

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
KUESIONER

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI KINERJA MEDIS DI
RSUD RADEN MATTATHER JAMBI**

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dengan memberi tanda X pada kolom sebelah kanan.
2. Jawaban kuisisioner ini merupakan data penting untuk analisi hasil penelitian, oleh karena itu jawablah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pilihan Jawaban :

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

3. Peneliti menjamin kerahasiaan hasil pengukuran faktor psikologi masing masing responden.

B. Identitas responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :

Atas kerja sama dan kesediaan bapak dan ibu sekalian saya ucapkan terimakasih

C. Kuesioner Kualitas Pelayanan BPJS

	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Saya merasa prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi tidak berbelit-belit				
2.	Saya merasa prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi tidak pilih kasih				
3.	Dokter memberikan perhatian penuh kepada pasien				

	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
4.	Dokter mampu menangani keluhan yang saya rasakan				
5.	Saya merasa kondisi saya lebih baik setelah menjalani pemeriksaan di rumah sakit ini				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
6.	Dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan				
7.	Perawat yang mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan				
8.	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang saya				
9.	Dokter menjelaskan mengenai proses pengobatan yang akan saya jalani				
10.	Dokter segera memberikan pelayanan kesehatan yang tepat sesuai dengan kondisi kesehatan saya				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
11.	Petugas penerima pasien dan administrasi bekerja dengan cepat dan tepat saat menerima pasien				
12.	Pelayanan pemeriksaan oleh dokter yang saya alami di unit pelayanan dilakukan dengan cepat.				
13.	Pelayanan pemeriksaan oleh dokter yang saya alami di unit pelayanan dilakukan dengan teliti.				
14.	Hasil pemeriksaan oleh dokter diberitahukan juga kepada saya atau keluarga saya				
15.	Dokter memberikan pengertian dan penjelasan mengenai keamanan penggunaan obat ini bagi kesehatan saya				
	Empati (<i>Empathy</i>)				
16.	Perawat bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami sampai saya selesai menjelaskannya				
17.	Dokter di unit layanan ramah dan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan hemodialisa				
18.	Petugas kesehatan (selain dokter) di unit layanan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan hemodialisa				
19.	Dokter di unit layanan juga ramah kepada keluarga saya yang mengantar atau menjenguk saya				
20.	Dokter menjelaskan mengenai kondisi kesehatan dan tahapan pengobatan yang akan saya jalani				
	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)				
21.	Petugas penerimaan / administrasi ramah serta tidak segan menyapa pasien dan keluarganya				
22.	Ruang tunggu di unit layanan tergolong bersih dan rapi bagi saya				
23.	Ruang pemeriksaan/pengobatan di unit layanan				

	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
	tergolong nyaman bagi saya				
24.	Baik mesin maupun alat-alat medis penunjang pelayanan kesehatan cukup lengkap				
25.	Seluruh mesin dan alat-alat medis penunjang lainnya dapat digunakan untuk proses medis				
26.	Dokter di unit layanan berpenampilan rapi dan bersih.				
27.	Petugas kesehatan lainnya di unit layanan berpenampilan rapi dan bersih.				

Sumber : Supranto, 2011

D. Kuesioner Kinerja Tenaga Medis

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Kuantitas				
1.	Tenaga medis selalu melayani pasien BPJS secara tepat waktu				
2.	Tenaga medis mampu melayani pasien BPJS dengan alokasi waktu yang telah ditentukan				
3.	Banyaknya pasien BPJS tidak mempengaruhi efisiensi kinerja tenaga medis				
	Keandalan				
4.	Tenaga medis di pusat emergensi dapat langsung melakukan tindakan medis pada pasien BPJS tanpa perlu melakukan perjanjian				
5.	Tenaga medis bersedia menerima dan melayani seluruh pasien BPJS dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien				
6.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien				
7.	Tenaga medis dapat diminta bantuannya dengan mudah atau dengan mudah dapat dihubungi (misal melalui sms/telepon) dalam menangani keluhan pasien				
	Kehadiran				
8.	Tenaga medis datang dan melaksanakan pelayanan pada pasien BPJS secara tepat waktu				
9.	Dokter yang menangani pasien BPJS hadir tepat waktu				
10.	Dokter selalu siap menangani pasien BPJS yang bersifat <i>emergency</i>				
11.	Perawat selalu bersedia memberikan penjelasan yang mendetail jika pasien BPJS membutuhkan bantuan medis				

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Kualitas				
12.	Tenaga medis memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan oleh pasien BPJS				
13.	Dokter terampil dalam mendiagnosa penyakit pasien BPJS dan menemukan solusinya				
14.	Tenaga medis dapat dengan akurat mendiagnosa penyakit pasien BPJS dan menemukan solusinya				
15.	Tenaga medis dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik, tepat dan muthakhir dalam menangani pasien BPJS				
16.	Tenaga medis melayani dengan sikap meyakinkan dan sopan sehingga pasien BPJS merasa aman dan nyaman				
17.	Rumah sakit memberikan garansi kepada pasien BPJS jika terjadi suatu masalah yang ditimbulkan dari tindakan medis yang dilakukan				
	Kemampuan Bekerjasama				
18.	Dokter dapat berkomunikasi dengan perawat dalam hal perawatan pasien BPJS dengan baik				
19.	Hasil pemeriksaan oleh dokter diberitahukan dan didiskusikan kepada saya atau keluarga saya				
20.	Seluruh tenaga medis (pendaftaran, perawat, dokter, dll) yang melayani pasien BPJS dapat bekerjasama dengan baik				
21.	Banyaknya pasien PBJS tidak mempengaruhi kerjasama dari tenaga medis				

Sumber : Kirom, 2015

E. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Kenyamanan				
1.	Saya puas karena petugas kesehatan mampu menciptakan suasana yang nyaman				
2.	Saya puas karena pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS				
3.	Saya percaya pelayanan yang diberikan relevan dengan kebutuhan pasien BPJS				
4.	Saya percaya petugas kesehatan merancang pelayanan dengan benar				
5.	Saya percaya petugas kesehatan memahami prosedur pelayanan yang benar				
6.	Saya senang karena lingkungan rumah sakit aman dan nyaman				
7.	Saya merasa nyaman karena karyawan melayani peserta BPJS dengan ramah				
	Hubungan Dengan Pasien				
8.	Saya puas dengan dokter yang selalu menjelaskan kondisi kesehatan saya sebelum melakukan tindakan medis				
9.	Saya sangat menghargai meskipun setiap peserta BPJS mempunyai kebutuhan yang spesifik, petugas bersedia untuk melayani dengan baik				
10.	Saya senang karena karyawan memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab				
11.	Saya merasa puas karena informasi yang diberikan di unit pelayanan BPJS mudah dipahami				
12.	Saya merasa puas karena keluhan pasien BPJS segera ditindaklanjuti oleh petugas				
	Kompetensi				
13.	Saya puas dengan kompetensi yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien BPJS				
14.	Saya merasa senang karena kualifikasi karyawan sesuai dengan bidang tugasnya				
15.	Saya percaya rumah sakit akan terus meningkatkan kompetensi petugas kesehatan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik				
16.	Saya puas karena petugas kesehatan memahami prosedur pelayanan yang benar				
17.	Saya percaya evaluasi pelayanan yang dilakukan secara benar dan adil				
	Biaya				
18.	Saya menghargai karena besarnya uang yang dibayarkan				

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	di rumah sakit disesuaikan dengan kemampuan peserta BPJS				
19.	Saya puas karena manfaat yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkan				
20.	Saya yakin peserta BPJS dapat merasakan manfaat dari nilai tambah yang diberikan rumah sakit				

Sumber : Anjaryani, 2009

Lampiran 2 Analisis Deskriptif

Frequency Table

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Laki-Laki	53	49.1	49.1	49.1
	Perempuan	55	50.9	50.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	<30 Tahun	38	35.2	35.2	35.2
	31 - 40 Tahun	16	14.8	14.8	50.0
	41 - 50 Tahun	23	21.3	21.3	71.3
	> 50 Tahun	31	28.7	28.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Cukup	27	25.0	25.0	25.0
	Baik	81	75.0	75.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

KINERJA TENAGA MEDIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Rendah	38	35.2	35.2	35.2
	Sedang	66	61.1	61.1	96.3
	Tinggi	4	3.7	3.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN

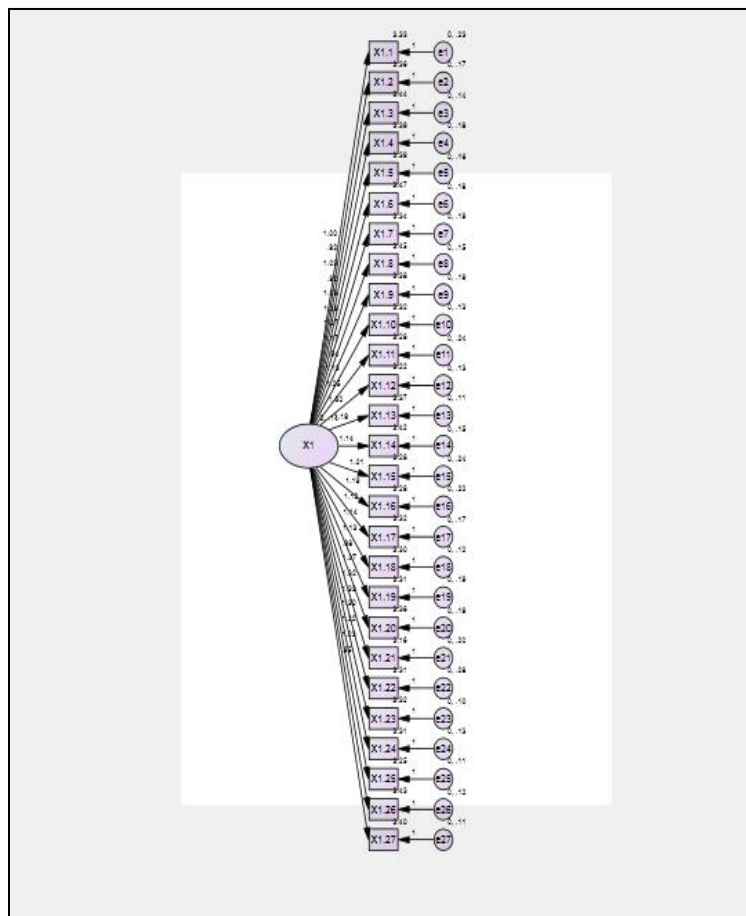
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	17	15.7	15.7	15.7
Sedang	76	70.4	70.4	86.1
Tinggi	15	13.9	13.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Descriptives**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	108	64.00	108.00	90.1759	11.68818
KINERJA TENAGA MEDIS	108	51.00	84.00	68.4907	9.60383
KEPUASAN PASIEN	108	48.00	80.00	66.7037	8.95290
Valid N (listwise)	108				

Lampiran 3 Hasil Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.1	<--- X1	1.000				
X1.2	<--- X1	.919	.159	5.794	***	par_1
X1.3	<--- X1	1.026	.162	6.320	***	par_2
X1.4	<--- X1	.917	.160	5.730	***	par_3
X1.5	<--- X1	1.094	.175	6.268	***	par_4
X1.6	<--- X1	1.087	.177	6.159	***	par_5
X1.7	<--- X1	1.267	.196	6.449	***	par_6

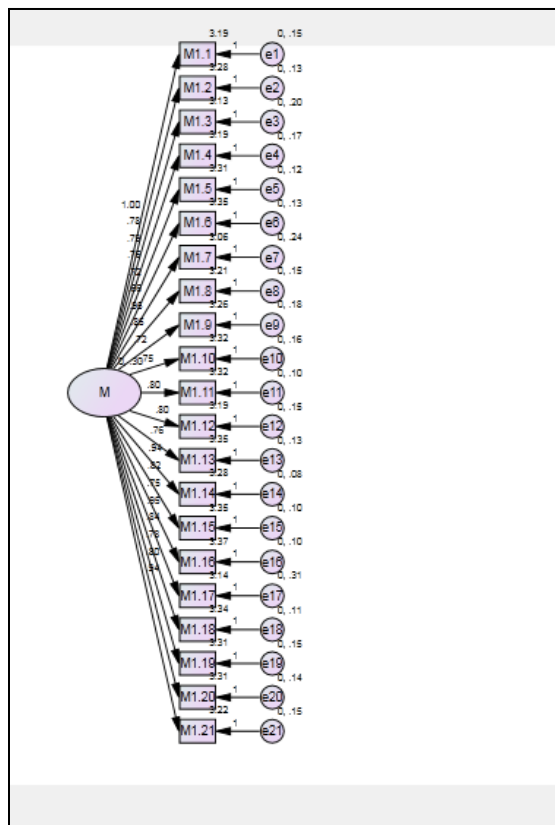
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.8 <--- X1	1.175	.180	6.533	***	par_7
X1.9 <--- X1	.939	.164	5.714	***	par_8
X1.10 <--- X1	1.130	.172	6.557	***	par_9
X1.11 <--- X1	1.247	.204	6.107	***	par_10
X1.12 <--- X1	1.322	.193	6.855	***	par_11
X1.13 <--- X1	1.190	.174	6.839	***	par_12
X1.14 <--- X1	1.140	.177	6.425	***	par_13
X1.15 <--- X1	1.213	.200	6.073	***	par_14
X1.16 <--- X1	1.193	.196	6.096	***	par_15
X1.17 <--- X1	1.121	.179	6.256	***	par_16
X1.18 <--- X1	1.143	.171	6.694	***	par_17
X1.19 <--- X1	1.133	.183	6.205	***	par_18
X1.20 <--- X1	.983	.169	5.822	***	par_19
X1.21 <--- X1	1.274	.200	6.370	***	par_20
X1.22 <--- X1	1.319	.184	7.187	***	par_21
X1.23 <--- X1	1.334	.188	7.083	***	par_22
X1.24 <--- X1	1.297	.189	6.869	***	par_23
X1.25 <--- X1	1.216	.177	6.852	***	par_24
X1.26 <--- X1	1.028	.158	6.513	***	par_25
X1.27 <--- X1	.951	.149	6.366	***	par_26

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X1.1 <--- X1	.613
X1.2 <--- X1	.641
X1.3 <--- X1	.718
X1.4 <--- X1	.632
X1.5 <--- X1	.710
X1.6 <--- X1	.694
X1.7 <--- X1	.738
X1.8 <--- X1	.751
X1.9 <--- X1	.630
X1.10 <--- X1	.755
X1.11 <--- X1	.686
X1.12 <--- X1	.804
X1.13 <--- X1	.801
X1.14 <--- X1	.734
X1.15 <--- X1	.681
X1.16 <--- X1	.685
X1.17 <--- X1	.709

	Estimate
X1.18 <--- X1	.777
X1.19 <--- X1	.701
X1.20 <--- X1	.645
X1.21 <--- X1	.726
X1.22 <--- X1	.861
X1.23 <--- X1	.843
X1.24 <--- X1	.806
X1.25 <--- X1	.805
X1.26 <--- X1	.748
X1.27 <--- X1	.725

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Medis



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

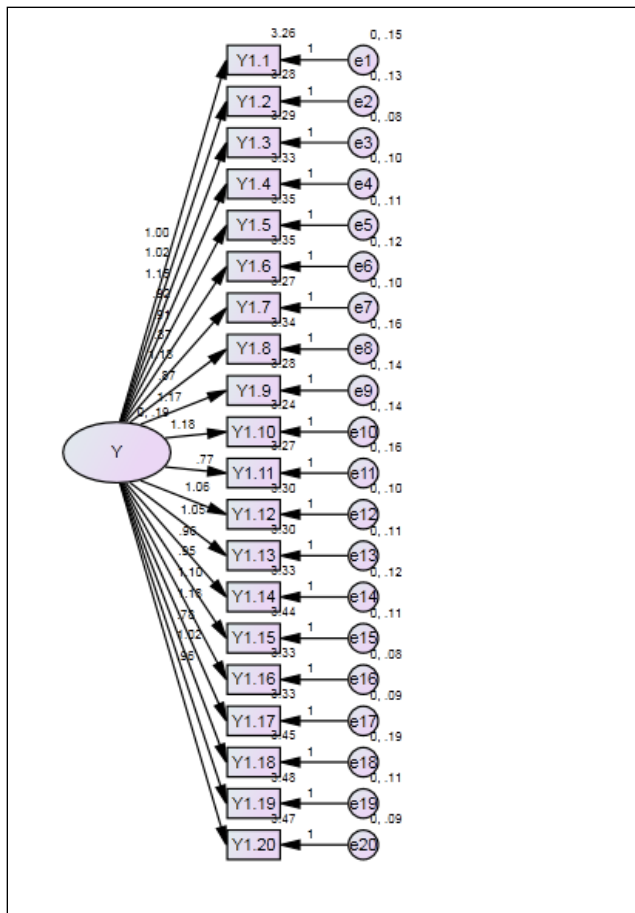
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
M1.1	<--- M	1.000				
M1.2	<--- M	.778	.085	9.175	***	par_1
M1.3	<--- M	.794	.098	8.094	***	par_2
M1.4	<--- M	.765	.091	8.421	***	par_3
M1.5	<--- M	.721	.079	9.093	***	par_4
M1.6	<--- M	.659	.081	8.172	***	par_5
M1.7	<--- M	.945	.110	8.611	***	par_6
M1.8	<--- M	.846	.092	9.178	***	par_7
M1.9	<--- M	.721	.092	7.815	***	par_8
M1.10	<--- M	.748	.089	8.358	***	par_9

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
M1.11 <--- M	.796	.080	9.904	***	par_10
M1.12 <--- M	.799	.089	8.930	***	par_11
M1.13 <--- M	.758	.084	9.040	***	par_12
M1.14 <--- M	.941	.084	11.192	***	par_13
M1.15 <--- M	.818	.081	10.076	***	par_14
M1.16 <--- M	.749	.078	9.612	***	par_15
M1.17 <--- M	.945	.121	7.835	***	par_16
M1.18 <--- M	.838	.083	10.058	***	par_17
M1.19 <--- M	.777	.088	8.857	***	par_18
M1.20 <--- M	.800	.087	9.222	***	par_19
M1.21 <--- M	.938	.096	9.788	***	par_20

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
M1.1 <--- M	.814
M1.2 <--- M	.763
M1.3 <--- M	.695
M1.4 <--- M	.717
M1.5 <--- M	.758
M1.6 <--- M	.701
M1.7 <--- M	.729
M1.8 <--- M	.765
M1.9 <--- M	.677
M1.10 <--- M	.713
M1.11 <--- M	.805
M1.12 <--- M	.748
M1.13 <--- M	.755
M1.14 <--- M	.873
M1.15 <--- M	.815
M1.16 <--- M	.789
M1.17 <--- M	.678
M1.18 <--- M	.814
M1.19 <--- M	.744
M1.20 <--- M	.766
M1.21 <--- M	.799

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.1	<--- Y	1.000				
Y1.2	<--- Y	1.015	.121	8.405	***	par_1
Y1.3	<--- Y	1.154	.119	9.683	***	par_2
Y1.4	<--- Y	.916	.107	8.585	***	par_3
Y1.5	<--- Y	.913	.108	8.441	***	par_4
Y1.6	<--- Y	.873	.109	8.026	***	par_5
Y1.7	<--- Y	1.177	.125	9.446	***	par_6
Y1.8	<--- Y	.867	.117	7.433	***	par_7
Y1.9	<--- Y	1.174	.133	8.840	***	par_8

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.10 <--- Y	1.182	.133	8.903	***	par_9
Y1.11 <--- Y	.767	.112	6.869	***	par_10
Y1.12 <--- Y	1.063	.118	9.027	***	par_11
Y1.13 <--- Y	1.047	.118	8.873	***	par_12
Y1.14 <--- Y	.965	.114	8.433	***	par_13
Y1.15 <--- Y	.949	.112	8.479	***	par_14
Y1.16 <--- Y	1.104	.116	9.520	***	par_15
Y1.17 <--- Y	1.176	.122	9.609	***	par_16
Y1.18 <--- Y	.779	.119	6.561	***	par_17
Y1.19 <--- Y	1.022	.115	8.860	***	par_18
Y1.20 <--- Y	.963	.108	8.919	***	par_19

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y1.1 <--- Y	.748
Y1.2 <--- Y	.771
Y1.3 <--- Y	.871
Y1.4 <--- Y	.785
Y1.5 <--- Y	.774
Y1.6 <--- Y	.740
Y1.7 <--- Y	.853
Y1.8 <--- Y	.691
Y1.9 <--- Y	.806
Y1.10 <--- Y	.810
Y1.11 <--- Y	.643
Y1.12 <--- Y	.820
Y1.13 <--- Y	.808
Y1.14 <--- Y	.773
Y1.15 <--- Y	.777
Y1.16 <--- Y	.858
Y1.17 <--- Y	.865
Y1.18 <--- Y	.617
Y1.19 <--- Y	.807
Y1.20 <--- Y	.812

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	107	99.1
	Excluded ^a	1	.9
	Total	108	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	86.8318	129.179	.599	.968
X1.2	86.8037	129.801	.637	.967
X1.3	86.7196	128.845	.719	.967
X1.4	86.7757	129.836	.625	.967
X1.5	86.7757	128.308	.706	.967
X1.6	86.6916	128.215	.699	.967
X1.7	86.8224	126.770	.738	.967
X1.8	86.7103	127.547	.753	.967
X1.9	86.7757	129.440	.637	.967
X1.10	86.8318	127.915	.757	.967
X1.11	86.8785	126.995	.675	.967
X1.12	86.9346	126.552	.785	.966
X1.13	86.7944	127.655	.788	.966
X1.14	86.7477	127.945	.728	.967
X1.15	86.8879	127.384	.667	.967
X1.16	86.8879	127.402	.682	.967
X1.17	86.8318	128.085	.700	.967
X1.18	86.8598	128.103	.756	.967
X1.19	86.8411	127.833	.703	.967
X1.20	86.7944	129.184	.642	.967
X1.21	87.0000	126.811	.714	.967
X1.22	86.8505	126.826	.830	.966
X1.23	86.8318	126.594	.815	.966
X1.24	86.8505	126.751	.789	.966
X1.25	86.9065	127.482	.785	.966
X1.26	86.7290	128.954	.738	.967
X1.27	86.7664	129.709	.709	.967

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Medis

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	107	99.1
	Excluded ^a	1	.9
	Total	108	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1.1	65.3178	82.804	.791	.963
M1.2	65.2336	85.011	.743	.964
M1.3	65.3832	84.729	.682	.964
M1.4	65.3178	84.955	.712	.964
M1.5	65.1963	85.480	.751	.964
M1.6	65.1589	86.059	.698	.964
M1.7	65.4486	83.099	.721	.964
M1.8	65.3084	84.083	.767	.963
M1.9	65.2617	85.497	.667	.964
M1.10	65.1963	85.103	.716	.964
M1.11	65.1963	84.820	.794	.963
M1.12	65.3178	84.898	.717	.964
M1.13	65.1682	85.198	.741	.964
M1.14	65.2336	83.445	.850	.962
M1.15	65.1589	84.701	.788	.963
M1.16	65.1402	85.216	.782	.963
M1.17	65.3738	83.029	.671	.965
M1.18	65.1776	84.374	.804	.963
M1.19	65.2056	84.957	.734	.964
M1.20	65.1963	84.650	.760	.963
M1.21	65.2897	83.245	.792	.963

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	108	100.0

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

Reliability Statistics

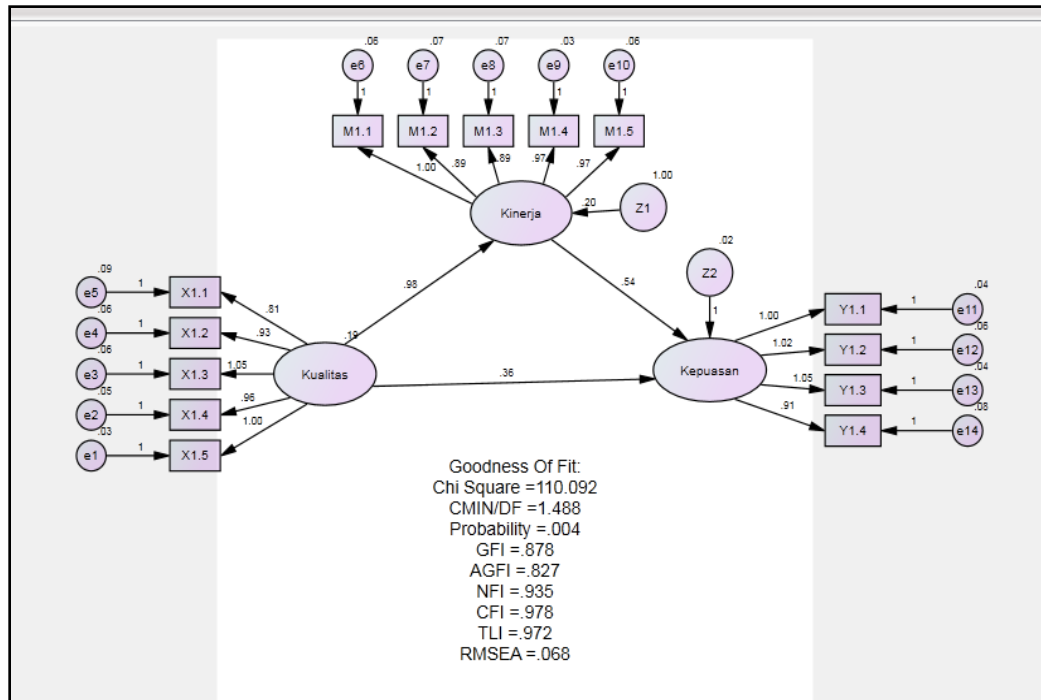
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	63.4444	72.567	.726	.968
Y1.2	63.4259	72.396	.756	.968
Y1.3	63.4167	71.442	.853	.967
Y1.4	63.3704	73.039	.784	.967
Y1.5	63.3519	73.146	.762	.968
Y1.6	63.3519	73.370	.735	.968
Y1.7	63.4352	71.239	.837	.967
Y1.8	63.3611	73.373	.688	.968
Y1.9	63.4259	71.181	.795	.967
Y1.10	63.4630	71.204	.792	.967
Y1.11	63.4352	74.042	.649	.969
Y1.12	63.4074	72.019	.810	.967
Y1.13	63.4074	72.132	.798	.967
Y1.14	63.3704	72.777	.759	.968
Y1.15	63.2593	72.942	.757	.968
Y1.16	63.3704	71.843	.837	.967
Y1.17	63.3704	71.319	.842	.967
Y1.18	63.2500	74.040	.610	.969
Y1.19	63.2222	72.343	.795	.967
Y1.20	63.2315	72.722	.808	.967

Lampiran 4 Hasil Analisis Data

Hasil Analisis Model (Uji Hipotesis Penelitian)



Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y1.4	2.670	4.000	-.022	-.095	-1.724	-3.656
Y1.3	2.400	4.000	.155	.656	-1.266	-2.685
Y1.2	2.200	4.000	.232	.985	-1.124	-2.384
Y1.1	2.290	4.000	.263	1.114	-1.057	-2.242
M1.5	2.250	4.000	.208	.881	-1.282	-2.720
M1.4	2.330	4.000	.237	1.006	-1.237	-2.624
M1.3	2.000	4.000	.191	.809	-.919	-1.949
M1.2	2.000	4.000	.265	1.123	-.949	-2.014
M1.1	2.000	4.000	.078	.332	-.887	-1.882
X1.1	2.400	4.000	.016	.067	-1.214	-2.575
X1.2	2.200	4.000	-.176	-.745	-.959	-2.033
X1.3	2.200	4.000	-.058	-.246	-1.106	-2.346
X1.4	2.000	4.000	.148	.627	-1.055	-2.237
X1.5	2.400	4.000	.261	1.106	-1.285	-2.726
Multivariate					57.371	14.084

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kinerja	<---	Kualitas	.980	.082	12.017	***	par_12
Kinerja	<---	Z1	.200	.024	8.308	***	par_15
Kepuasan	<---	Kualitas	.363	.134	2.711	.007	par_13
Kepuasan	<---	Kinerja	.543	.127	4.269	***	par_14
X1.5	<---	Kualitas	1.000				
X1.4	<---	Kualitas	.960	.067	14.341	***	par_1
X1.3	<---	Kualitas	1.045	.074	14.044	***	par_2
X1.2	<---	Kualitas	.934	.071	13.151	***	par_3
X1.1	<---	Kualitas	.809	.077	10.536	***	par_4
M1.1	<---	Kinerja	1.000				
M1.2	<---	Kinerja	.887	.074	11.983	***	par_5
M1.3	<---	Kinerja	.888	.074	12.047	***	par_6
M1.4	<---	Kinerja	.968	.064	15.231	***	par_7
M1.5	<---	Kinerja	.967	.073	13.186	***	par_8
Y1.1	<---	Kepuasan	1.000				
Y1.2	<---	Kepuasan	1.018	.075	13.642	***	par_9
Y1.3	<---	Kepuasan	1.050	.067	15.758	***	par_10
Y1.4	<---	Kepuasan	.914	.078	11.752	***	par_11

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas	Kinerja	Kepuasan
Kinerja	.980	.000	.000
Kepuasan	.895	.543	.000
Y1.4	.818	.496	.914
Y1.3	.940	.570	1.050
Y1.2	.911	.553	1.018
Y1.1	.895	.543	1.000
M1.5	.948	.967	.000
M1.4	.949	.968	.000
M1.3	.871	.888	.000
M1.2	.870	.887	.000
M1.1	.980	1.000	.000
X1.1	.809	.000	.000
X1.2	.934	.000	.000
X1.3	1.045	.000	.000
X1.4	.960	.000	.000
X1.5	1.000	.000	.000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas	Kinerja	Kepuasan
Kinerja	.980	.000	.000
Kepuasan	.363	.543	.000
Y1.4	.000	.000	.914
Y1.3	.000	.000	1.050
Y1.2	.000	.000	1.018
Y1.1	.000	.000	1.000
M1.5	.000	.967	.000
M1.4	.000	.968	.000
M1.3	.000	.888	.000
M1.2	.000	.887	.000
M1.1	.000	1.000	.000
X1.1	.809	.000	.000
X1.2	.934	.000	.000
X1.3	1.045	.000	.000
X1.4	.960	.000	.000
X1.5	1.000	.000	.000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas	Kinerja	Kepuasan
Kinerja	.000	.000	.000
Kepuasan	.532	.000	.000
Y1.4	.818	.496	.000
Y1.3	.940	.570	.000
Y1.2	.911	.553	.000
Y1.1	.895	.543	.000
M1.5	.948	.000	.000
M1.4	.949	.000	.000
M1.3	.871	.000	.000
M1.2	.870	.000	.000
M1.1	.980	.000	.000
X1.1	.000	.000	.000
X1.2	.000	.000	.000
X1.3	.000	.000	.000
X1.4	.000	.000	.000
X1.5	.000	.000	.000



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAMBI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN MATTATHER JAMBI
NOMOR AKREDITASI : YM 01.10/111.4767/09
Jl.Let Jend. Soeprpto No. 31 Telanaipura – Jambi 36122
Telp (0741) 61692, 61694, 63394, 62364, Fax. 600114.

Jambi, 12 Februari 2018

No : S. ~~164~~ /RSUD2.1/II/2018

Lampiran : -

Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Ka Instalasi Rawa: Jalan (Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah)
Ka Instalasi Rawat Inap (Ruang Bedah)
di
RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

Sehubungan dengan surat dari Ketua Prodi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Nomor:053/MMR/C.6-III/II/2018 tanggal 05 Februari 2018 perihal sebagaimana tersebut di atas, maka bersama ini kami hadapkan kepada saudara mahasiswa :

Nama : **Anvika Adha Taufik**
NIM : 20161030007
Institusi : S2 Manajemen Rumah Sakit/ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Mohon kiranya saudara dapat memfasilitasi dalam Pelaksanaan Penelitian. Adapun judul penelitian yaitu “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Program BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kinerja Medis di RSUD Raden Mattaher Jambi**”.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kabag Diklat dan Penelitian

Drg Hj Sari Ratna Dewi
Pembina Tk I / IV B
19710108 200212 2 003

Tembusan :

1. Direktur Utama RSUD Raden Mattaher Jambi (sebagai laporan)
2. Dir. Pelayanan RSUD Raden Mattaher Jambi
3. Dir. Umum dan Keuangan RSUD Raden Mattaher Jambi
4. Arsip



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAMBI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN MATTATHER JAMBI
NOMOR AKREDITASI : YM 01.10/111.4767/09
Jl.Let Jend. Soeprapto No. 31 Telanaipura – Jambi 36122
Telp (0741) 61692, 61694, 63394, 62364, Fax. 600114.

SURAT KETERANGAN

No : S.Ket. / 76 / RSUD 2.1/II/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi menerangkan bahwa :

Nama : **Anvika Adha Taufik**
NIP : 20161030007
Program : S2 Manajemen Rumah Sakit / Universitas Muhamadiyah
Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di RSUD Raden Mattaher Jambi dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Program BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kinerja Medis di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2017**” terhitung pada tanggal 13 Februari 2018 s.d 17 Februari 2018.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi-19 Februari 2018
A.n Direktur Pengembangan SDM dan Sarpras
Kabag Diklat & Penelitian

drg. Sari Ratna Dewi S.T
NIP : 19700108.200212.2.003