

**TUGAS AKHIR**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DAN NON JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA  
PARAMEDIKA SLEMAN YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**AGUSTINUS NEONANE**

**20001625**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DAN NON JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI  
FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA  
PARAMEDIKA SLEMAN YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Dan Diajukan Guna Memenuhi  
Persyaratan Untuk Memeroleh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa



**DISUSUN OLEH:  
AGUSTINUS NEONANE  
20001625**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Dan Non Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta" telah mendapat persetujuan dari pembimbing:

Yang disusun oleh :

Nama : Agustinus Neonane

NIM : 20001625

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen

Disetujui pada tanggal, 07 Juli 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

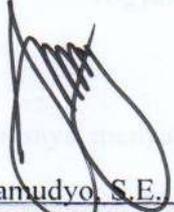


Siti Nurhayati, S.E., M.M.  
NIK. 11600118

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul : “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Dan Non Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta” ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa pada tanggal 12 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat lulus, dengan dewan penguji terdiri dari :

Ketua



Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

Anggota



Nindyah Pratiw, S.Pd., M.Hum.  
NIK. 11700119



Mengetahui,  
Ketua STIB Kumala Nusa

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustinus Neonane

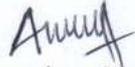
NIM : 20001625

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen

Judul Tugas Akhir : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminana Kesehatan Nasional Dan Non Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Juli 2023  
Yang Menyatakan

  
Agustinus Neonane  
NIM : 20001625

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### ***MOTTO HIDUP***

*“Tetapi kamu ini, kuatlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu ( 2 tawarikh 15:7)*

*“Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa”*

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa bekerja sama dan tidak ada kemudahan tanpa doa”*

### ***PERSEMBAHAN***

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

**Ibunda dan saudara-saudari tercinta**

Yang paling dekat dalam langkah dan doa,

Serta semua hal baik bagi orang-orang baik yang melingkupi dan membantu saya

dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Untuk diri sendiri, sebab tidak pantang menyerah untuk mencoba lagi

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa suatu halangan apapun.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (D3) Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, baik berupa bantuan, dorongan semangat, motivasi maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang baik bagi penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.
2. Ibu Siti Nurhayati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang selalu sabar selama membimbing saya dengan baik.
3. Seluruh Staf Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan yang telah memberikan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.

Dalam berbagai bentuk dan sisi, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Amin.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>

A. Landasan Teori .....	5
B. Penelitian Terdahulu .....	12
C. Hubungan Antar Variabel .....	13
D. Kerangka Pemikiran ( Model Penelitian ).....	14
E. Hipotesis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Subyek/Obyek Penelitian .....	16
C. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	17
D. Populasi Dan Sampel .....	17
E. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
F. Defenisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	19
G. Metode Analisis Data .....	21
1. Statistik Deskriptif (Jumlah dan Persentase) .....	21
2. Uji Kualitas Instrumen .....	21
a. Uji Validitas .....	21
b. Uji Reliabilitas.....	22
3. Uji Asumsi Klasik .....	22
a. Uji Normalitas .....	22
b. Uji Multikolinearitas .....	23
c. Uji Heteroskedastisitas .....	23
4. Uji Regresi Linear Sederhana .....	23
5. Uji Hipotesis (Uji Beda) .....	24

a. Uji t (Independent Sample Test).....	24
b. Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
1. Sejarah RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.....	26
2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan.....	29
3. Logo RSUD Mitra Paramedika .....	30
4. Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta .....	31
5. SDM RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta .....	36
6. Sarana RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.....	37
B. Deskripsi Data Penelitian .....	38
1. Karakteristik Responden.....	38
2. Statistik Deskriptif.....	41
C. Analisis Data Penelitian Dan Uji Hipotesis .....	42
1. Uji Kualitas Instrumen.....	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	47
4. Uji Hipotesis (Uji Beda) .....	48
5. Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi .....	53
D. Pembahasan Analisis Data .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Defini Operasional Variabel .....	20
Tabel 4.1 SDM RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.....	36
Tabel 4.2 fasilitas RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.....	37
Tabel 4.3 Kategori Jenis Pasien .....	38
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.5 Jenis Usia Responden.....	39
Tabel 4.6 Jenis Pekerjaan Responden .....	40
Tabel 4.7 Jenis Pendidikan Responden .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Group Statistik.....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Independent Sample Test .....	51

Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi .....	54
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	14
Gambar 4.1 Logo RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika .....	31

## LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 – Tabulasi data responden

Lampiran 3 – Hasil data karakteristik responden

Lampiran 4 – Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Lampiran 5 – Hasil uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas Uji Heteroskedastisitas)

Lampiran 6 – Hasil uji regresi linear sederhana dan hipotesis (Uji *Independent Sample Test*, Uji Korelasi Dan Uji Determinasi)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Non Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji beda dengan menggunakan *independent samples test*.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling dan kriterianya yaitu pasien JKN dan Non JKN rawat jalan RSUD Mitra Paramedika dengan sampel berjumlah 100 orang.

Berdasarkan kualitas pelayanan lima variabel atau dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, empat di antaranya yaitu *reliability* ( $p = 0,170 > 0,05$ ), *assurance* ( $p = 0,570 > 0,05$ ), *responsiveness* ( $p = 0,702 > 0,05$ ), dan *emphaty* ( $p = 0,686 > 0,05$ ) tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN. Sedangkan pada dimensi/variabel *tangible* ( $0,002 < 0,05$ ) ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN, di mana ditemukan bahwa pasien Non JKN memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien peserta JKN dan Non JKN pada Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Jaminan Kesehatan Nasional dan Non Jaminan Kesehatan Nasional*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap orang. Dengan demikian, setiap masyarakat wajib memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai kualitas hidup yang baik. Berbagai macam pelayanan kesehatan yang disiapkan oleh pemerintah salah satunya rumah sakit. Rumah sakit berfungsi sebagai rujukan dari berbagai pelayanan kesehatan tingkat pertama (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 147 Tahun 2010). Oleh karena itu, rumah sakit diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat, salah satunya adalah instalasi farmasi rumah sakit. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelayanan, obat di rumah sakit tidak hanya untuk pasien Non JKN tetapi juga untuk pasien JKN.

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2015). Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau sama sekali tidak melakukan apa-apa.

Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pasien. Sedangkan menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haerani (2021), mengatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar kepuasan pasien JKN dan Non JKN yang dinilai berdasarkan variabel-variabel kualitas pelayanan. Hasil yang didapatkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN yang dibuktikan dengan nilai  $p$ . Dimana variabel *reliability* ( $p = 0,608 > 0,05$ ), *responsiveness* ( $p = 0,123 > 0,05$ ), *assurance* ( $p = 0,948 > 0,05$ ), dan *empathy* ( $p = 0,168 > 0,05$ ). Sedangkan nilai signifikansi untuk variabel *tangible* ( $p = 0,020 < 0,05$ ) dimana ditemukan bahwa pasien Non JKN memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Sedangkan pada penelitian Yanuarti (2021), menyatakan bahwa Pasien BPJS 50% merasa puas dan Pasien Umum 52,5% merasa puas. Hasil uji statistik dimana nilai  $p$  kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum berdasarkan dimensi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 sehingga ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Demikian juga penelitian dari Syahdat (2011), menyatakan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dengan pengguna kartu askes dimana tingkat kepuasan umum 94,0% sedangkan pengguna kartu askes 88,6%.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas menarik untuk dilakukan penelitian ini guna mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan dan dapat memberikan informasi agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian sehingga tidak terjadi perbedaan pelayanan di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah : apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yang ada agar tidak terlalu luas dan menyimpang, dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun batas masalah tersebut adalah:

1. Pelayanan yang akan diteliti adalah wujud fisik, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan dan empati.
2. Kepuasan pasien yang akan diteliti adalah penyediaan layanan yang baik, petugas cepat dalam menyelesaikan tugas, kemampuan petugas mengetahui keinginan dan mendiagnosa serta perhatian individu dengan baik kepada keluhan pasien.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa

Hasil penelitian ini dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya.

3. Bagi Peneliti

Menambahkan wawasan pengetahuan tentang kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta dan sebagai pegalaman langsung dalam melakukan penelitian tentang kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pasien. Sedangkan menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang di terima.

###### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Adapun indikator untuk pengguna jasa dalam penentuan kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal (2005) menyatakan bahwa ada lima indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu:

###### 1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Indikator bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Contoh: kualitas pelayanan yang ada bukti fisiknya, seperti kebersihan rumah sakit, pasien dikatakan puas, jika kebersihan rumah sakit berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien, dengan begitu kinerja dari rumah sakit dianggap baik oleh pasien.

## 2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Contoh: kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, pasien dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

## 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator Daya tanggap merupakan keinginan para *staff* untuk membantu pelanggan/pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap. Contoh: pegawai tanggap dalam melayani kepuasan pasien. Pasien dikatakan puas jika ketanggapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

## 4) Jaminan (*Assurance*)

Indikator Jaminan dapat mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dapat dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Contoh: pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang digunakan rumah sakit. Pasien dikatakan puas jika pengetahuan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

### 5) Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien. Contoh: kesediaan pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan pasien, maka kesediannya itulah yang kemudian dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik dari pasien dan puas.

## **2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

### **a. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib untuk menjamin masyarakat secara menyeluru agar hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Jaminan kesehatan diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Karena itu, maka peserta jaminan kesehatan adalah orang/individu yang telah membayar iuran atau dapat pula iurannya dibayarkan oleh pihak lain yaitu pemerintah (Candra, 2010).

**b. Manfaat yang diperoleh peserta JKN**

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berhak mendapatkan manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat yang diterima peserta dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdiri atas manfaat medis dan non medis. Manfaat medis yang diterima oleh peserta tidak bergantung pada besarnya iuran yang dibayarkan. Sedangkan untuk manfaat non medis yang dimaksud meliputi manfaat akomodasi dan ambulance (Pasal 20 PP No. 12 Tahun 2013).

Manfaat pelayanan promotif dan preventif yang diterima oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi Penyuluhan Kesehatan Perorangan, Imunisasi Dasar, Keluarga Berencana, dan *Skринing* Kesehatan (Pasal 21 ayat 1 PP No. 12 Tahun 2013).

**c. Sistem Pembayaran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Sistem pembayaran pada fasilitas kesehatan pertama menggunakan sistem kapasitas. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 69 tahun 2013 tentang standar tarif pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan dalam

penyelenggara Jaminan Kesehatan, tarif kapitasi adalah berupa besar pembayaran perbulan yang dibayar dimuka oleh Badan Penyelenggara Jaminas Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama sesuai dengan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan yang diberikan. Sistem kapasitasasi merupakan suatu sistem pembayaran pada Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) sesuai dengan jumlah kapita atau jiwa yang harus dilayani baik sakit maupun tidak sakit. Dalam sistem kapitasi pembayaran diberikan sebelum pelayanan diberikan (Sulastomo, 2007).

Sedangkan untuk pelayanan kesehatan sekunder menggunakan sistem pembiayaan berdasarkan diagnosa penyakit atau biasa disebut INA CBG's (*Indonesian Case Based Groups*) menurut Permenkes RI Nomor 69 Tahun 2013, tarif INA CBG's adalah besaran pembayaran klaim BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan atau paket pelayanan yang didasarkan kepada pengelompokan diagnosa penyakit.

**d. Pengertian Non Jaminan Kesehatan Nasional ( Non JKN)**

Berdasarkan Perpres No 12 Tahun 2013 Peserta Non Jaminan Kesehatan Nasional (Non JKN) adalah masyarakat yang tidak terdaftar atau tidak mendaftarkan diri, dan/atau tidak menggunakan JKN-nya untuk pengurusan atau prosedural kesehatan pada berbagai fasilitas layanan kesehatan.

### **3. Kepuasan Pasien**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004).

Menurut Achadi, dkk (2010), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Menurut Kotler (2017), Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan

pelayanan yang diterima yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi.

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah:

- 1) Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, pekerjaan dan lain-lain.
- 2) Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi.
- 3) Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercayai yang dimiliki semua petugas rumah sakit.
- 4) Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pasien.

- 5) Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

### c. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2015) indikator untuk mengukur kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- 2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
- 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan
- 4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Haerani, Arni (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dan Non Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Sanika Satyawada Kabupaten Sinjai	Hasil yang didapatkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN yang dibuktikan dengan nilai <i>p</i> . Dimana variabel <i>reliability</i> ( $p = 0,608 > 0,05$ ), <i>responsiveness</i> ( $p = 0,123 > 0,05$ ), <i>assurance</i> ( $p = 0,948 > 0,05$ ), <i>empathy</i> ( $0,168 > 0,05$ ). Sedangkan nilai signifikansi untuk variabel <i>tangible</i> ( $p = 0,020 < 0,05$ ) dimana ditemukan bahwa pasien Non JKN memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.
2	Yanuarti, Riska (2021)	Perbandingan tingkat Kepuasan Pasien	Pasien BPJS 50% merasa puas dan Pasien Umum 52,5%

		BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu	merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,001 < 0,05$ berdasarkan dimensi kualitas pelayanan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum.
3	Syahdat, Nurkholiq (2011)	Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pengguna Kartu Askes di Pelayanan Dokter Keluarga PT. Askes	Terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dengan pengguna kartu askes dimana tingkat kepuasan umum 94,0% sedangkan pengguna kartu askes 88,6%.

### C. Hubungan Antar Variabel

Menurut Pohan (2007), menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

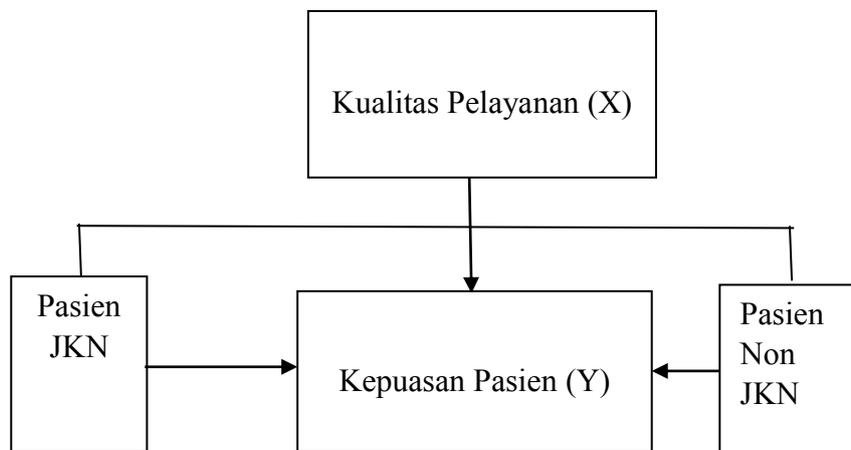
Berdasarkan hasil penelitian Haerani (2021), dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Non Jaminan Kesehatan Kesehatan (Non JKN) yang mengatakan bahwa secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional dan non jaminan kesehatan nasional pada Klinik Pratama Sanika Satyawada Kabupaten Sanjai.

Penelitian berdasarkan Yanuarti (2021) Perbandingan tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu mengatakan bahwa Pasien BPJS 50% merasa puas dan Pasien Umum 52,5% merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001 < 0,05$  berdasarkan dimensi kualitas pelayanan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien

umum. Sedangkan hasil penelitian menurut Syahdat (2011), mengatakan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dengan pengguna kartu askes dimana tingkat kepuasan umum 94,0% sedangkan pengguna kartu askes 88,6%.

#### D. Kerangka Pemikiran

Suatu rumah sakit yang mau beroperasi terus harus bisa memberi kualitas pelayanan kepada pasien, kepuasan pelanggan atau pasien dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan. Kerangka pikir dalam penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

#### E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih yang dinyatakan berdasarkan pemikiran peneliti atau diturunkan dari teori yang telah ada. Hipotesis selalu mengambil bentuk

pernyataan (*declarative*) dan menghubungkan secara umum maupun khusus variabel yang satu dengan variabel yang lain (Kerlinger, 2006).

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut  
Diduga bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

$H_0$  : Diduga tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

$H_a$  : Diduga ada perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik menggunakan rancangan *cross sectional*. Desain *Cross sectional* adalah desain yang mempelajari hubungan antar variabel dimana pengambilan data dilakukan serentak pada satu waktu yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara 2 variabel yaitu variabel *independent* (Kualitas Pelayanan) dan variabel *dependent* (Kepuasan Pasien) dan perbandingan dari dua sampel.

#### **B. Objek dan Subyek Penelitian**

Objek dan Subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subyek dalam penelitian ini adalah Pasien JKN dan Non JKN Instalasi Farmasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
2. Objek dalam penelitian ini adalah perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, terletak di Jl. Raya Ngemplak, Area Sawah, Widodomartani, Kec. Ngemplak, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (55571). Adapun waktu penelitian yaitu bulan Mei sampai bulan Juni 2023.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi (Sabar, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya (Sabar, 2007). Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dikemukakan oleh (Akdon, 2005). Kriteria inklusi yaitu pasien JKN dan Non JKN, pernah mendapatkan pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta minimal 2 kali atau lebih. Sampel yang diambil minimal lebih dari 30 dan kurang dari

500 (Ferdinand, 2013). Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dimana jumlah tersebut dibagi rata untuk pasien JKN 50 orang dan pasien Non JKN 50 orang.

## **E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Menurut Saryono (2013) Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder:

#### **a. Data Primer**

Data yang dikumpulkan langsung dari sumber dan utama melalui responden menggunakan kuesioner.

#### **b. Data Sekunder**

Sebagai penunjang dan perlengkapan dari data primer yang ada relevansinya dengan keperluan yang diperoleh dari sumber referensi, buku hasil penelitian sebelumnya dan jurnal.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012), Teknik pengumpulan data terdiri dari:

#### **a. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui penyelidikan dokumen tertulis seperti buku-buku, dokumentasi yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

#### **b. Kuesioner**

Kuesioner merupakan penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket pertanyaan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun bobot penelitian angka hasil kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner. Skala yang berisi lima tingkatan preferensi jawaban dipergunakan untuk menjawab bagain pernyataan penelitian sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

## **F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel dan indikator penelitian sebagai berikut:

### **1. Variabel Bebas (*independent Variabel*)**

Variabel *independen* sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

### **2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)**

Variabel dependent sering disebut output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X) Kotler, (2019)	kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.	a. Tangibles b. Reliability c. Responsiveness d. Assurance e. Empathy
2	Kepuasan Pasien (Y) Pohan, (2015)	Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi.	a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

## G. Metode Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif Responden

Menurut Sugiyono (2018), statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap objek yang diteliti tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data statistik yang di kumpulkan pada umumnya berupa data mentah. Kemudian data tersebut disimpulkan secara teratur alasannya untuk menganalisis variabel yang dikatakan sebagai sebaran frekuensi. Analisis statistik deskriptif dipergunakan sebagai penjelasan data kuesioner yang diperoleh dari survey yang telah didapatkan dimasukkan dalam tabulasi data diolah dengan tingkat jumlah dan persentase.

## 2. Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

### a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu serta dapat melakukan fungsinya dengan benar dan mencerminkan variabel yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu item pernyataan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2018). Kriteria pengujian validitas, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikan lebih kecil 5% atau 0,05%.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana semua alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan).

Reliabilitas berarti ketergantungan atau konsistensi ini menunjukkan bahwa hal yang sama diulangi atau berulang dibawah kondisi yang identik atau sangat mirip. Kebalikan dari reliabilitas adalah hasil yang tidak menentu, tidak stabil, atau tidak konsisten yang terjadi karena pengukuran itu sendiri (Neuman, 2016). Kriteria dari reliabilitas adalah apabila nilai koefisien  $Alpha > 0,6$  maka dinyatakan reliabel sedangkan apabila nilai  $Alpha < 0,6$  maka dinyatakan tidak reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yang biasa digunakan adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas.

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Seperti di ketahui bahwa uji T mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini di langgar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk menguji statistik *KolmogorovSmirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan  $> 0,05$  (Ghozzali 2016).

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak

ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multi kolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* ( VIF ), nilai toleran yang besarnya diatas  $> 0,1$  dan nilai VIF dibawah  $< 10$  menunjukkan bahwa tidak ada multikolinarita diantar variabel bebasnya ( Ghozali, 2016 ).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apabila dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan uji heteroskedstisitas yaitu uji grafik plot, uji glejser dan uji white. Pengujian pada penelitian ini mengujikan uji glejser apabila nilai signifikan dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018) regresi sederhana adalah model probalistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen (bebas) dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (terikat). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Model regresi linear sederhana dipergunakan dalam penelitian ini disebabkan karena:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pasien

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan)

e = Standar Error

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t (uji beda)

Analisis yang digunakan untuk uji hipotesis penelitian yaitu uji beda atau uji t. Uji t yang digunakan yaitu uji *Independent Sample T-Test*.

Uji *Independent Sample T-Test* adalah metode yang digunakan untuk membandingkan dua kelompok mean dari dua sampel yang berbeda.

Pada prinsipnya uji *Independent Sample T-Test* berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan mean antara 2 populasi dengan membandingkan dua mean sampelnya. Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan analisis *Independent Sample T-Test* pada program SPSS, pengambilan keputusannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikan p (Sig(2-tailed)). Jika  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

### b. Uji Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antar 2 variabel atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1 jika nilai R semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono, 2018), sebagai berikut:

0,00 – 0,199 : Sangat Lemah

0,20 – 0,399 : Lemah

0,40 – 0,599 : Cukup Kuat

0,60 – 0,799 : Kuat

0,80 – 0,1000 : Sangat Kuat

Sedangkan uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independennya. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model setiap penambahan variabel independen maka nilai R pasti akan meningkat tanpa mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakanlah model adjusted  $R^2$ . Model adjusted  $R^2$  dapat naik dan turun apabila ada satu variabel independen yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2016).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil dan Sejarah Lokasi Penelitian

Nama Rumah Sakit	:	RSU Mitra Paramedika
Jenis Rumah Sakit	:	Umum
Alamat	:	Jl. Raya Ngemplak Kemasaan Widodomartani Ngemplak Sleman DIY
Kode Rumah Sakit	:	3404172
Kelas Rumah Sakit	:	D
Telepon	:	027444661098
Nomor dan Tanggal Izin Pendiri	:	Akta Yayasan No. 37 Tanggal 9 Juli 2008
Nomor dan Tanggal Izin Operasi	:	503/9839/37/DKS/2019, Tanggal 18 September 2014
Nomor dan Tanggal Penetapan RS	:	HK.02.03/I/1984/2014 Tanggal 2 Desember 2019
Nomor Tanggal Akreditasi	:	KARS- SERT/1252/XII/2019 Tanggal 2 Desember 2019
Kapasitas Tempat Tidur	:	50 TT
Direktur Umum	:	dr. Ichsan Priyotomo, M.K.M, CPHM

RSU Mitra Paramedika merupakan sebuah Rumah Sakit Swasta yang bernaung dibawah Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika. Rumah Sakit ini terletak di Jl. Raya Ngemplak Kemas Widodomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Lokasi tersebut sangat strategis untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera.

Sejarah Singkat Rumah Sakit Mitra Paramedika sebagai berikut:

- a. Pada tanggal 6 Maret 2002 di mulai pembukaan BP/RB, dengan pelayanan saat itu meliputi :
  - 1) Pelayanan UGD yang didukung oleh Bidan dan Dokter Jaga 24 jam.
  - 2) Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan Spesialis Kandungan.
  - 3) Laboratorium Klinik sederhana, dan rawat inap.
- b. Melihat Perkembangan BP/RB yang cukup cepat maka mulai tahun 2003-2005 merubah diri menjadi RSKBIA, selain pelayanan di atas juga melayani Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.
- c. Sehubungan tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi RSU Mitra Paramedika. Dan mendapatkan izin penyelenggaraan sementara menjadi RSU Mitra Paramedika dari tanggal 09 September 2006 s/d 09 Maret 2007. Jenis pelayanan meliputi UGD 24 jam, Poliklinik : Umum, Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Kandungan, THT, dan Gigi, pelayanan Laboratorium

sederhana, dan siap melayani Operasi 24 jam. Untuk melengkapi syarat perijinan sebagai RSU, berikutnya maka Yayasan membangun Gedung Baru disebelah barat.

- d. Pada tanggal 28 September 2007 mulai di operasionalkan gedung baru sebelah barat sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi. Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan alat rontgen.
- e. Pada tanggal 28 September 2007 mendapatkan izin tetap sebagai RSU. Kemudian semakin memantapkan pelayanan dengan melengkapi jenis-jenis pemeriksaan seperti penambahan pelayanan Spesialis Saraf, Spesialis Bedah Tulang, Pelayanan Fisioterapi dengan SWD (*Shock Wave Diathermi*), penambahan alat laboratorium spektrofotometer dan haematologi automatic serta pelayanan homecare.
- f. Pada tanggal 1 Juni 2011 mulai dioperasikan Gedung baru sebelah timur dan selatan untuk menunjang pelayanan rawat inap. Gedung sebelah timur dan selatan ini menjadi gedung sentral pelayanan untuk rawat inap. Dan juga telah dilakukan penataan untuk gizi dan laundry di ruangan yang terpisah dengan tempat masak atau dapur.

## 2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto

Adapun visi dan Misi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

### a. Visi

Mewujudkan RSUD Mitra Paramedika yang berstandar, mandiri, dan terjangkau dalam bidang pelayanan kesehatan di tingkat regional dan nasional.

### b. Misi

Misi pada RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Menerapkan system penjaminan mutu dan pelayanan-pelayanan kesehatan.
- 2) Mengembangkan organisasi RSUD Mitra Paramedika sesuai dengan tuntutan zaman, berdaya juang, dan berkualitas secara berkelanjutan.
- 3) Menjalani kerja sama secara berkelanjutan dengan Lembaga Pendidikan, Lembaga penelitian terapan, pemerintahan, dan dunia usaha.
- 4) Mendorong dan memfasilitasi ide-ide kreatif, hasil riset inovatif RSUD Mitra Paramedika untuk pengembangan usaha kesehatan.
- 5) Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan menantang.

c. Tujuan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap prajurit, PNS dan keluarganya agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal sehingga dapat menunjang tugas pokok.

d. Motto

Sahabat di Waktu Sehat, Pendamping di Waktu Sakit.

**3. Logo RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta**



Sumber: RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

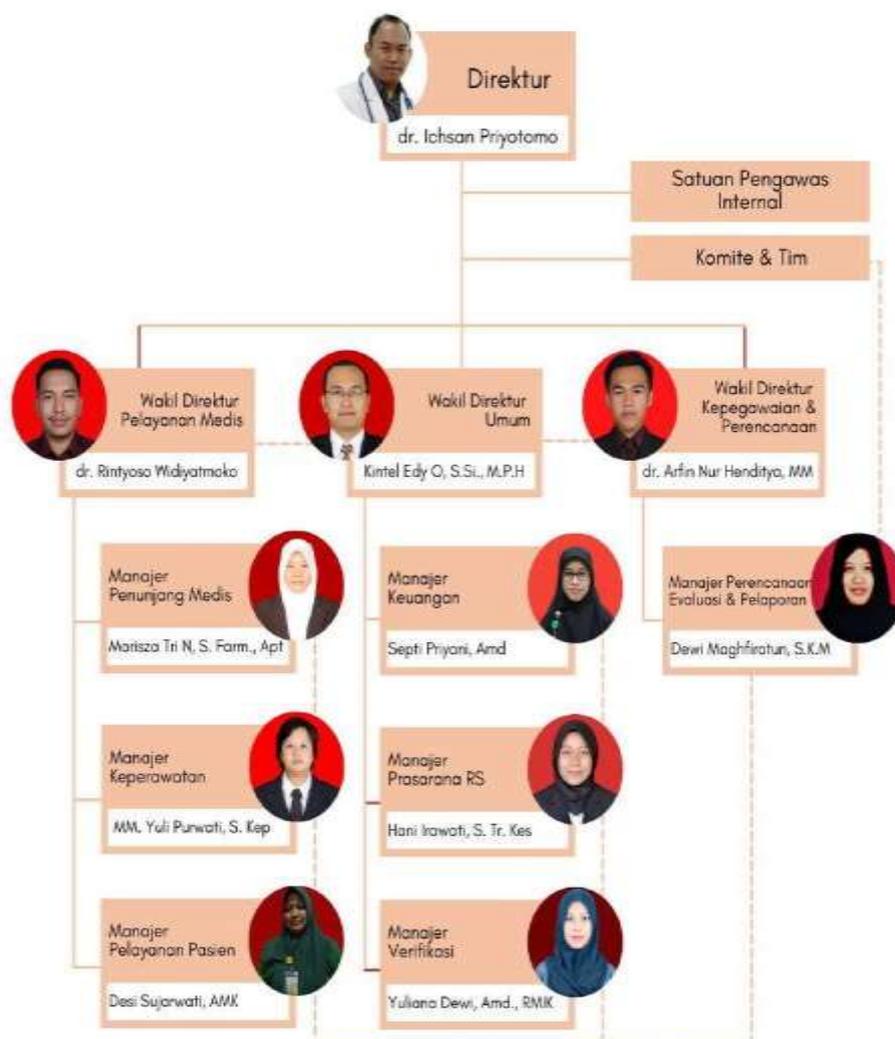
Gambar 4.1  
Logo RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta

Arti dari logo RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

1. Bendera bertuliskan “Mitra Paramedika” melambangkan identitas instansi.
2. Palang: melambangkan institusi kesehatan
3. Ibu dan Anak: melambangkan kasih sayang
4. Bola Dunia: melambangkan dunia tempat kita hidup bersama

5. Padi dan Kapas: melambangkan kesejateraan
6. Bisturi ( pisau operasi ): melambangkan bahwa kami siap melaksanakan operasi kapan pun ( siap operasi 24 jam sehari )
7. Warna keseluruhan adalah hijau: melambangkan warna kesembuhan

#### 4. Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta



Sumber: RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta (2023)

Gambar 4.2  
Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika Yogyakarta

Deskripsi kerja berdasarkan tugas dan wewenang yang dimiliki dalam tiap bagian pada RSUD Mitra Paramedika adalah sebagai berikut:

a. Direktur

Direktur RSUD Mitra Paramedika adalah seorang tenaga yang berpengalaman dibidang manajerial Rumah Sakit yang dipilih oleh Yayasan “Mitra Paramedika” dan di beri wewenang untuk mengelola rumah sakit juga menjalankan wewenang Yayasan serta bertanggung jawabkannya laporan tahunan.

Tanggung jawab Direktur adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat dan melaksanakan *Bussines Plan* Rumah Sakit.
- 2) Mewakili Rumah Sakit dalam berhubungan dengan masyarakat, Yayasan, pemerintah, karyawan dan organisasi profesi.
- 3) Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan yang diselenggarakan di RSUD Mitra Paramedika.

Wewenang Direktur antara lain:

- 1) Menjalankan semua kegiatan pelayanan Rumah Sakit.
- 2) Mengangkat dan memperkerjakan karyawan sebagai kebutuhan rumah sakit.
- 3) Memakai anggaran sesuai perencanaan
- 4) Membuat keputusan sesuai prosedur

b. Kepala Bidang Pelayanan Medis

Tugas dan fungsinya adalah:

- 1) Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan dan keperawatan penunjang medis dan Pendidikan di seluruh instansi.
- 2) Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan medis dan keperawatan.
- 3) Mengawasi dan mengendalikan penerimaan dan pemulangan pasien.

Pelayanan medis terbagi menjadi beberapa instansi yang masing-masing dikepalai oleh kepala instalasi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur rumah sakit antara lain:

1) Instalasi Rawat Inap

Bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan di Instalasi Rawat Inap, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta menjaga mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap sejak penerimaan sampai pemulangan pasien.

2) Instalasi Rawat Jalan

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, serta mengawasi penerimaan pasien.

3) Instalasi Rawat Darurat

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Darurat, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, serta mengawasi penerimaan pasien.

4) Kebidanan dan Keperawatan.

Tugas dan fungsinya yaitu melakukan bimbingan pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian kegiatan asuhan dan pelayanan keperawatan, pelaksanaan etika profesi keperawatan dan peningkatan mutu keperawatan serta melakukan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.

5) Instalasi Kamar Operasi.

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan kamar operasi, menjalankan semua kebutuhan pelayanan di Instalasi Kamar Operasi, serta mengawasi penerimaan pasien, dan pengambilm pasien yang mengalami operasi ke Ruang Rawat Jalan dan Rawat Inap.

c. Kepala Bidang Umum dan Keuangan

Bidang umum dan keuangan bertanggung jawab secara langsung kepada direktur. Bidang umum dan keuangan membawahi 4 (empat) urusan yaitu:

1) Urusan Tata Usaha dan Personalia

Tugas dan fungsinya adalah menyelenggarakan semua kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian dan ketatausahaan dilingkungan rumah sakit, melakukan pemilihan, penyusunan data untuk informasi tentang rumah sakit.

2) Urusan Administrasi

Tugas dan fungsinya adalah sebagai tenaga pengawas jalannya pelayanan, pengelolah pelayanan serta penerimaan, dan pengeluaran uang.

3) Urusan Logistik, Gudang dan Distribusi

Tugas dan fungsinya adalah menyediakan keperluan rumah tangga, makan, minum sehari-hari, dan pengadaan di rumah sakit.

4) Urusan Keuangan

Tugas dan fungsinya adalah melakukan penyusunan perencanaan kebutuhan, penyusunan anggaran dan pencatatan transaksi yang terjadi serta penyusunan pelaporan keuangan.

d. Kepala Bidang Pengembangan

Kepala Bidang Pengembangan membawahi Pembinaan Pelatihan Diklat, Pengembangan Program dan Informasi, marketing promosi, dan koperasi karyawan.

## 5. Personalia / SDM RSU Mitra Paramedika Yogyakarta

Sumber Daya Manusia dan Personalia yang tersedia di Rumah Sakit

Umum Mitra Paramedika Yogyakarta antara lain:

Tabel 4.1  
Sumber Daya Manusia RSU Mitra Paramedika

No	Keterangan	Jenis SDM	Jumlah Tenaga
1	Medis	a. Dokter Umum	7
		b. Dokter Gigi	1
		c. Dokter Spesialis Penyakit Dalam (Sp. PD)	1
		d. Dokter Spesialis Anak (Sp. A)	2
		e. Dokter Spesialis Bedah (Sp. B)	1
		f. Dokter Spesialis Radiologi (Sp. Rad)	1
		g. Dokter Anastesiologi (Sp. An)	1
2	Keperawatan	a. Keperawatan Ners	2
		b. Keperawatan Perawat (Non Ners)	25
		Keperawatan Perawat (SPK)	1
3	Kebidanan	Bidan Klink	9
4	Kefarmasian	a. Apoteker	2
		b. Farmasi (Non Apoteker)	1
		c. Farmasi (Asisten Apoteker)	3
		Farmasi (SMF)	4
5	Kesehatan lingkungan	Sanitasi Lingkungan	2
6	Gizi	a. Gizi Nutrisionis	1
		b. Gizi (SPAG)	4
7	Keterampilan Fisik	Fisioterapi	1
8	Keteknisan Medis	a. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4
		Penata Anestesi	1
9	Teknik Biomedika	a. Radiografer	3
		Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Kesehatan)	6
10	Dukungan Manajemen	a. Keuangan b. Gaji c. Jaminan Kesehatan d. Pengarsipan e. Pekarya f. Keamanan g. Tenaga umum lainnya yang belum tercantum	

Sumber: Data RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta (2023)

## 6. Sarana Dan Prasarana Di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

Sarana prasarana RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Pelayanan rawat jalan oleh dokter umum dan dokter spesialis.
- b. Pelayanan rawat inap dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 70 tempat tidur.

Tabel 4.2  
Fasilitas RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

No	Kelas	Jumlah
1	VIP	2
2	Kelas I	6
3	Kelas II	8
4	Kelas III	22
5	HCU	4
6	Perinatologi	3
7	ICU Tanpa Tekanan Negatif Tanpa Ventilator	0
8	Isolasi Tanpa Tekanan Negatif	15
9	IGD Khusus Covid	1
10	VK (Ibu Melahirkan Khusus Covid)	9

Sumber: Data RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta (2023)

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pasien

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

No	Jenis Pasien	Jumlah	Persentase
1	Pasien JKN	50	50%
2	Pasien Non JKN	50	50%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer (2023), Lampiran 3

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini menggunakan dua jenis responden yakni pasien JKN dan Non-JKN sebanyak masing-masing 50 orang.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4  
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	JKN	Non JKN	Total	Persentase
1	Laki-Laki	27	25	52	52%
2	Perempuan	23	25	48	48%
Jumlah		50	50	100	100%

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 52 orang pasien laki-laki (27 orang pasien

JKN dan 25 orang pasien Non-JKN) dan 48 orang pasien perempuan (23 orang pasien JKN dan 25 orang pasien Non-JKN).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.5  
Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	JKN	Non JKN	Total	Persentase
1	15 – 25	2	0	2	2%
2	26 – 35	8	17	25	25%
3	36 – 45	20	22	42	42%
4	46 – 55	15	9	24	24%
5	>55 Tahun	5	2	7	7%
Total		50	50	100	100%

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 3

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari usia 15 – 25 tahun (2 pasien JKN dan 0 pasien Non-JKN), usia 26 – 35 tahun (8 pasien JKN dan 17 pasien Non-JKN), usia 36 – 45 tahun (20 pasien JKN dan 22 pasien Non-JKN), usia 46 – 55 tahun (15 pasien JKN dan 9 pasien Non JKN), dan berusia > 55 tahun (5 pasien JKN dan 2 pasien Non-JKN).

## d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Pasien JKN	Pasien Non JKN	Total	Persentase
1	PNS/POLRI/TNI	3	0	3	3%
2	Dosen/Guru	2	9	11	11%
3	Wiraswasta	14	14	28	28%
4	Pegawai Swasta	16	21	37	37%
5	Buruh/Petani	12	6	18	18%
6	Lainnya	3	0	3	3%
Total		50	50	100	100%

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yaitu PNS/POLRI/TNI (3 pasien JKN dan 0 pasien Non-JKN), Dosen/Guru (2 pasien JKN dan 9 pasien Non-JKN), Wiraswasta (14 pasien JKN dan 14 pasien Non-JKN), Pegawai Swasta (16 pasien JKN dan 21 pasien Non-JKN), Buruh/Petani (12 pasien JKN dan 6 pasien Non JKN) dan Lainnya (3 pasien JKN dan 0 pasien Non-JKN).

## e. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.7  
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pasien JKN	Pasien Non JKN	Total	Persentase
1	SD/Sederajat	4	0	4	4%
2	SMP/Sederajat	4	2	6	6%
3	SMA/Sederajat	11	9	20	20%
4	D3	17	17	34	34%
5	S1	10	18	28	28%
6	Lainnya	4	4	8	8%
Total		50	50	100	100%

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 3

Berdasarkan data pada tabel 4.7 diatas diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdiri dari SD/Sederajat (4 pasien JKN dan 0 pasien Non-JKN), SMP/Sederajat (4 pasien JKN dan 2 pasien Non-JKN), SMA/Sederajat (11 pasien JKN dan 9 pasien Non-JKN), D3 (17 pasien JKN dan 17 pasien Non-JKN), S1 (10 pasien JKN dan 18 pasien Non-JKN) dan Lainnya (4 pasien JKN dan 4 pasien Non-JKN).

## 2. Statistik Deskripsi

Tabel 4.8  
Hasil Uji Statistik Deskripsi

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kualitas Pelayanan	100	31	87	118	103.19	.744	7.436
Kepuasan Pasien	100	7	13	20	17.88	.160	1.604
Valid N (listwise)	100						

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.8 terdapat nilai *mean*, maksimum, minimum dan standar deviasi dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien yaitu variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai range sebesar 31, nilai minimum sebesar 87, nilai maximum sebesar 118, nilai *mean* sebesar 103,19, nilai standar deviation sebesar 7,436, dan variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 7, nilai minimum sebesar 13, nilai maximum sebesar 20, nilai *mean* sebesar 17,88, nilai standar deviation sebesar 1,604

## **C. Analisis Data Penelitian**

### **1. Uji Kualitas Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu serta dapat melakukan fungsinya dengan benar dan mencerminkan variabel yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu item pernyataan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2018). Kriteria pengujian validitas, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikan lebih kecil 5% atau 0,05%.

#### **1) Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terdapat 5 indikator yang memiliki 25 item pertanyaan. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.9  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	Item Pernyataan	Signifikan	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,000	Valid
<i>Reliability</i>	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,001	Valid
	X2.4	0,004	Valid
	X2.5	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,000	Valid
	X3.3	0,000	Valid
	X3.4	0,000	Valid
	X3.5	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	X4.1	0,000	Valid
	X4.2	0,000	Valid
	X4.3	0,000	Valid
	X4.4	0,001	Valid
	X4.5	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	X5.1	0,000	Valid
	X5.2	0,000	Valid
	X5.3	0,000	Valid
	X5.4	0,000	Valid
	X5.5	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini valid karena nilai signifikan tiap item pernyataan 0,000 (kecuali pertanyaan X2.3, X2.4 dan X4.4 sebesar 0,001, 0,004 dan 0,001) dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

## 2) Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.10  
Hasil Uji Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	Signifikan	Keterangan
Item 1	0,000	Valid
Item 2	0,000	Valid
Item 3	0,000	Valid
Item 4	0,000	Valid
Item 5	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kepuasan Pasien pada penelitian ini valid karena nilai signifikan tiap item pernyataan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana semua alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan). Kriteria dari reliabilitas adalah apabila nilai koefisien *Alpha* > 0,6 maka dinyatakan reliabel sedangkan apabila nilai *Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.11  
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,782	Reliabel

2	Kepuasan Pasien	0,875	Reliabel
---	-----------------	-------	----------

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 6

Berdasarkan data tabel 4.11 diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas karena nilai *Cronbach's Alpha* tiap variabel diatas 0,60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residul memiliki distribusi normal. Apabila asumsi ini di langgar maka uji statistik menjadi tidak falid untuk jumlah sampel kecil. Untuk menguji statistik *KolmogorovSmirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan  $> 0,05$  (Ghozali 2016).

Tabel 4.12  
Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,47774329
Most Extreme Differences	Absolute	0,130
	Positive	0,045
	Negative	0,130
Test Statistic		0,130
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 7

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ( $> 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multi kolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* ( VIF ), nilai toleran yang besarnya diatas  $> 0,1$  dan nilai VIF dibawah  $< 10$  menunjukkan bahwa tidak ada multikolinarita diantar variabel bebasnya.

Tabel 4.13  
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	9,240	2,077		4,449	0,000		
	Kualitas Pelayanan	0,084	0,020	0,388	4,171	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai Tolerance untuk variabel kualitas pelayanan 1,000 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF adalah  $1,000 < 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apabila dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian pada penelitian ini mengujikan uji glejser apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.14  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,919	1,219		1,575	0,119
	Kualitas Pelayanan	0,009	0,012	0,077	0,762	0,448

a. Dependent Variable: Res2

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 7

Dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser pada tabel diatas dapat dilihat dari hasil signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,448 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018) regresi sederhana adalah model probalistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen (bebas) dan variabel

yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (terikat). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana.

Tabel 4.15  
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,240	2,077		4,449	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,084	0,020	0,388	4,171	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pasien

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 8

Pada tabel 4.15 menunjukkan nilai Constant (a) sebesar 9,240 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 0,084. Sehingga persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,240 + 0,084X$$

Persamaan ini dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 9,240 mengandung arti bahwa kepuasan pasien sebesar 9,240 jika kualitas pelayanan = 0
- b. Koefisien Regresi X sebesar 0,084 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pasien bertambah 0,084%

## 5. Uji Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk uji hipotesis penelitian yaitu uji beda atau uji t. Uji t yang digunakan yaitu uji *Independent Sample T-Test*. Uji *Independent Sample T-Test* adalah metode yang digunakan untuk

membandingkan dua kelompok mean dari dua sampel yang berbeda. Pada prinsipnya uji *Independent Sample T-Test* berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan mean antara 2 populasi dengan membandingkan dua mean sampelnya. Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan analisis *Independent Sample T-Test* pada program SPSS, pengambilan keputusannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan taraf signifikan  $p$  (Sig(2-tailed)). Jika  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

a. Uji Group Statistic

Tabel 4.16  
Hasil Uji Group Statistik

<b>Group Statistics</b>					
	Kategori	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	Pasien JKN	50	20,90	2,297	0,325
	Pasien Non JKN	50	20,14	1,726	0,244
Reliability	Pasien JKN	50	21,02	1,778	0,252
	Pasien Non JKN	50	20,54	1,693	0,239
Responsiveness	Pasien JKN	50	20,36	1,816	0,257
	Pasien Non JKN	50	20,22	1,833	0,259
Assurance	Pasien JKN	50	20,80	1,852	0,262
	Pasien Non JKN	50	20,60	1,654	0,234
Empathy	Pasien JKN	50	20,98	1,835	0,259
	Pasien Non JKN	50	20,82	2,106	0,298
Kepuasan_Pasien	Pasien JKN	50	17,74	1,816	0,257
	Pasien Non JKN	50	18,02	1,363	0,193

Sumber : Data Primer (2023), Lampiran 8

Berdasarkan pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa perbedaan nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dan Non JKN pada Instalasi Farmasi RSU Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta. Pada

indikator bukti langsung (*tangible*), nilai rata-rata kepuasan pasien JKN (20,90) lebih besar dibanding pasien Non JKN (20,14). Selanjutnya pada indikator kehandalan (*Reliability*), nilai rata-rata kepuasan pasien JKN (21,02) lebih besar dibanding pasien Non JKN (20,54). Pada indikator daya tanggap (*responsivenss*) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN (20,36) lebih besar dibanding pasien Non JKN (20,22). Indikator jaminan (*Assurance*) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN (20,80) lebih besar dibanding pasien Non JKN (20,60) dan indikator empati (*empathy*) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN (20,98) lebih besar dibanding pasien Non JKN (20,82). Hal ini berbanding terbalik dengan keseluruhan secara statistik deskriptif, nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien Non JKN (18,02) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata pasien JKN (17,74) pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

b. Uji Independent Sampels Test

Uji *Independent Sample T-Test* berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan mean antara 2 populasi dengan membandingkan dua mean sampelnya.

Tabel 4.17  
Hasil Uji Independent Sampels Test

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Tangibles	Equal variances assumed	3,797	0,054	1,870	98	0,002	0,760	0,406	-0,046	1,566
	Equal variances not assumed			1,870	90,967	0,065	0,760	0,406	-0,047	1,567
Reliability	Equal variances assumed	0,439	0,509	1,382	98	0,170	0,480	0,347	-0,209	1,169
	Equal variances not assumed			1,382	97,762	0,170	0,480	0,347	-0,209	1,169
Responsiveness	Equal variances assumed	0,045	0,832	0,384	98	0,702	0,140	0,365	-0,584	0,864
	Equal variances not assumed			0,384	97,991	0,702	0,140	0,365	-0,584	0,864
Assurance	Equal variances assumed	0,464	0,497	0,570	98	0,570	0,200	0,351	-0,497	0,897
	Equal variances not assumed			0,570	96,773	0,570	0,200	0,351	-0,497	0,897
Empathy	Equal variances assumed	2,214	0,140	0,405	98	0,686	0,160	0,395	-0,624	0,944
	Equal variances not assumed			0,405	96,193	0,686	0,160	0,395	-0,624	0,944
Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	7,298	0,008	-0,872	98	0,385	-0,280	0,321	-0,917	0,357
	Equal variances not assumed			-0,872	90,892	0,385	-0,280	0,321	-0,918	0,358

Sumber: Data Primer (2023), Lampiran 8

Berdasarkan data pada tabel 4.17, diketahui bahwa nilai *sig. Levene's Test for Equality of Variances* seluruh variabel adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa varian data antara pasien JKN dan Non JKN adalah homogen atau sama. Penafsiran tabel *output independent samples test* berpedoman pada nilai yang terdapat dalam tabel *Equal Variances Not Assumed*. Penafsiran tabel *Equal Variances Not Assumed* untuk tiap indikator diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pada variabel bukti langsung (*tangible*) nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,002 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap bukti langsung pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
- 2) Pada variabel kehandalan (*reliability*) nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,170 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap kehandalan (*reliability*) pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
- 3) Pada variabel respon (*responsiveness*) nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,702 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada

perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap respon pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

- 4) Pada variabel jaminan (*assurance*) nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,570 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
- 5) Pada variabel empati (*empathy*) nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,686 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap empati pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
- 6) Secara keseluruhan, kepuasan pasien memiliki nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,385 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

c. Uji Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi

Uji Korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antar 2 variabel atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1 jika nilai R semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Sedangkan uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independennya. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Tabel 4.18  
Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,388 <sup>a</sup>	0,151	0,142	1,485
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

apat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,388 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif lemah. Tanda positif menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,151 atau 15,1 %. Hal ini menunjukkan bahwa 15,1% kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 84,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji beda (*independent Sample Test*) menunjukkan bahwa dari kelima variabel/indikator yang digunakan sebagai barometer perbandingan kepuasan pasien JKN dan Non JKN di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, hanya bukti langsung (*tangible*) yang memiliki perbedaan signifikan di mana kepuasan pasien Non JKN lebih tinggi dibanding pasien JKN. Sedangkan keempat variabel/indikator lainnya tidak ditemukan perbedaan yang signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haerani (2021), mengatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar pasien JKN dan Non JKN yang dinilai berdasarkan variabel-variabel kualitas pelayanan. Hasil yang didapatkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN yang dibuktikan dengan nilai *p*. Dimana variabel *reliability* ( $p = 0,608 > 0,05$ ), *responsiveness* ( $p = 0,123 > 0,05$ ), *assurance* ( $p = 0,948 > 0,05$ ), dan *empathy* ( $0,168 > 0,05$ ). Sedangkan nilai signifikansi untuk

variabel *tangible* ( $p = 0,020 < 0,05$ ) ) dimana ditemukan bahwa pasien Non JKN memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien memiliki nilai Sig. (2 tailed) adalah sebesar  $0,385 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,388 nilai tersebut bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif lemah. Hal berarti apabila kualitas pelayanan naik maka kepuasan pasien juga naik.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,151 atau 15,1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 15,1% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 84,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN dan Non Jaminan Kesehatan Nasional (Non JKN) yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Uji secara keseluruhan

Berdasarkan lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, empat di antaranya yaitu *reliability* ( $p = 0,170 > 0,05$ ), *assurance* ( $p = 0,570 > 0,05$ ), *responsiveness* ( $p = 0,702 > 0,05$ ), dan *emphaty* ( $p = 0,686 > 0,05$ ) tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN. Sedangkan pada dimensi/variabel *tangible* ( $0,002 < 0,05$ ) ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN.

2. Berdasarkan hasil uji korelasi sebesar 0,388 yang berarti memiliki hubungan yang lemah dimana jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pasien mengalami penurunan sedangkan uji koefisien determinasi 15,1% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan kesimpulan sebelumnya sebagai berikut:

1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan dari segi bukti langsung (*tangible*) terkhusus bagi pasien JKN agar kiranya tidak terdapat *gap* pelayanan dengan pasien Non JKN.
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta hendaknya terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada semua jenis pasien JKN maupun Non JKN dalam rangka menjaga integritas sebagai penyedia jasa layanan kesehatannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achadi, dkk. (2010). *Sekolah Dasar Pintu Masuk Perbaikan Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Gizi Seimbang Masyarakat*. Jurnal Kesehatan Nasional.
- Akdon, (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian Untuk Administrasi Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Candra, Y. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haerani, Arni. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN dan Non JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Sanika Satyawada Kabupaten Sinjai*. Skripsi.
- Hafizurrachman. (2004). *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 2009;4(1).
- Kotler, Philip. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan*. Jakarta: Rajawali.
- Menkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjut Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*.
- Neuman, W, Laurence. (2016). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta; PT. Indeks
- Nooria, Widoningsih. (2008). "Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo". Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminna Kesehatan.
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saryono dan Mekar Dwi Anggraeni. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Siregar, Doli D. (2004). *Manajemen Aset*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahdat, Nurkholiq. (2011). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pengguna Kartu Akses di Pelayanan Dokter Keluarga PT. Akses. Skripsi*.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: Andi.
- Umniyati, Helwiyah. (2009). "Patient satisfaction in health services in Tanjung Priok Sub-District Community Health Center North Jakarta 2009". *Jurnal Kedokteran Yarsi* 18 (1) : 009-020 (2010).
- Yanuarti, Riska (2021). "Perbandingan tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu". *Jurnal Kesmas Asclepius* 3 (1), 1-8, 2021.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. P., & Malhotra, A. (2002). "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review Of Extant Knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362-375.

# LAMPIRAN

# **LAMPIRAN 1**

## **Kuesioner Penelitian**

## Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

### PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DAN NON JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (NON JKN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA PARAMEDIKA SLEMAN YOGYAKARTA

Perkenalkan, saya Agustinus Neonane (20001625), Mahasiswa Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta, sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir. Maka dari itu, saya ingin meminta kesediaan Bapak, Ibu dan saudara/I untuk membantu mengisi kuesioner ini.

#### A. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
- Usia : a. 15 - 25 Tahun d. 46 – 55 Tahun  
b. 26 – 35 Tahun e. > 55 Tahun  
c. 36 – 45 Tahun
- Pekerjaan : a. PNS / POLRI / TNI d. Pegawai Swasta  
b. Dosen / Guru e. Buruh / Petani  
c. Wiraswasta f. Lainnya
- Pendidikan Terakhir : a. SD / Sederajat d. D3 / Sederajat  
b. SMP / Sederajat e. S1 / Sederajat  
c. SMA / Sederajat f. Lainnya

Golongan Pasien : a. JKN            b. Non JKN

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban.

Keterangan sebagai berikut:

STS            = Sangat Tidak Setuju

TS             = Tidak Setuju

N              = Netral

S              = Setuju

SS             = Sangat Setuju

No	Item Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>						
<b><i>Bukti Langsung (Tangible)</i></b>						
1	Lokasi RSUD Mitra Paramedika sangat mudah dijangkau dan di akses oleh masyarakat					
2	Peralatan medis yang digunakan di RSUD Mitra Paramedika sangat berkualitas dan sesuai standar medis					
3	Ruang Tunggu RSUD Mitra Paramedika sangat membuat pasien nyaman					
4	Kerapian dan kebersihan di RSUD Mitra Paramedika terjaga dengan baik (tersedia tempat sampah, lap tangan, wastafel, dll)					
5	Karyawan/Petugas medis di RSUD Mitra Paramedika berpakaian sopan dan rapi serta menjaga kebersihan					
<b><i>Kehandalan (Reliability)</i></b>						
1	Jam pelayanan/jam operasional di RSUD Mitra Paramedika sangat tepat waktu					
2	Resep obat yang dipesan pasien selalu diberikan secara tepat oleh pihak farmasi					
3	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan resep dokter					
4	Karyawan/petugas medis di RSUD Mitra Paramedika selalu berbicara dengan sopan dan melayani pasien dengan lembut					
5	resep obat yang diberikan oleh pihak farmasi sesuai standar medis dan terbukti ampuh					

No	Item Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<b><i>Jaminan (Assurance)</i></b>						
1	Obat dan produk medis lainnya tersedia lengkap di RSUD Mitra Paramedika					
2	Karyawan/Petugas medis di RSUD Mitra Paramedika memiliki pengetahuan untuk menjawab keluhan, pertanyaan dan penyakit pasien					
3	Karyawan/Petugas medis di RSUD Mitra Paramedika terampil dan kompeten					
4	Privasi informasi pasien dijaga oleh petugas farmasi					
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
1	obat diberikan sesuai dengan nomor antrian					
2	petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
3	Petugas farmasi terampil dalam melayani pasien					
4	petugas melakukan tindakan sesuai prosedur					
5	petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta					

No	Item Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
1	Petugas Farmasi memahami keperluan pasien					
2	petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati					
	petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan					
3	komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik					
4	petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien					
5	petugas farmasi memantau keluhan pasien					

**Kepuasan Pasien (Y)**

No	Item Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh petugas Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika					
2	Setiap saya menyampaikan keluhan atau pertanyaan, petugas Instalasi Farmasi mendengarkan dengan penuh perhatian					
3	saya merasa puas dengan petugas Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika dalam menjaga hubungan baik pada pasien					
4	saya merasa puas dengan obat-obatan atau produk yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika					
5	Petugas Instalasi Farmasi menghubungi pasien untuk memberikan saran terkait obat-obat atau produk yang didapatkan dari RSUD Mitra Paramedika					

## **LAMPIRAN 2**

### **Tabulasi Data Responden**

Lampiran 2 – Tabulasi Data Karakteristik Responden

**Tabulasi Data Responden**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
1	1	1	4	4
2	1	4	1	5
3	2	5	2	3
4	2	3	3	4
5	1	2	3	4
6	2	1	3	5
7	1	3	4	4
8	1	2	5	3
9	1	4	6	3
10	1	3	5	3
11	1	2	4	4
12	1	4	4	4
13	1	3	4	4
14	2	2	3	2
15	2	3	3	2
16	1	2	3	2
17	1	3	5	1
18	2	3	5	1
19	1	2	5	1
20	2	3	4	4
21	2	4	4	5
22	2	3	3	5
23	1	4	5	5
24	2	2	4	6
25	1	5	5	6
26	1	5	1	4
27	2	4	2	3
28	2	3	3	4
29	1	4	3	4
30	1	5	3	4
31	2	2	4	5
32	1	5	4	5
33	1	3	4	4
34	2	4	5	4
35	1	3	5	3

36	2	4	5	3
37	1	3	1	6
38	2	4	5	4
39	2	4	4	5
40	1	3	4	3
41	2	4	3	3
42	2	3	3	1
43	2	4	3	2
44	2	3	5	3
45	1	4	4	4
46	2	3	6	5
47	1	3	6	6
48	2	4	4	4
49	1	3	4	5
50	1	3	3	3
51	1	2	3	6
52	2	3	3	4
53	2	3	2	5
54	2	3	4	3
55	2	3	5	3
56	2	4	5	4
57	1	2	5	5
58	2	3	4	5
59	1	2	4	6
60	2	2	3	6
61	2	3	4	4
62	1	2	3	4
63	1	3	4	3
64	2	4	3	4
65	1	3	4	6
66	2	4	2	5
67	1	3	3	4
68	2	3	2	5
69	2	5	4	5
70	2	2	4	4
71	1	3	2	5
72	1	2	4	4
73	2	3	3	3
74	1	2	4	5
75	1	3	4	4
76	1	2	2	5

77	1	3	4	4
78	1	4	4	4
79	2	3	4	3
80	1	2	3	4
81	2	3	2	5
82	2	4	4	4
83	1	3	4	4
84	1	2	4	5
85	2	3	2	5
86	2	2	3	5
87	1	2	3	3
88	1	2	4	5
89	1	3	4	4
90	1	4	3	3
91	1	2	3	3
92	2	3	4	5
93	2	5	3	4
94	2	3	5	2
95	1	2	2	5
96	2	3	5	5
97	2	4	3	5
98	1	2	2	4
99	1	4	5	3
100	2	4	4	2

## Hasil Data Jawaban Responden

### Kualitas Pelayanan (X)

No	Tangible					Reliability					Assurance					Responsiveness					Empathy					Total X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	99
2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	100
3	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	92
4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	97
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	113
6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	101
7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	113
8	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	112
9	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	113
10	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	112
11	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	113
12	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	113
13	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116
14	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	109
15	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	111
16	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	113
17	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	112
18	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	111
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	114
20	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	106
21	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	108
22	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	113
23	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	113
24	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	112
25	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	113
26	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	112
27	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	111
28	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	94
29	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	96
30	4	3	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	103
31	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	97
32	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	97
33	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	100
34	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	97
35	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	93
36	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	98

37	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	94
38	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	100
39	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	98
40	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	99
41	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	96
42	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	99
43	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	99
44	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	105
45	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	92
46	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	100
47	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	3	98
48	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	97
49	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	97
50	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	102
51	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	5	101
52	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	114
53	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	113
54	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	112
55	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	112
56	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	108
57	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	112
58	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	99
59	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	95
60	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	99
61	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	98
62	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	3	97
63	4	4	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	99
64	5	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	101
65	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	98
66	4	4	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	96
67	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	100
68	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	100
69	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	99
70	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	3	5	99
71	3	4	4	5	5	3	4	2	4	3	3	4	2	5	3	3	4	5	3	2	2	3	3	4	4	87
72	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	97
73	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	96
74	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	97
75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	114
76	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	110
77	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	117

78	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	118
79	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	110
80	5	4	4	5	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	105
81	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	100
82	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	100
83	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	99
84	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	98
85	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	98
86	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	97
87	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	99
88	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	5	3	3	99
89	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	96
90	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	96
91	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	96
92	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5	94
93	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	99
94	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	114
95	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	112
96	4	3	2	5	4	3	5	2	5	5	2	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	5	3	4	91
97	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	110
98	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	105
99	4	5	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	105
100	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	105

### Kepuasan Pasien (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
1	3	3	3	3	3	15
2	4	4	3	3	4	18
3	3	4	3	4	4	18
4	3	4	4	3	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	3	3	4	17
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	3	4	18
10	4	4	4	4	4	20
11	3	2	3	3	4	15
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	4	3	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	2	1	1	2	2	8
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	2	3	1	2	2	10
20	4	4	4	4	4	20
21	1	2	1	1	1	6
22	3	4	3	3	4	17
23	4	4	4	4	4	20
24	2	3	2	2	2	11
25	3	3	4	4	4	18
26	2	2	2	3	2	11
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	3	3	16
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	4	4	3	17
33	4	3	4	3	4	18
34	3	3	3	3	4	16
35	4	4	3	3	4	18
36	3	3	3	3	3	15

37	3	3	4	4	4	18
38	3	4	4	3	3	17
39	3	3	4	4	3	17
40	3	4	4	3	3	17
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	4	4	3	17
43	3	3	3	4	4	17
44	4	4	3	3	4	18
45	3	4	3	3	4	17
46	3	4	3	3	3	16
47	3	3	3	4	4	17
48	4	4	3	3	4	18
49	3	4	3	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	2	14
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	4	4	3	17
55	4	3	3	3	3	16
56	4	3	3	4	4	18
57	4	4	3	4	4	19
58	4	3	4	4	3	18
59	4	3	3	3	4	17
60	4	4	4	4	4	20
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	4	4	3	17
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	3	3	18
66	3	3	3	3	4	16
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	4	16
69	3	4	4	4	3	18
70	3	3	4	4	3	17
71	4	4	4	4	4	20
72	4	3	4	3	4	18
73	3	3	3	3	3	15
74	3	2	3	2	3	13
75	3	3	4	4	4	18
76	4	4	3	3	3	17

77	3	4	4	3	4	18
78	3	3	3	4	3	16
79	3	3	3	3	4	16
80	3	4	3	4	4	18
81	4	3	3	3	4	17
82	3	4	3	4	3	17
83	3	4	3	4	4	18
84	4	4	3	4	4	19
85	4	4	3	3	4	18
86	3	3	3	4	4	17
87	4	4	4	3	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	3	4	4	4	3	18
91	3	4	4	4	4	19
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	4	16
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	5	4	5	22
98	4	5	4	3	4	20
99	4	5	4	4	4	21
100	4	5	5	4	5	23

# **LAMPIRAN 3**

**Hasil Data Karakteristik Responden**

Hasil Data Karakteristik Responden

**Jenis Kelamin Pasien JKN dan Non JKN**

<b>Statistics</b>					
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

<b>Jenis Kelamin Pasien JKN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	27	54.0	54.0	54.0
	2.00	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

<b>Statistics Pasien Non JKN</b>					
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

<b>Jenis Kelamin Pasien Non JKN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	25	50.0	50.0	50.0
	2.00	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

### Usia Responden Pasien JKN dan Non JKN

Usia Pasien JKN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	4.0	4.0	4.0
	2.00	8	16.0	16.0	20.0
	3.00	20	40.0	40.0	60.0
	4.00	15	30.0	30.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Usia Pasien Non JKN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	17	34.0	34.0	34.0
	3.00	22	44.0	44.0	78.0
	4.00	9	18.0	18.0	96.0
	5.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

### Pekerjaan Responden Pasien JKN dan Non JKN

Pekerjaan Pasien JKN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	6.0	6.0	6.0
	2.00	2	4.0	4.0	10.0
	3.00	14	28.0	28.0	38.0
	4.00	16	32.0	32.0	70.0
	5.00	12	24.0	24.0	94.0
	6.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

<b>Pekerjaan Pasien Non JKN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	18.0	18.0	18.0
	3.00	14	28.0	28.0	46.0
	4.00	21	42.0	42.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Pendidikan Responden Pasien JKN dan Non JKN**

<b>Pendidikan Terakhir Pasien JKN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	8.0	8.0	8.0
	2.00	4	8.0	8.0	16.0
	3.00	11	22.0	22.0	38.0
	4.00	17	34.0	34.0	72.0
	5.00	10	20.0	20.0	92.0
	6.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

<b>Pendidikan Terakhir Pasien Non JKN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.0	4.0	4.0
	3.00	9	18.0	18.0	22.0
	4.00	17	34.0	34.0	56.0
	5.00	18	36.0	36.0	92.0
	6.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

# **LAMPIRAN 4**

**Hasil Uji Kualitas Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)**

### Hasil Uji Validitas Variabel/Indikator Bukti Langsung (Tangible)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.299**	.136	.008	.032	.542**
	Sig. (2-tailed)		.003	.178	.939	.751	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.299**	1	.135	.120	.188	.630**
	Sig. (2-tailed)	.003		.180	.236	.060	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.136	.135	1	.126	.185	.616**
	Sig. (2-tailed)	.178	.180		.212	.066	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.008	.120	.126	1	-.034	.429**
	Sig. (2-tailed)	.939	.236	.212		.736	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.032	.188	.185	-.034	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.751	.060	.066	.736		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL X1	Pearson Correlation	.542**	.630**	.616**	.429**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Hasil Uji Validitas Variabel/Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.154	.001	-.114	.383**	.627**
	Sig. (2-tailed)		.125	.995	.258	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.154	1	-.236*	.022	.226*	.495**
	Sig. (2-tailed)	.125		.018	.824	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.001	-.236*	1	.010	-.089	.324**
	Sig. (2-tailed)	.995	.018		.923	.380	.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.114	.022	.010	1	-.169	.294**
	Sig. (2-tailed)	.258	.824	.923		.094	.003
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.383**	.226*	-.089	-.169	1	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.380	.094		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL X2	Pearson Correlation	.627**	.495**	.324**	.294**	.577**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

**Hasil Uji Validitas Variabel/Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

<b>Correlations</b>							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.121	.315**	.163	.149	.705**
	Sig. (2-tailed)		.232	.001	.105	.139	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.121	1	-.023	.110	.006	.487**
	Sig. (2-tailed)	.232		.818	.274	.957	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.315**	-.023	1	-.114	.069	.496**
	Sig. (2-tailed)	.001	.818		.260	.494	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.163	.110	-.114	1	-.181	.370**
	Sig. (2-tailed)	.105	.274	.260		.072	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.149	.006	.069	-.181	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.139	.957	.494	.072		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL X3	Pearson Correlation	.705**	.487**	.496**	.370**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Hasil Uji Validitas Variabel/Indikator Jaminan (*Assurance*)

Correlations							
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL X4
X4.1	Pearson Correlation	1	-.012	.070	-.023	.170	.498**
	Sig. (2-tailed)		.903	.487	.821	.092	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-.012	1	.097	.026	.154	.558**
	Sig. (2-tailed)	.903		.336	.801	.126	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.070	.097	1	-.071	-.012	.433**
	Sig. (2-tailed)	.487	.336		.480	.905	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	-.023	.026	-.071	1	-.080	.333**
	Sig. (2-tailed)	.821	.801	.480		.427	.001
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.170	.154	-.012	-.080	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.092	.126	.905	.427		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL X4	Pearson Correlation	.498**	.558**	.433**	.333**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Hasil Uji Validitas Variabel/Indikator Empati (*Empathy*)

Correlations							
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.069	.212*	.150	.218*	.650**
	Sig. (2-tailed)		.495	.034	.136	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.069	1	.076	.104	.059	.482**
	Sig. (2-tailed)	.495		.451	.302	.562	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.212*	.076	1	-.030	.116	.528**
	Sig. (2-tailed)	.034	.451		.764	.251	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.150	.104	-.030	1	-.054	.444**
	Sig. (2-tailed)	.136	.302	.764		.590	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.218*	.059	.116	-.054	1	.509**
	Sig. (2-tailed)	.030	.562	.251	.590		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL X5	Pearson Correlation	.650**	.482**	.528**	.444**	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.590**	.612**	.506**	.670**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.590**	1	.586**	.466**	.570**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.612**	.586**	1	.704**	.588**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.506**	.466**	.704**	1	.538**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.670**	.570**	.588**	.538**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.822**	.790**	.860**	.784**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	25

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

### Hasil Uji Deskripsi

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kualitas Pelayanan	100	31	87	118	103.19	.744	7.436
Kepuasan Pasien	100	7	13	20	17.88	.160	1.604
Valid N (listwise)	100						

# **LAMPIRAN 5**

**Hasil Uji Asumsi Klasik ( Normalitas, Multikolinearitas dan  
Heteroskedastisitas)**

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.47774329
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.045
	Negative	-.130
Test Statistic		.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance		

### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.240	2.077		4.449	.000		
	Kualitas Pelayanan	.084	.020	.388	4.171	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.919	1.219		1.575	.119
	X	-.009	.012	-.077	-.762	.448

a. Dependent Variable: Res2

# **LAMPIRAN 6**

**Hasil Uji Analisis Data, Uji Hipotesis, Uji Korelasi dan Uji Determinasi**

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.240	2.077		4.449	.000
	Kualitas_Pelayanan	.084	.020	.388	4.171	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pasien

### Hasil Uji Group Statistik dan Independent Sample Test

Group Statistics					
	Kategori	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	1	50	20.90	2.297	.325
	2	50	20.14	1.726	.244
Reliability	1	50	21.02	1.778	.252
	2	50	20.54	1.693	.239
Responsiveness	1	50	20.36	1.816	.257
	2	50	20.22	1.833	.259
Assurance	1	50	20.80	1.852	.262
	2	50	20.60	1.654	.234
Empathy	1	50	20.98	1.835	.259
	2	50	20.82	2.106	.298
Kepuasan_Pasien	1	50	17.74	1.816	.257
	2	50	18.02	1.363	.193

### Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.388 <sup>a</sup>	.151	.142	1.485
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan				