

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RSUD SIDIKALANG**

**TESIS**

**Oleh**

**HENNI SITRIANI OMPUSUNGGU  
1505195232**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RSUD SIDIKALANG**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Megister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)  
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Studi  
Promosi Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

Oleh

**HENNI SITRIANI OMPUSUNGGU  
1505195232**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUANG  
RAWAT INAP KELAS III RSUD SIDIKALANG**  
**NAMA : HENNI SITRIANI OMPUSUNGGU**  
**NMP : 1505195232**  
**MINAT STUDI : PROMOSI KESEHATAN**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing:**

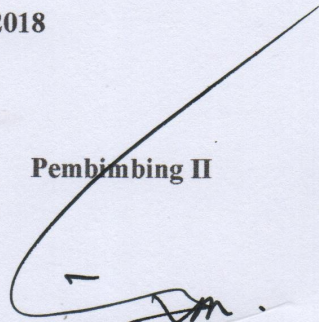
**Medan, Januari 2018**

**Pembimbing I**



**(Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes)**

**Pembimbing II**



**(Dr. Achmad Rifai, S.K.M, M.Kes)**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Institut Kesehatan Helvetia**

**Dekan,**



**(Dr. Ayi Darmana, M. Si)**

**Telah diuji pada tanggal :**

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M. Kes.**

**Anggota : Dr. Achmad Rifai, M.Kes.**

**Dr. dr. Umar Zein, DTM&H.,Sp.PD.,KPTI.**

**Dr.Eka Daryanto, M.T.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(Henni Sitriani Ompusunggu)  
1505195232

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF QUALITY OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION OF HEALTH BPJS INPATIENT ROOM OF CLASS III RSUD SIDIKALANG***

**HENNI SITRIANI OMPUSUNGGU  
1505195232**

*The existence of BPJS Health is expected to achieve universal coverage target in 2019. This means that the entire population of Indonesia is expected to have national health insurance to obtain health care benefits and protection in meeting basic health needs held by BPJS Health. Sidikalang Hospital is one of the government hospital that serves the patient BPJS Health. However, over time, it is still found a lot of complaints BPJS Health patients related services, especially in class III inpatient room.*

*The purpose of this study is to know the effect of service quality on patient satisfaction BPJS in class III inpatient room. This type of research uses an analytical survey design (explanatory research) using an associative approach. The population in this study is the patient BPJS Health in inpatient class III RSUD Sidikalang. With the number of samples as many as 69 people BPJS Health patients in the class III inpatient room. The test used is by using Chi-Square test and Regresi Binary Logistic test.*

*The results showed that the variables that influence the satisfaction of BPJS health patients in the third class inpatient room are the condition of the room, the hospitality and courtesy of the officer, the clarity of the information and the empathy of the officer. Where the p-value of the condition of the room, hospitality and courtesy officers, clarity of information and empathy officers. result sig (2-sided) <0.05. While the variables of facilities and infrastructure, staff appearance, referral procedure, and health service cost do not affect the satisfaction of BPJS patient in the third class hospital of Sidiakalang General Hospital where nili p-value > 0,05.*

*The conclusions can be drawn from this research is that the condition of the room, hospitality and courtesy, clarity of information and empathy officers have a significant effect on patient satisfaction in the class III inpatient room because it is not in accordance with patient expectations / family of patients. Therefore, it is suggested to the officers at RSUD Sidikalang, especially in the class III inpatient room to be able to carry out the service properly as expected and the head of the hospital should make a policy such as forming health promotion team in hospital that serves to provide information related to the service at hospital. .*

**Keywords : Health BPJS, Class III Inpatient Room, Patient Satisfaction**  
**Bibliography : Books 18, 6 Internet, 15 Journals ((2005-2017)**

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD SIDIKALANG

Henni Sitriani Ompusunggu  
1505195232

Keberadaan BPJS Kesehatan diharapkan mampu mencapai target universal coverage pada tahun 2019. Artinya seluruh penduduk Indonesia diharapkan memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. RSUD Sidikalang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang melayani pasien BPJS Kesehatan. Namun, seiring berjalannya waktu, ternyata masih banyak ditemukan keluhan-keluhan pasien BPJS Kesehatan terkait pelayanan khususnya di ruang rawat inap kelas III.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap kelas III. Jenis penelitian ini menggunakan desain survei analitik (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan *assosiatif*. Adapun populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap kelas III RSUD Sidikalang. Dengan jumlah sampel sebanyak 69 orang pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap kelas III. Uji yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square* dan uji *Regresi Binary Logistik*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di ruang rawat inap kelas III adalah kondisi ruangan, keramahan dan kesopanan petugas, kejelasan informasi dan empati petugas. Dimana nilai *p-value* kondisi ruangan, keramahan dan kesopanan petugas, kejelasan informasi dan empati petugas. hasil *sig (2-sided) < 0.05*. Sedangkan variabel kelengkapan sarana dan prasarana, penampilan petugas, prosedur rujukan, dan biaya layanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di ruang rawat inap kelas III RSUD Sidiakalang dimana nilai *p-value > 0,05*.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa kondisi ruangan, keramahan dan kesopanan, kejelasan informasi dan empati petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III karena tidak sesuai dengan harapan pasien/keluarga pasien. Oleh karena itu disarankan kepada petugas di RSUD Sidikalang khususnya di ruang rawat inap kelas III agar dapat melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai yang diharapkan dan pimpinan rumah sakit harus membuat suatu kebijakan seperti membentuk tim promosi kesehatan di rumah sakit yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Ruang rawat inap kelas III, Kepuasan Pasien**

**Daftar Pustaka : Buku 18 , 6 Internet, 15 Jurnal ((2005-2017)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang”**.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik dukungan moril, materil, dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M. Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan dan sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, perhatian, ide, ,motivasi, kritik serta saran yang membangun selama penyusunan tesis ini..
3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Imam Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M. Kes., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.

6. Dr. Achmad Rifai,S.K.M, M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi, kritik dan saran yang membangun kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
7. Dr. dr. Umar Zein, DTM&H.,Sp.PD.,KPTI, selaku Penguji I dan Dr.Eka Daryanto,M.T., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan tesis ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Dr. Henry Manik, M.Kes., selaku Direktur RSUD Sidikalang Kabupaten Dairi Sumatera Utara beserta seluruh Staffnya.
10. Dr. Sanata Habeahan selaku direktur RSUD Pakpak Bharat yang telah memberi dukungan/ijin validitas dalam penelitian ini di RSUD Pakpak Bharat.
11. Teman-teman saya yang bertugas di RSUD Pakpak Bharat yang telah memberi dukungan moril terhadap peneliti dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Teristimewa kepada Orang Tua Tercinta Ayahanda Thomson R.Ompusunggu dan Ibunda Pindo Br.Sirait, dan Suami tercinta Brigadir K.G.Roy Lumban Gaol dan anak saya tercinta Sain Dipos Aloysius Lumban Gaol yang sangat mendukung maminya, dan Mertua saya tercinta M. Lumban Gaol dan D. Br. Lubis serta saudara-saudara saya tersayang Natar J.F.Ompusunggu, SH,Adv., Hesty H.I.Ompusunggu, AMK., S.K.M, Posma R.L.Ompusunggu, S.Farm, Dedi J.P. Ompusunggu, S.Kom, Johannes A. Ompusunggu dan juga ponakan saya Anjany, Gallio, Achiera ,dan saudara-saudaraku Evi LG, Juni LG beserta seluruh keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu

memberikan pandangan, dukungan baik moril maupun materil, mendoakan dan memotivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan Kasih-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, Januari 2018

Penulis,

Henni Sitriani Ompusunggu

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama Henni Sitriani Ompusunggu, lahir di Sidikalang pada tanggal 13 Desember 1985, merupakan anak ketiga dari enam bersaudara, dari pasangan Ayahanda Thomson R. Ompusunggu dan Pindo Br. Sirait. Penulis memiliki suami yakni Brigadir K.G.Roy Lumban Gaol dan satu orang anak laki-laki Sain Dipo Aloysius Lumban Gaol. Penulis merupakan anak ke tiga dari enam bersaudara (3 laki-laki dan 3 perempuan). Penulis Berdomisili di Jalan Trikora No. 33 Sidikalang Kabupaten Dairi dan di Jl. Jahe Perumnas Simalingkar Medan.

Pendidikan formal Penulis, menempuh sekolah dasar di SD Negeri 033912 Hutagambir Sidikalang Kab. Dairi pada tahun 1992 hingga 1998, kemudian Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama pada tahun 1998 hingga tahun 2001 di SLTP Negeri 1 Sidikalang, selanjutnya Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Sidikalang Kabupaten Dairi pada tahun 2001 hingga 2004. Kemudian mengikuti SPMB dan lulus di Pendidikan Kimia UNIMED dan sempat melanjutkan pendidikan di Fakultas MIPA Jurusan Pendidikan Kimia Universitas Negeri Medan dari tahun 2004 s/d 2005. Dan karena motivasi dari dalam diri penulis, penulis mencoba SPMB kedua tahun 2005 dan lulus di Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Sumatera Utara sehingga penulis memutuskan melanjutkan pendidikan di USU tahun 2005 s/d tahun 2009. Setelah mendapat gelar Sarjana dari FKM USU penulis langsung mengikuti test CPNS tahun 2009 dan lulus. Saat ini penulis bekerja sebagai PNS di lingkungan Pemkab Dairi. Penulis bekerja di RSUD Sidikalang sebagai Kepala Sub. Bagian Program dan Pelaporan.

Karena Penulis merasa ilmu itu selalu berkembang dan memang harus dikembangkan dengan harapan kehidupan yang jauh lebih baik dan bermanfaat maka pada tahun 2015 Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Pascasarjana di Fakultas Kesehatan masyarakat Prodi S2 di Institut Kesehatan Helvetia Medan-SUMUT dengan peminatan Promosi Kesehatan.

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	8
1.3 TujuanPenelitian.....	8
1.4 ManfaatPenelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 TinjauanPenelitiTerdahulu.....	11
2.2 TelaahTeori.....	20
2.2.1 RumahSakit.....	20
2.2.1.1 TugasdanFungsiRumahSakit.....	20
2.2.1.2 KlasifikasiRumahSakit.....	21
2.2.2 KualitasPelayananRumahSakit.....	22
2.2.2.1 PengertianKualitas.....	22
2.2.2.2 PengertianPelayanan.....	23
2.2.2.3 KualitasPelayananRumahSakit.....	23
2.2.2.4 PelayananRawatInap.....	24
2.2.2.5 DimensiKualitasPelayanan.....	25
2.2.3 KepuasanPasien.....	28
2.2.4 BPJS Kesehatan.....	35
2.3 LandasanTeori.....	37
2.4 KerangkaKonsep.....	42
2.5 Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 JenisPenelitian.....	44
3.2 LokasidanWaktuPenelitian.....	44
3.2.1 LokasiPenelitian.....	44
3.2.2 WaktuPenelitian.....	44

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
3.3.1 Populasi .....	44
3.3.2 Sampel .....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4.1 Jenis Data .....	46
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
3.4.3.1 Uji Validitas .....	47
3.4.3.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.5 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	54
3.5.1 Variabel Penelitian .....	54
3.5.2 Defenisi Operasional .....	54
3.6 Aspek Pengukuran .....	56
3.7 Metode Pengolahan Data .....	59
3.8 Analisa Data .....	60

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang .....	62
1.2. Analisa Univariat .....	69
1.3. Analisa Bivariat .....	87
1.4. Analisis Multivariat .....	96

#### **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Pengaruh Kondisi Ruangan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	103
5.2 Pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	107
5.3 Pengaruh Penampilan Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	110
5.4 Pengaruh Prosedur Rujukan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	112
5.5 Pengaruh Biaya Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	115
5.6 Pengaruh Keramahan dan Kesopanan Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	117
5.7 Pengaruh Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	120
5.8 Pengaruh Empati Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang ..	122
5.9 Implikasi Penelitian .....	126
5.10 Keterbatasan Penelitian .....	127

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	129
6.2. Saran.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien .....	34
2.2	Kerangka Teori .....	41
2.3	Kerangka Konsep Penelitian.....	42
4.1	Gambar Struktur Organisasi RSUD Sidikalang .....	67

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1.	Tabel Hasil Validitas Kondisi Ruangan.....	48
3.2.	Tabel Hasil Validitas Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	48
3.3.	Tabel Hasil Validitas Penampilan Petugas .....	49
3.4.	Tabel Hasil Validitas Prosedur Rujukan.....	49
3.5.	Tabel Hasil Validitas Biaya Layanan Kesehatan .....	49
3.6.	Tabel Hasil validitas Keramahan dan Kesopanan Petugas .....	49
3.7.	Tabel Hasil Validitas Kejelasan Informasi .....	50
3.8.	Tabel Hasil Validitas Empati Petugas .....	50
3.9.	Tabel Hasil Validitas Kepuasan Pasien .....	50
3.10.	Tabel Reliabilitas Kondisi Ruangan .....	51
3.11.	Tabel Reliabilitas Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	51
3.12.	Tabel Reliabilitas Penampilan Petugas.....	51
3.13.	Tabel Reliabilitas Prosedur Rujukan .....	52
3.14.	Tabel Reliabilitas Biaya Layanan Kesehatan.....	52
3.15.	Tabel Reliabilitas Keramahan dan Kesopanan Petugas.....	52
3.16.	Tabel Reliabilitas Kejelasan Informasi.....	52
3.17.	Tabel Reliabilitas Empati Petugas.....	52
3.18.	Tabel Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	53
3.19.	Tabel Aspek Pengukuran .....	56
4.1	Tabel Data Kinerja Unit Rawat Inap RSUD Sidikalang Tahun 2016.....	69
4.2.	Tabel Distribusi Karakteristik Responden di Ruang rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	70

4.3.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kondisi Ruangan di Ruang Rawat Inap Kelas III Tahun 2017.....	71
4.4.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kategori Kondisi Ruangan di Ruang Rawat Inap Kelas III Tahun 2017.....	72
4.5.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap Kelas III Tahun 2017 .....	72
4.6.	Tabel Responden Berdasarkan Kategori Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	73
4.7.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Penampilan Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	74
4.8.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kategori Penampilan Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang.....	75
4.9.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Prosedur Rujukan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	76
4.10.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Prosedur Rujukan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	76
4.11.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Biaya Layanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	77

4.12.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Biaya Layanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang .....	78
4.13.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keramahan dan Kesopanan Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	79
4.14.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Keramahan dan Kesopanan Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	80
4.15.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	81
4.16.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017...	83
4.17.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Empati Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	84
4.18.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Empati Petugas di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	85
4.19.	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	86
4.20.	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	87

4.21.	Tabel Tabulasi Silang Kondisi Ruangan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	88
4.22.	Tabel Tabulasi Silang Kelengkapan Sarana dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	89
4.23.	Tabel Tabulasi Silang Penampilan Petugas Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	90
4.24.	Tabel Tabulasi Silang Prosedur Rujukan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	91
4.25.	Tabel Tabulasi Silang Biaya Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	92
4.26.	Tabel Tabulasi Silang Keramahan dan Kesopanan Petugas Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017.....	93
4.27.	Tabel Tabulasi Silang Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	94
4.28.	Tabel Tabulasi Silang Empati Petugas dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang Tahun 2017 .....	95
4.29.	Tabel Uji Kandidat .....	96
4.30.	Tabel Omnibus Tests of Model Coefficients .....	97
4.31.	Tabel Pseudo R Square .....	97

4.32.	Tabel Classification Table .....	98
4.33	Tabel Variabel In The Equation (Pendugaan Parameter) .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Master Tabel.....	151
Output SPSS.....	155
DokumentasiPenelitian .....	192
Surat-SuratPenelitian	