian:

1) Menentukan hipotesisi

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n = 0$, artinya variabel independen ($X_{1,2,3,\dots}$) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n \neq 0$, artinya variabel independen ($X_{1, 2,3,\dots}$) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

2) Rumrs untuk mencari F hitung

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / (K-1)}{(1-R^2) / (n-K)}$$

Dimana :

R^2 : koefisien determinasi

K : banyaknyavariabel independen

n : jumlah sampel yang diteliti

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1. Nilai (R^2) yang lebih kecil berarti kemampuan variabel dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai (R^2) mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum Rumah Sakit

1. Deskripsi Rumah Sakit Puri Husada

Rumah Sakit Puri Husada merupakan rumah sakit umum dengan pelayanan kesehatan yang bersifat umum maupun spesialis, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam.

Rumah Sakit Puri Husada bertempat di Jl. Palagan Tentara Pelajar No.67, Km.11, Rejodani, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta, 55581. Telp/Fax: (0274) 867270/867271, dengan alamat email: rspurihusada@yahoo.com.

Rumah Sakit Puri Husada diresmikan pada tanggal 5 September 2003 menjadi Rumah Sakit tipe D dibawah kepemilikan PT. Husada Eduka Holistika. Sejak saat itu Rumah Sakit Puri Husada dipimpin oleh dr. JB. Soebroto, Sp.PA (K) selaku direktur. Pada permulaan kepemimpinan beliau, motto Rumah Sakit Puri Husada yaitu Budaya Kerja "Bekerja itu melayani dan Ibadah" sampai saat ini. Sedangkan visi, misi, dan nilai dasar yang lama mengalami perubahan untuk menyusun rencana strategi Rumah Sakit Puri Husada sesuai kebutuhan dan perkembangan Rumah Sakit Puri Husada.

Pada tahun 2012 Rumah Sakit Puri Husada sudah terakreditasi 5 pelayanan dasar untuk Pelayanan Administrasi, Pelayanan Rekam Medik, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Pelayanan Medik dan Pelayanan Keperawatan.

Rumah Sakit Puri Husada memberikan beberapa jenis pelayanan medis antara lain poli umum, poli gigi, poli spesialis, instalasi gawat darurat serta rawat inap yang terdiri dari kelas I, II, III, VIP, VVIP, ruang isolasi dan *intermediate care* yang dilengkapi dengan pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, fisioterapi, dan anestesi. Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan saat ini berjumlah 72 tempat tidur.

1. 2 Kamar kelas VVIP
2. 5 Kamar kelas VIP
3. 5 Kamar kelas I
4. 6 Kamar kelas II
5. 4 Kamar kelas III Dewasa
6. 1 Kamar kelas III Anak
7. 1 Ruang High Car Unit
8. 1 Ruangan Kamar bersalin
9. 1 Ruangan bayi
10. 2 Ruang Isolasi

Kebijakan umum rumah sakit adalah setiap pasien yang datang dilayani kebutuhannya secara tuntas dengan menyediakan

keperluan perawatan dan pengobatan pasien, baik obat maupun alat yang diperlukan, tanpa memberi resep yang harus dibeli oleh pasien, tanpa uang muka. Semua baru dibayar oleh pasien setelah pasien siap pulang. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang telah ada sejak RS Puri Husada berdiri dan merupakan nilai dasar bagi RS Puri Husada.

2. Sejarah Singkat Rumah Sakit Puri Husada

Rumah Sakit Puri Husada mulai dibangun pada tahun 1982, berlokasi di Jl. Palagan Tentara Pelajar No. 11 Desa Rejodani Kec. Ngaglik, Kab. Sleman Yogyakarta, Indonesia.

Rumah Sakit Puri Husada tidak dapat dilepaskan dari nama dr. JB. Soebroto, Sp.PA (K), selaku direktur RS Puri Husada, seorang putra daerah yang lulus dokter dari Fak.Kedokteran UGM tahun 1972 dan langsung menjadi dosen di almamater sekaligus diangkat dalam Komisi Pengabdian Masyarakat FK UGM, dalam hal inidr. JB. Soebroto, Sp.PA (K) juga langsung membuka praktek dokter di Dusun Rejodani. Sedangkandi Komisi Pengabdian Masyarakat, dr. JB. Soebroto, Sp.PA (K) sebagai Spesialis Patologi mendirikan Laboratorium Patologi Swasta “Waskitha”, penanggung jawab laboratorium patologi RS Bethesda dan RS Panti Rapih, serta terlibat langsung masalah perumahsakitan, dan menjadi pengurus Perhuki, IDI,

PERSI Wilayah DIY; seluruhnya menginspirasi, memotivasi diri dengan didukung banyak pihak untuk mengembangkan pelayanan kesehatan Puri Husada menjadi BP/RB, kemudian terus tumbuh berkembang menjadi Klinik Rawat Inap Observatif, Praktek Dokter Bersama (24 jam), Rumah Sakit Kelas Ekonomi, kemudian RS Tipe D dengan klasifikasi bangsal sampai dengan VVIP dengan jenis pelayanan :

- a. Pelayanan 24 jam (instalasi gawat darurat, instalasi farmasi, kamar operasi, kamar bersalin, ambulance).
- b. Pelayanan Rawat Inap.
- c. Pelayanan Rawat Jalan.
- d. Melayani : BPJS, Jamkesda, Jamkesos.

Dari perjalanan sejarah inilah lahir Visi, Misi, Falsafah dan budaya kerja RS Puri Husada

1. Visi

Senantiasa berorientasi untuk menjadi Mitra Sehat dan Tumbuh berkembang bersama Masyarakat menuju Rumah Sakit Swasta Andalan (milik masyarakat) Kabupaten Sleman Utara lokasi RSPH yang strategis (Berkat Allah).

2. Misi

Mengembangkan Pelayanan Kesehatan Profesional Holistik dengan Menerapkan Sistem Manajemen Efektif, Efisiensi, Kendali Mutu dan Biaya.

3. Falsafah

Rumah Sakit Puri Husada memiliki Falsafah : Rumah Sakit Puri Husada sebagai Mitra Kerja Allah dan Pasien dalam Upaya dan Karya Pelayanan Kesehatan Holistik, Karyawan sebagai Pelayan Kasih.

4. Nilai

Rumah Sakit Puri Husada memiliki nilai-nilai : **5 – S**

Seiri	Ringkas
Seiton	Rapi
Seiso	Resik
Sheiketsu	Rawat
Shitsuke	Disiplin

5. Tujuan

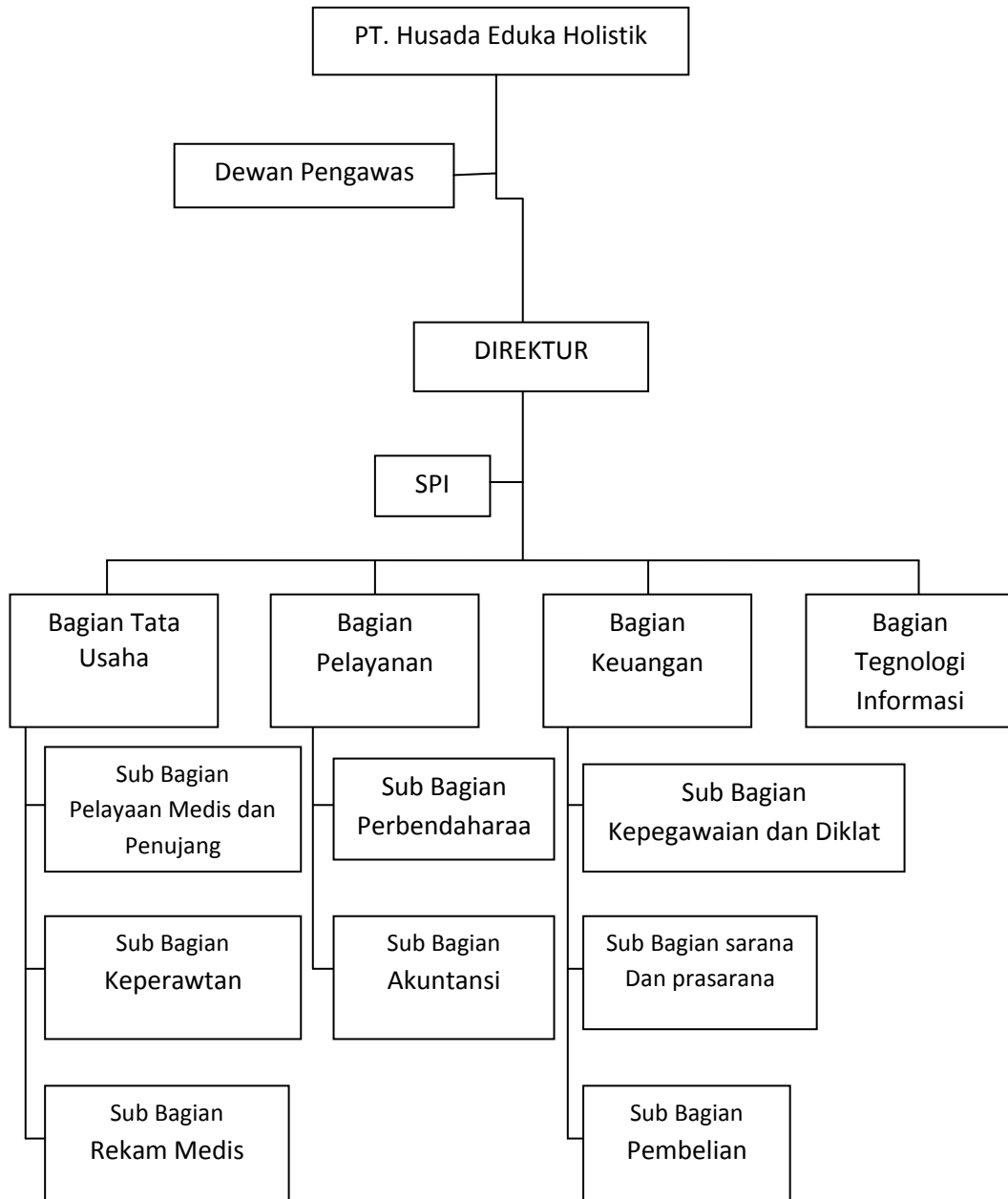
Menerapkan Sistem Pelayanan Kesehatan Prima dengan Biaya Terkendali.

6. Motto

Rumah Sakit Puri Husada menerapkan Motto Budaya “Bekerja itu Melayani dan Ibadah”.

3. Stuktur Organisasi

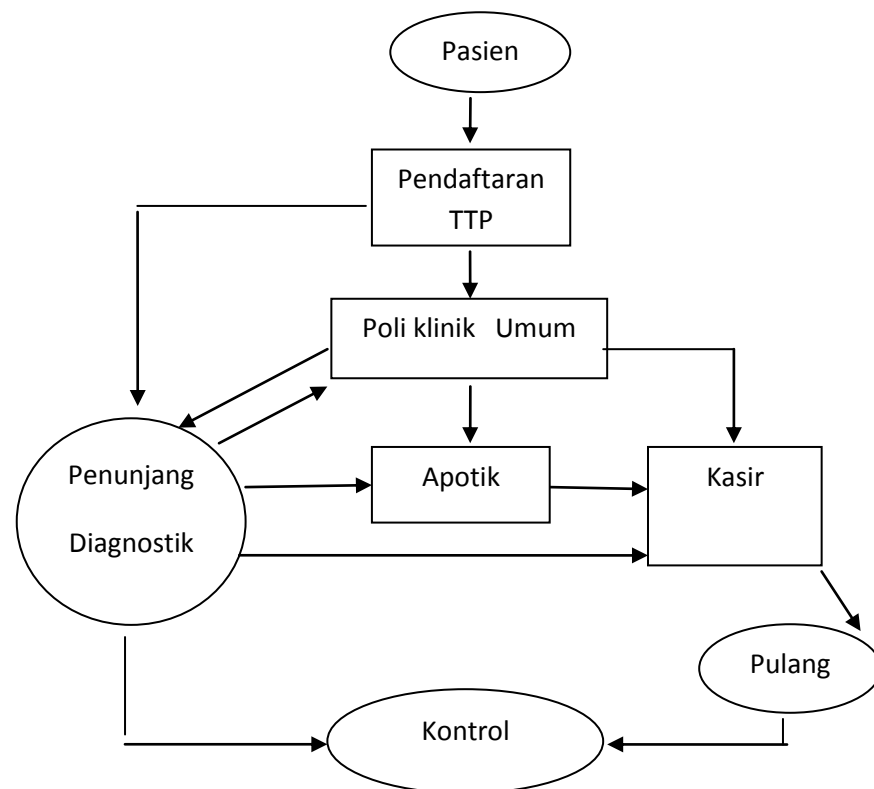
Berikut ini adalah struktur organisasi Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman.



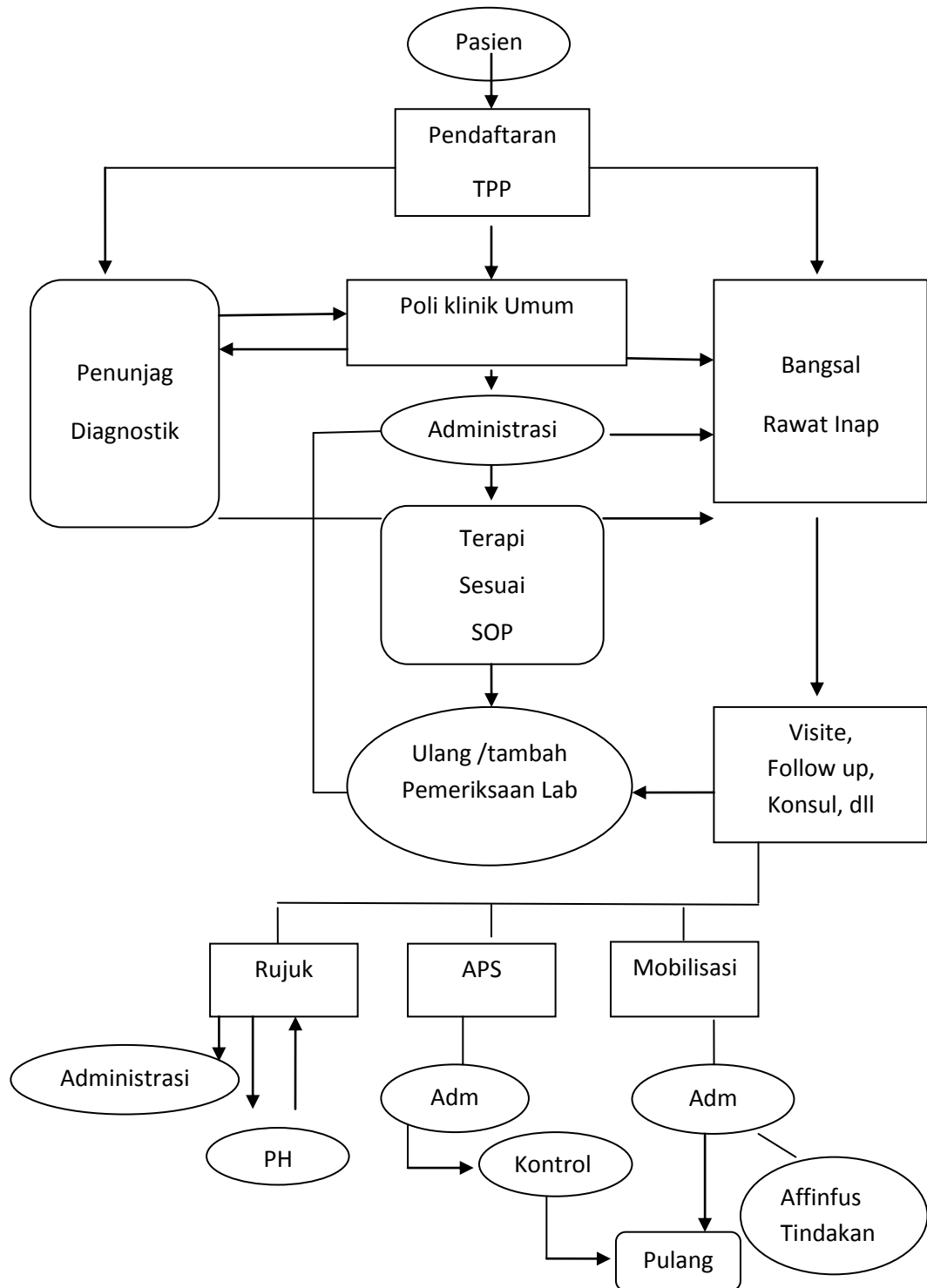
Gambar 4.1
Struktur Organisasi

4. Alur Pelayanan Pasien

Ada 2 jenis alur pelayanan pasien di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman yaitu, alur pelayanan pasien rawat jalan dan alaur pelayanan pasien rawat inap.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Gambar 4.3
Alur Pasien Rawat Inap

5. Daftar Poli Rumah Sakit

Berikut ini adalah jadwal Poli yang tersedia di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jadwal Poli Rumah Sakit Puri Husada

Nama	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Spesialis Penyakit Dalam						
dr. Liliano Mustika Dewi, Sp. PD.	08.00- 10.30	08.00- 1.00	08.00- 11.00	08.00- 1.00	08.00- 10.30	08.00- 1.00
	16.00- 18.00		16.00- 18.00		16.00- 18.00	
Spesialis Bedah						
dr. Heri Setyanto, Sp.B.	00.06- 07.30				06.00- 07.30	
			15.00- 17.30			
Spesialis Anak						
dr, Retno Sutomo, Sp.A. (K)						08.00- 10.30
		16.00- 17.00				
Spesialis Rehab Medis						
dr. Sulistiwi, Sp.KFR.		15.00- Selesai		15.00- Selesai		
Spesialis Mata						
dr. Wiwik Widiwati, Sp.M.			14.00- 16.00			14.00- 16.00
Spesialis Saraf						
dr. Ratna Purwatiningsih, Sp.S.	13.00- 15.00		13.00- 15.00		12.00- 14.00	
dr.Kusumo Dananjoyo, Sp.S.				06.30- 08.00		08.00- 11.30
Spesialis THT						
dr. Dika A Irwanti, Sp. THT- KL.	16.00- 18.00	16.00- 18.00	16.00- 18.00	16.00- 18.00	16.00- 18.00	
Dokter Gigi						
drg. Titik Ruwandani.		11.00- 13.00		11.00- 13.00		
Dokter Umum/IGD						
Dokter Umum	24 Jam					

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Puri Husada Berjumlah 50 orang. Adapun karakteristik responden Sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin pasien BPJS di Rumah Sakit, Puri Husada yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Banyak Responden	Presentase %
Pria	20	40
Wanita	30	60
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat diketahui tentang jenis kelamin pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin Pria 20 orang atau 40% dan wanita 30 orang atau 60%.

b. Berdasarkan Umur Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu dari umur 20 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, dan > 50 tahun. Adapun data mengenai umur pasien BPJS di Rumah

Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase %
20	4	8
20-29	11	22
30-39	16	32
40-49	9	18
> 50	10	20
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 tersebut dapat diketahui tentang usia atau umur pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah umur 20 tahun sebanyak 4 responden atau 8%, yang memiliki umur 20-29 tahun sebanyak 11 responden atau 22%, yang memiliki umur 30-39 tahun sebanyak 16 responden atau 32%, yang memiliki umur 40-49 tahun sebanyak 9 responden atau 18%, dan yang memiliki umur >50 tahun sebanyak 10 responden atau 20%.

c. Berdasarkan Pendidikan

Data mengenai pendidikan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu SD, SMP, SMA, S1 dan lainnya. Adapun data mengenai tingkat

pendidikan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Responden	Presentase %
SD	11	22
SMP	14	28
SMA	9	18
S1	5	10
Lainnya	11	22
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden, yaitu responden yang tamat SD sebanyak 11 responden atau 22%, SMP sebanyak 14 responden atau 28%, SMA sebanyak 9 atau 18%, S1 sebanyak 5 responden atau 10% dan lainnya 11 responden atau 22%.

d. Berdasarkan Pekerjaan/Profesi

Data mengenai pekerjaan/profesi responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu: PNS, Pegawai Swasta, Wirausaha dan Lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan/profesi pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Pekerjaan/Profesi Responden

Pekerjaan/Profesi	Responden	Presentase %
PNS	5	10
Pegawai Swasta	11	26
Wirausaha	12	30
Lainnya	22	40
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.5 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pekerjaan/profesi pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden, yaitu berprofesi sebagai PNS sebanyak 5 responden 10%, Pegawai Swasta sebanyak 13 responden atau 26%, Wirausaha sebanyak 15 responden atau 30%, dan Lainnya sebanyak 17 responden atau 35%.

e. Berdasarkan Penghasilan

Data mengenai penghasilan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori yaitu : <500.000, 500.000-1.000.000, 1.000.000- 1.500.000, 1.500.000-2.000.000, >2.000.000. Adapun data mengenai penghasilan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Penghasilan Responden

Penghasilan	Responden	Presentase%
< 500.000	6	12
> 500.000-1.000.000	9	18
> 1.000.000- 1.500.000	11	22
> 1.500.000- 2.000.000	14	28
> 2.000.000	10	20
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat penghasilan pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden, yaitu berpenghasilan sebesar < 500.000 sebanyak 6 responden atau 12%, > 500.000-1.000.000 sebanyak 9 responden atau 18%, > 1.000.000-1.500.000 sebanyak 11 responden atau 22%, > 1.500.000-2.000.000 sebanyak 14 responden atau 28%, > 2.000.000 sebanyak 10 responden atau 20%.

f. Berdasarkan Perawatan Kelas BPJS

Data mengenai perawatan kelas BPJS responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kelas satu, kelas dua, kelas tiga. Adapun data mengenai tingkat perawatan kelas BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Perawatan Kelas BPJS Responden

Perawatan Kelas BPJS	Responden	Presentase%
Kelas 1	5	10
Kelas 2	15	30
Kelas 3	30	60
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa perawatan kelas BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden, yaitu kelas 1 sebanyak 5 responden 10%, kelas 2 sebanyak 15 responden atau 30%, dan kelas 3 sebanyak 30 responden atau 60%.

g. Berdasarkan Tahun BPJS

Data mengenai tahun peserta BPJS responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu < 1 tahun, 1-5 tahun, 5-10 tahun, > 10 tahun. Adapun data mengenai tahun peserta BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tahun BPJS Responden

Peserta BPJS	Responden	Presentase%
< 1 tahun	5	10
1-5 tahun	15	30
5-10 tahun	23	46
> 10 tahun	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.8 tersebut dapat dilihat bahwa tahun peserta BPJS di Rumah Sakit Puri Husada yang diambil sebagai responden, yaitu < 1 tahun sebanyak 5 responden atau 10%, 1-5 tahun sebanyak 15 responden atau 30%, 5-10 tahun sebanyak 23 responden atau 46%, dan > 10 tahun sebanyak 7 responden atau 14%.

2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

a. Variabel Pelayanan Kesehatan (X1)

Berikut adalah tabel frekuensi untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian responden terhadap Pelayanan Kesehatan.

1) Item Nomor 1

Tabel 4.9
Presentase Jawaban Item Nomor 1

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	34	68
SS	8	16
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 34 pasien atau 68% responden menjawab S (Setuju), 8 pasien

atau 16% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju untuk adalah responden terbanyak yaitu 68% .

2) Item Nomor 2

Tabel 4.10
Presentase Jawaban Item Nomor 2

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	3	6
S	40	80
SS	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 80%.

3) Item Nomor 3

Tabel 4.11
Presentase Jawaban Item Nomor 3

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	39	78
SS	3	6
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 39 pasien atau 78% responden menjawab S (Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 78% .

4) Item Nomor 4

Tabel 4.12
Presentase Jawaban Item Nomor 4

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	34	68
SS	8	16
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 34 pasien atau 68% responden menjawab S (Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 68% .

5) Item Nomor 5

Tabel 4.13
Presentase Jawaban Item Nomor 5

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	3	6
S	40	80
SS	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa

responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 40% .

b. Variabel Fasilitas Kesehatan (X2)

Berikut adalah tabel frekuensi untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian responden terhadap Fasilitas Kesehatan.

1) Item Nomor 1

Tabel 4.14
Presentase Jawaban Item Nomor 1

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	4	8
S	36	72
SS	10	20
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 4 pasien atau 8% responden menjawab N (Netral), 36 pasien atau 72% responden menjawab S (Setuju), 10 pasien atau 20% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 72% .

2) Item Nomor 2

Tabel 4.15
Presentase Jawaban Item Nomor 2

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	3	6
S	40	80
SS	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab pe SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 80% .

3) Item Nomor 3

Tabel 4.16
Presentase Jawaban Item Nomor 3

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	39	78
SS	3	6
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 39 pasien atau 78% responden menjawab S (Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 78% .

4) Item Nomor 4

Tabel 4.17
Presentase Jawaban Item Nomor 4

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	4	8
S	40	80
SS	6	12
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 4 pasien atau 8% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 6 pasien atau 12% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden

menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak 40 yaitu 80% .

5) Item Nomor 5

Tabel 4.18
Presentase Jawaban Item Nomor 5

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	3	6
S	40	80
SS	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 80% .

c. Variabel Kepuasan Pasien BPJS (Y)

Berikut adalah tabel frekuensi untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian responden terhadap Kepuasan Pasien.

1) Item Nomor 1

Tabel 4.19
Presentase Jawaban Item Nomor 1

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	7	14
S	38	76
SS	5	10
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.19 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab N (Netral), 38 pasien atau 76% responden menjawab S (Setuju), 5 pasien atau 10% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 76% .

2) Item Nomor 2

Tabel 4.20
Presentase Jawaban Item Nomor 2

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	3	6
S	40	80
SS	7	14
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab N (Netral), 40 pasien atau 80% responden menjawab S (Setuju), 7 pasien atau 14% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 80% .

3) Item Nomor 3

Tabel 4.21
Presentase Jawaban Item Nomor 3

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	39	78
SS	3	6
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 39 pasien atau 78% responden menjawab S (Setuju), 3 pasien atau 6% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden

menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 78% .

4) Item Nomor 4

Tabel 4.22
Presentase Jawaban Item Nomor 4

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	8	16
S	34	68
SS	8	16
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab N (Netral), 34 pasien atau 68% responden menjawab S (Setuju), 8 pasien atau 16% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 68% .

5) Item Nomor 5

Tabel 4.23
Presentase Jawaban Item Nomor 5

Jawaban	Jumlah	Presentase 100%
STS	0	0
TS	0	0
N	4	8
S	36	72
SS	10	20
Total	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 4.23 dapat dijelaskan bahwa 0 pasien atau 0% responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 0 pasien atau 0% responden menjawab TS (Tidak Setuju), 4 pasien atau 8% responden menjawab N (Netral), 36 pasien atau 72% responden menjawab S (Setuju), 10 pasien atau 20% responden menjawab SS (Sangat Setuju). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden menjawab S atau setuju adalah responden terbanyak yaitu 72% .

C. Hasil Uji Kualitas Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Uji valiitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pernyataan (Instrumen) dari variabel Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2)

terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y) Berikut ini adalah Uji Validitas variabel terkait.

a. Hasil uji Pelayanan Kesehatan (X1)

Jumlah Pernyataan dalam kuesioner penelitian Pelayanan Kesehatan (X1) terdiri dari 5 item pernyataan Hasil dari uji Validita dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan
Pelayanan Kesehatan (X1)

Item Pernyataan	Korelasi Person	Signifikan	Keterangan
1	0,732	0,000	Valid
2	0,630	0,000	Valid
3	0,566	0,000	Valid
4	0,732	0,000	Valid
5	0,630	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari 5 item pernyataan dapat dinyatakan Valid dan dapat digunakan sebagai intrumen penelitian karena nilai signifikannya 0,000 ($< 0,05$).

b. Hasil uji Fasilitas Kesehatan (X2)

Jumlah Pernyataan dalam kuesioner penelitian Fasilitas Kesehatan (X2) terdiri dari 5 item pernyataan Hasil dari uji Validita dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.25
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan
Fasilitas Kesehatan (X2)

Item Pernyataan	Korelasi Person	Signifikan	Keterangan
1	0,569	0,000	Valid
2	0,735	0,000	Valid
3	0,786	0,000	Valid
4	0,710	0,000	Valid
5	0,735	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari 5 item pernyataan dapat dinyatakan Valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena nilai signifikannya 0,000 ($< 0,05$).

c. Hasil Uji Kepuan Pasien BPJS (Y)

Jumlah Pernyataan dalam kuesioner penelitian Kepuan Pasien BPJS (Y) terdiri dari 5 item pernyataan Hasil dari uji Validita dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan
Kepuan Pasien BPJS (Y)

Item Pernyataan	Korelasi Person	Signifikan	Keterangan
1	0,641	0,000	Valid
2	0,494	0,000	Valid
3	0,773	0,000	Valid
4	0,550	0,000	Valid
5	0,671	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari 5 item pernyataan dapat dinyatakan

Valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena nilai signifikannya $0,000 (< 0,05)$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan kekonsistensinan suatu instrument penelitian atau untuk mengetahui bedanya variabel Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas Reliabilitas yang semakin terpercaya (*reliable*). Instrumen penelitian dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,6$ dan dikatakan tidak *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,6$ (Sunnyoto, 2012). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.27
Hasil Uji Reliabilitas

Varibel	Cronbach Alpha	Kesimpulan	Keterangan
Pelayanan Kesehatan	0,676	$> 0,6$	Reliabel
Fasilitas Kesehatan	0,742	$> 0,6$	Reliabel
Kepuasan Pasien BPJS	0,604	$> 0,6$	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.27 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

D. Analisis Data

1. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.28
Hasil uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.730	1.325		1.305	.198
Pelayanan (X1)	.556	.087	.593	6.417	.000
Fasilitas (X2)	.354	.088	.372	4.022	.000

Sumber Data : Output SPSS, 2019

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,593 X1 + 0,372 X2$$

2. Hasil Uji t (Parsial)

Hasil uji t digunakan untuk menunjukan adanya pengaruh dari variabel Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien BPJS. Berdasarkan perhitungan statistic dengan menggunakan program SPSS 22.

Tabel 4.29
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.730	1.325		1.305	.198
Pelayanan (X1)	.556	.087	.593	6.417	.000
Fasilitas (X2)	.354	.088	.372	4.022	.000

Sumber Data : Output SPSS, 2019

Berdasarkan Tabel 4.29 dapat dijelaskan :

- 1) Hasil uji ini menunjukkan hipotesis pertama diterima. Pengaruh X1 terhadap Y dengan tingkat signifikan 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS.
 - 2) Hasil uji ini menunjukkan hipotesis kedua diterima. Pengaruh X2 terhadap Y dengan tingkat signifikan 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Kesehatan mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS.
3. Hasil uji F

Hasil uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan terhadap Kepuasan pasien BPJS. Adapun uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.30
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	95.769	2	47.884	97.633	.000 ^b
Residual	23.051	47	.490		
Total	118.820	49			

Sumber Data : Output SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diatas hasil perhitungan uji F pada tabel diatas dipeoleh F hitung sebesar 97.633 dengan tingkat signifikan $< 0,05$ atau 5% yaitu 0,000 yang artinya bahwa

pengujian signifikan pada taraf 5%. Hal ini membuktikan bahwa variabel Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) terdukung oleh hasil penelitian diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS.

4. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.30.

Tabel 4.31
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,898 ^a	,806	,798	,70032

Sumber Data : Output SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefien determinasi (*R Square*) adalah 0,806 atau 80,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 80,6% kepuasan pasien BPJS (Y) dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan Kesehatan (X1), dan Fasilitas Kesehatan (X2). Sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termaksud dalam model penelitian ini.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman Sebanyak 50 responden dengan 15 pernyataan kuesioner penelitian yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitasnya. Hasil uji dinyatakan valid yang artinya untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel. Berdasarkan hasil penelitian, pada Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman mayoritas responden wanita sebanyak 30 orang dan Pria sebanyak 20 orang. Dengan presentase untuk responden wanita 60% dan presentase untuk responden pria 40%, berdasarkan umur mayoritas dengan usia antara 30-39 tahun sebanyak 16 orang (32%), mayoritas berdasarkan tingkat pendidikan adalah SMP sebanyak 14 orang (28%), mayoritas berdasarkan pekerjaan/profesi adalah lainnya sebanyak 22 orang (44%), mayoritas berdasarkan penghasilan adalah antara 1.500.000 – 2.000.000 sebanyak 14 orang (28%), mayoritas berdasarkan perawatan kelas BPJS adalah kelas 3 sebanyak 30 orang (60%), mayoritas berdasarkan tahun BPJS adalah antara 5-10 tahun sebanyak 23 orang (46%)

Berdasarkan hasil uji kualitas instrument, menunjukkan bahwa uji validitas terhadap kuesioner penelitian yang variabel terdiri dari 15 item pernyataan, ketika variabel dinyatakan valid dan dapat

digunakan sebagai instrument atau alat ukur penelitian karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 atau $< 0,05$ kemudian hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel dan tidak ada variabel yang hilang. Variabel Pelayanan Kesehatan (X1) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,676, variabel Fasilitas Kesehatan Cronbach Alpha sebesar 0,742, serta variabel Kepuasan Pasien BPJS (Y) Cronbach Alpha sebesar 0,604 dimana kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Pelayanan Kesehatan (X1) menunjukkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 dengan demikian Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima, yaitu variabel Pelayanan Kesehatan (X1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y) di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Steffi (2013), judul : Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit Manado. Dalam penelitian ini hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado, begitu pula dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Fasilitas Kesehatan (X2) menunjukkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 dengan demikian Hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima, yaitu variabel Fasilitas Kesehatan (X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y) di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Steffi (2013), judul : Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit Manado. Dalam penelitian ini hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado, begitu pula dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa secara serentak variabel independen dapat berpengaruh secara serentak dan signifikan terhadap variabel dependen apabila memiliki nilai signifikan 0,05, dalam penelitian ini diketahui hasil uji F variabel Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) yaitu sebesar 0,000 dan 0,000 atau $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen yaitu Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) jika diterapkan secara bersama-sama atau serentak mempengaruhi

Kepuasan Pasien BPJS (Y) di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman.

Dengan demikian berdasarkan hasil uji korelasi (R) analisis yang digunakan yaitu teknik statistik untuk menguji ada atau tidak adanya hubungan antara variabel, berdasarkan pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai korelasi (R) adalah sebesar 0,898.

Berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel besar yaitu Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang menunjukkan hasil nilai (R^2) sebesar 0,806 dengan presentase sebesar 80,6%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman.
2. Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman.
3. Pelayanan kesehatan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis akan sedikit memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit :

1. Berdasarkan hasil analisis, Pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien maka disarankan kepada pihak Rumah Sakit Puri Husada untuk terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan sehingga pasien akan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diharapkan.

2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini bertujuan agar penelitian tersebut dapat bermanfaat bagi peneliti dan Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Brata, Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali,Imam 2011. “ *Aplikasi Ananlisis Multivariate Dengan Program SPSS*” Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali,Imam 2013. *Aplikasi Ananlisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi. 5* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kholida, N. I. (2011). “Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Pati)”. Skripsi Strata I, Semarang, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Notoatmodjo, Soekidjo.2003.*Ilmu Kesehatan Masyarakat*,Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Peraturan Menkes RI No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- PudjiantoroR. (2008). “Pengembangan Pelayanan Rumah Sakit Umum DaerahTugurejo-Semarang”.Tesis PerpustakaanUniversitas Diponegoro.
- Republik Indonesia.(2013). “*Jaminan Kesehatan Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013*”.Dikutip dalam penelitian jurnal oleh Amelia Kusuma Krisna Dewi dkk”.
- Rumulyano(2008), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman

Sam. (2012). Sahabat Bersama. [Online]. Tersedia:<http://kumpulblogger.com> [1 April 2012]

Sekretariat Negara RI. (2004). “*Sistem Jaminan Sosial Nasional: Undang-Undang no. 40 Tahun 2004*”. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sekretariat Negara RI. (2011). “*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial : Undang-Undang no. 24 Tahun 2011*”. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sugiono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono 2014, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian), Andi Offset, Yogyakarta.

UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Yazid. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Cetakan Pertama, Ekononisia, Yogyakarta.

[http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/Pengertian pelayanan dan faktor-faktor.html?m=1](http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/Pengertian_pelayanan_dan_faktor-faktor.html?m=1)

<http://definisimu.blogspot.com/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html?m=1>

<http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas>

<http://www.bospedia.com/208/0/pelayanan.html?m=1>

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER

ANGKET PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (\surd):

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Umur : 1. 20 tahun 2. 20-29 tahun
3. 30-39 tahun 4. 40-49 tahun
5. >50 tahun
4. Pendidikan : 1. SD/MI 2. SMP/MTS
3. SMA/MA 4. S1
5. Lainnya
5. Pekerjaan/Profesi : 1. PNS 2. Pegawai Swasta
3. Wirausaha 4. Lainnya
6. Penghasilan : 1. <500.000
2. 500.000-1.000.000
3. 1.000.000 -1.500.000
4. 1.500.000-2.000.000
5. > 2.000.000
7. Memilih perawatan BPJS: 1. Kelas 1 (59.500)
2. Kelas 2 (42.500)
3. Kelas 3 (25.500)
8. Berapa lama menjadi peserta BPJS : 1. < 1 tahun
2. 1 -5 tahun
3. 5 -10 tahun
4. > 10 tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda silang (√) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I anggap sesuai, dengan alternative jawaban sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju : Skor 1

TS : Tidak Setuju : Skor 2

N : Netral : Skor 3

S : Setuju : Skor 4

SS : Sangat Setuju : Skor 5

2. Lembar angket ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi tentang Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Puri Husada Ngaglik Sleman Yogyakarta
3. Mengenai jawaban yang diberikan, akan dijaga kerahasiaannya.

III. PERNYATAAN

A. Pelayanan Kesehatan

NO	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan dimulai tepat waktu.					
2	Pasien ditangani oleh dokter dan perawat dengan baik.					
3	Pasien di Rumah Sakit Puri Husada memperoleh makanan dan minuman sesuai dengan gizi yang sedang dibutuhkan dan sehat.					

4	Semua dokter/ perawat/ karyawan sudah menggunakan alat Teknologi Informasi dan Komunikasi Misal:Telpon,Komputer, Internet, dll.					
5	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Rumah Sakit Puri Husada dilakukan secara cepat.					

B. Fasilitas Kesehatan

NO	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kecekatan dan ketrampilan petugas dalam melayani, pemberian obat,ganti infuse, dll.					
2	Rumah Sakit Puri Husada menyediakan tempat laboratorium yang memadai serta memberikan pelayanan kepada setiap pasien.					
3	Terdapat tempat ibadah yang bersih dan nyaman untuk digunakan.					
4	Terdapat tempat tidur yang nyaman, disediakan bantal, selimut yang terjaga kebersihannya.					
5	Toilet Rumah Sakit Puri Husada bersih dan nyaman untuk digunakan.					

C. Kepuasan Pasien BPJS

NO	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Rumah Sakit Puri Husada menyediakan jasa/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan saya.					
2	Tenaga medis dan karyawan Rumah Sakit Puri Husada memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.					
3	Tingkat pendapatan saya mempengaruhi pengambilan keputusan saya dalam memilih Rumah Sakit Puri Husada.					
4	Tenaga medis teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan medis terhadap pasien					
5	Pagawai Rumah Sakit Puri Husada selalu adil dalam melayani pasien.					

LAMPIRAN 2
DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Kelas Perawatan	Tahun BPJS
1	Pria	30-39	SMP	Wirausaha	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
2	Pria	> 20	SMA	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 2	1-5 tahun
3	Pria	30-39	SMP	Lainnya	< 500.000	Kelas 3	5-10 tahun
4	Pria	20-29	Lainnya	Pegawai Swasta	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 1	5-10 tahun
5	Pria	30-39	S1	Lainnya	> 2.000.000	Kelas 2	> 10 tahun
6	Pria	40-49	SMP	Wirausaha	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
7	Pria	30-39	SMA	Lainnya	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	> 10 tahun
8	Pria	> 50	SD	Lainnya	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
9	Pria	> 20	SMA	Pegawai Swasta	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 2	1-5 tahun
10	Pria	30-39	SMP	Wirausaha	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
11	Pria	30-39	SMA	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
12	Pria	> 50	S1	Wirausaha	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	> 10 tahun
13	Pria	40-49	SMP	Wirausaha	< 500.000	Kelas 3	5-10 tahun
14	Pria	30-39	SMP	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	1-5 tahun
15	Pria	> 50	SMA	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 2	< 1 tahun
16	Pria	> 50	SD	Lainnya	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	1-5 tahun
17	Pria	40-49	SMP	Lainnya	> 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
18	Pria	> 20	Lainnya	Lainnya	< 500.000	Kelas 1	> 10 tahun
19	Pria	30-39	Lainnya	PNS	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 2	1-5 tahun
20	Pria	30-39	SD	Wirausaha	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	> 10 tahun
21	Wanita	30-39	Lainnya	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 2	5-10 tahun
22	Wanita	40-49	SMP	Lainnya	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	5-10 tahun
23	Wanita	20-29	Lainnya	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	1-5 tahun
24	Wanita	> 50	SD	Wirausaha	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	< 1 tahun
25	Wanita	> 20	SMA	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
26	Wanita	40-49	Lainnya	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 2	5-10 tahun

27	Wanita	20-29	S1	PNS	> 2.000.000	Kelas 1	1-5 tahun
28	Wanita	> 50	SD	Lainnya	< 500.000	Kelas 3	1-5 tahun
29	Wanita	20-29	Lainnya	Pegawai Swasta	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 2	1-5 tahun
30	Wanita	40-49	SD	Wirausaha	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
31	Wanita	30-39	SMP	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
32	Wanita	20-29	Lainnya	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 2	1-5 tahun
33	Wanita	40-49	SD	Lainnya	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
34	Wanita	20-29	SMA	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 2	> 10 tahun
35	Wanita	30-39	SMP	Lainnya	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun
36	Wanita	40-49	SMP	Pegawai Swasta	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 2	1-5 tahun
37	Wanita	20-29	Lainnya	Pegawai Swasta	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 2	1-5 tahun
38	Wanita	> 50	SD	Lainnya	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	5-10 tahun
39	Wanita	30-39	S1	PNS	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 2	5-10 tahun
40	Wanita	> 20	SMA	Wirausaha	< 500.000	Kelas 3	> 10 tahun
41	Wanita	> 50	SMP	Wirausaha	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 3	< 1 tahun
42	Wanita	20-29	Lainnya	Pegawai Swasta	> 2.000.000	Kelas 1	> 10 tahun
43	Wanita	40-49	SD	Lainnya	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	< 1 tahun
44	Wanita	30-39	SMP	Lainnya	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 3	5-10 tahun
45	Wanita	20-29	Lainnya	PNS	> 1.500.000- 2.000.000	Kelas 1	1-5 tahun
46	Wanita	> 50	S1	PNS	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 2	1-5 tahun
47	Wanita	> 50	SD	Lainnya	< 500.000	Kelas 3	< 1 tahun
48	Wanita	30-39	SMP	Wirausaha	> 2.000.000	Kelas 3	1-5 tahun
49	Wanita	30-39	SMP	Lainnya	> 1.000.000-1.500.000	Kelas 2	5-10 tahun
50	Wanita	30-39	SMA	Wirausaha	> 500.000-1.000.000	Kelas 3	5-10 tahun

LAMPIRAN 3
DATA JAWABAN RESPONDEN

NO	variabel X												variabel Y					
	Pelayanan Kesehatan						Fasilitas Kesehatan						Kepuasan Pasien BPJS					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Total
1	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
2	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21
3	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
5	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
9	5	4	3	5	4	21	5	4	3	3	4	19	3	4	3	5	5	20
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
12	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	3	18
13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17
14	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	5	23
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
17	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	5	20
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
23	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19
24	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21

25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
27	3	3	4	3	3	16	5	3	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	3	5	4	3	5	20	4	5	4	4	5	22	4	5	4	3	4	20
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
37	3	5	4	3	5	20	4	5	4	4	5	22	4	5	4	3	4	20
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
39	3	5	4	3	5	20	4	5	4	4	5	22	3	5	4	3	4	19
40	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
46	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	5	4	3	5	4	21	4	4	3	4	4	19	3	4	3	5	4	19
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21

LAMPIRAN 4
HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	Pelayanan
PK1	Pearson Correlation	1	.000	.154	1.000**	.000	.732**
	Sig. (2-tailed)		1.000	.285	.000	1.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PK2	Pearson Correlation	.000	1	.337*	.000	1.000**	.630**
	Sig. (2-tailed)	1.000		.017	1.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PK3	Pearson Correlation	.154	.337*	1	.154	.337*	.566**
	Sig. (2-tailed)	.285	.017		.285	.017	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PK4	Pearson Correlation	1.000**	.000	.154	1	.000	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000	.285		1.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PK5	Pearson Correlation	.000	1.000**	.337*	.000	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	.017	1.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Pelayanan	Pearson Correlation	.732**	.630**	.566**	.732**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		FK1	FK2	FK3	FK4	FK5	Fasilitas
FK1	Pearson						
	Correlation	1	.046	.474**	.328*	.046	.569**
	Sig. (2-tailed)		.752	.001	.020	.752	.000
	N	50	50	50	50	50	50
FK2	Pearson						
	Correlation	.046	1	.337*	.290*	1.000**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.752		.017	.041	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
FK3	Pearson						
	Correlation	.474**	.337*	1	.607**	.337*	.786**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017		.000	.017	.000
	N	50	50	50	50	50	50
FK4	Pearson						
	Correlation	.328*	.290*	.607**	1	.290*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.020	.041	.000		.041	.000
	N	50	50	50	50	50	50
FK5	Pearson						
	Correlation	.046	1.000**	.337*	.290*	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.752	.000	.017	.041		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Fasilitas	Pearson						
	Correlation	.569**	.735**	.786**	.710**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Kepuasan
KP1	Pearson Correlation	1	.108	.518**	.217	.178	.641**
	Sig. (2-tailed)		.455	.000	.130	.216	.000
	N	50	50	50	50	50	50
KP2	Pearson Correlation	.108	1	.337*	.000	.222	.494**
	Sig. (2-tailed)	.455		.017	1.000	.121	.000
	N	50	50	50	50	50	50
KP3	Pearson Correlation	.518**	.337*	1	.154	.474**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.285	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50
KP4	Pearson Correlation	.217	.000	.154	1	.206	.550**
	Sig. (2-tailed)	.130	1.000	.285		.152	.000
	N	50	50	50	50	50	50
KP5	Pearson Correlation	.178	.222	.474**	.206	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.216	.121	.001	.152		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan	Pearson Correlation	.641**	.494**	.773**	.550**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5
HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PK1	16.0600	1.690	.494	.595
PK2	15.9800	2.020	.423	.630
PK3	16.1600	2.096	.329	.667
PK4	16.0600	1.690	.494	.595
PK5	15.9800	2.020	.423	.630

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FK1	16.1000	1.969	.291	.784
FK2	16.1400	1.796	.563	.676
FK3	16.3200	1.691	.631	.649
FK4	16.1800	1.824	.525	.690
FK5	16.1400	1.796	.563	.676

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	16.1000	1.684	.389	.534
KP2	15.9800	1.938	.233	.608
KP3	16.1600	1.525	.600	.425
KP4	16.0600	1.772	.215	.636
KP5	15.9400	1.609	.413	.520

LAMPIRAN 6
HASIL UJI REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.806	.798	.70032

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95.769	2	47.884	97.633	.000 ^b
	Residual	23.051	47	.490		
	Total	118.820	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.730	1.325		1.305	.198
	Pelayanan	.556	.087	.593	6.417	.000
	Fasilitas	.354	.088	.372	4.022	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan