

LAMPIRAN

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

PENELITIAN TENTANG : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :

Tanggal lahir :

Bersedia dan mau berpartisipasi menjadi subyek penelitian yang akan dilakukan oleh Tirtanadi Sodik mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta,

Mengetahui,

Responden

Tirtanadi Sodik

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda \surd (*check*) pada kotak dan isilah titik kosong yang tersedia

1. Umur :tahun

2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Pendidikan formal terakhir :

SD SMA Lain-lain(*)

SMP Sarjana

4. Pekerjaan :

Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta

Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani

Pegawai Swasta Lain-lain(*)

5. Rata-rata penghasilan perbulan :

Rp.500.000 – Rp.1.000.000

Rp.1000.000 – Rp.2000.000

Rp.2.000.000 – Rp.5000.000

Lebih dari Rp.5000.000

6. Kepesertaan dalam asuransi (BPJS) :

Iya Tidak

Nomor identitas peserta :(jika iya, isilah 4 digit terakhir dari nomor identitas sesuai dengan kartu peserta BPJS)

7. Apakah sebelumnya Anda sudah pernah memeriksakan gigi di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Umbulharjo II?

Iya Tidak

Jika iya, berapa kali?kali

8. Apakah Anda mempunyai anggota keluarga yang bekerja di bidang kesehatan?

Iya Tidak

Keterangan: (*) Isilah dengan bahasa Anda apabila tidak ada pilihan jawaban yang tepat

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Isilah tanda \surd (*check*) pada kolom yang tersedia sesuai dengan tingkat kepuasan yang Anda rasakan.

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

1. *Reliability* / Kehandalan

No.	Variabel Penilaian	SP	P	TP	STP
1.	Bagaimana kepuasan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi pasien di puskesmas ?				
2.	Bagaimana kepuasan anda terhadap prosedur pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan terhadap pasien ?				
3.	Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap petugas saat melayani pasien ?				
4.	Bagaimana kepuasan anda terhadap hasil yang didapatkan setelah mendapat perawatan dari dokter gigi ?				

2. *Tangible* / Tampilan Fisik

No.	Variabel Penilaian	SP	P	TP	STP
1.	Bagaimana kepuasan anda terhadap keadaan gedung puskesmas ?				
2.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan ruang tunggu ?				

3.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kerapihan ruang tunggu ?				
4.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan ruang perawatan ?				
5.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kenyamanan ruang perawatan ?				
6.	Bagaimana kepuasan anda terhadap lahan parkir yang tersedia di puskesmas ?				
7.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kelengkapan peralatan yang dipakai oleh dokter gigi ?				
8.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesiapan peralatan medis yang dipakai oleh dokter gigi ?				
9.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan peralatan yang digunakan oleh dokter gigi ?				
10.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kerapihan dan kebersihan penampilan dokter gigi ?				

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

No.	Variabel Penilaian	SP	P	TP	STP
1.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan dokter gigi dalam menangani keluhan anda ?				
2.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kejelasan informasi tentang tindakan yang akan diberikan oleh dokter gigi ?				
3.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kejelasan dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan ?				

4. Assurance / Jaminan

No.	Variabel Penilaian	SP	P	TP	STP
1.	Bagaimana kepuasan anda terhadap tindakan dokter gigi dalam memberikan perawatan untuk penyakit yang anda keluhkan ?				
2.	Bagaimana kepuasan anda terhadap kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan ?				
3.	Bagaimana kepuasan anda terhadap penjelasan prosedur kerja yang diberikan dokter gigi ?				
4.	Bagaimana kepuasan anda terhadap penjelasan hasil pemeriksaan yang diberikan dokter gigi ?				
5.	Bagaimana kepuasan anda terhadap terjaganya kerahasiaan penyakit pasien yang dilakukan oleh dokter gigi ?				
6.	Bagaimana kepuasan anda terhadap keamanan tindakan perawatan yang diberikan oleh dokter gigi ?				

5. Empathy / Empati

No.	Variabel Penilaian	SP	P	TP	STP
1.	Bagaimana kepuasan anda terhadap keramahan petugas puskesmas dalam menanggapi pertanyaan, saran dan keluhan anda ?				
2.	Bagaimana kepuasan anda terhadap perhatian (rasa simpati) yang diberikan dokter gigi terhadap keluhan anda dan keluarga ?				
3.	Bagaimana kepuasan anda terhadap komunikasi antara pasien dan dokter gigi ?				



Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**SURAT KETERANGAN
KELAYAKAN ETIKA PENELITIAN**
Nomor : 178/EP-FKIK-UMYV/2016

Komisi Etika Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri atas :

1. Prof. dr.H. Djauhar Ismail, Sp.A(K)., Ph.D.
2. Prof.Dr.dr.H. Soewito A, Sp.THT-KL
3. drg. Ana Medawati, M.Kes
4. drh. Tri Wulandari, M.Kes
5. Dr. dr. Titiek Hidayati, M. Kes
6. Dr. dr. Tri Wahyuliati, Sp. S., M. Kes
7. Titih Huriah, Ns., M. Kep., Sp. Kom
8. Dr. drg. Tita Ratya Utari, Sp. Ort
9. Sabtanti Harimurti, Ph. D., Apt
10. Dr. dr. Arlina Dewi, MMR
11. Yuni Permatasari Istanti, S. Kep. Ns., Sp. KMB
12. Dra. Irma Risdiyana, Apt., MPH
13. dr. Inayati Habib, Sp. MK., M. Kes

Telah mengkaji permohonan kelayakan etika penelitian yang diajukan oleh :

Nama Peneliti : Tirtanadi Sodik
NIM : 20120340038
Judul Penelitian : **Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II**
Pada Tanggal : **02 Mei 2016**
Dengan Hasil : **Layak Etik**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 07 Mei 2016

Sekretaris,

Dr. dr. Titiek Hidayati, M. Kes

Kampus:

Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183
Telp. (0274) 387656 ext. 213, 7491350 Fax. (0274) 387658

Muda mendunia



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/3712

7241/34

- Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Kedokteran dan Ilmu Kesehatan - UMY
Nomor : 787/C.6-III/PNFKIK UMY/XI/2015 Tanggal : 25 November 2015
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada : Nama : TIRTANADI SODIK
No. Mhs/ NIM : 20120340038
Pekerjaan : Mahasiswa Fak, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan - UMY
Alamat : Jl. Lingkar Selatan Tamantirto Kasiah Bantul Yogyakarta
Penanggungjawab : Drg. Iwan Dewanto, MMR
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS UMBULHARJO II (UJI VALIDITAS DI PUSKESMAS JETIS KOTA YOGYAKARTA)
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 3 Desember 2015 s/d 3 Maret 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

TIRTANADI SODIK



Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 3-12-2015
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris

Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
3. Ka. Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta
4. Ka. Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jl. Kenari No.56 Yogyakarta Kode Pos 55165 Telp. (0274) 515865, 562682 Fax. (0274) 515869
EMAIL : kesehatan@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEB SITE : www.jogjakota.go.id

Yogyakarta, 23-11-2015

Nomor : 423/ 8434
Sifat :
Hal. : Ijin Uji Validitas

Kepada
Yth. Kepala
Kota Yogyakarta
Di- YOGYAKARTA

Berdasarkan surat dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Nomor 778/C-6-III/PN-FKIK UMY/XI/2015 tanggal 18 November 2015 perihal pada pokok surat.

Nama : Tirtanadi Sodik
No. Mhs / NIM : 20120340038
Pekerjaan : Mhs. FKIK -UMY
Alamat : Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yk

Untuk melakukan izin uji validitas di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta

Dengan judul :

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II

Adapun waktunya mulai 23 November 2015 s.d. 23 Desember 2015

Dengan ketentuan :

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat.
 2. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah.
 3. Wajib memberikan hasil penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.
- Kemudian diharap para pejabat setempat dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian izin uji validitas ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala,
Sekretaris

Agus Sudrajat, SKM, M.Kes
NIP.196505301988031006



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jalan Kenari 56, Yogyakarta 55165 Telepon (0274) 515866, 515869 Faksimile (0274) 515869
EMAIL : kesehatan@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEB SITE : www.jogjakota.go.id

Yogyakarta 23-11- 2015

Nomor : 070/ 8431
Hal : Rekomendasi izin penelitian

Yth. Kepala Dinas Perizinan
Kota Yogyakarta
Di-
YOGYAKARTA

Berdasarkan surat dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Nomor 770/C.6-III/PN-FKIKUMY/XI/2015 Tanggal 6 November 2015 perihal pada pokok surat, bahwa

Nama : Tirtanadi Sodik
No Mhs/NIM : 20120340038
Pekerjaan : Mhs. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan - UMY
Alamat : Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yk

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan memberikan rekomendasi penelitian dengan judul karya tulis ilmiah/skripsi :

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II

Demikian rekomendasi penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


a.n. Kepala
Sekretaris,
DINAS
KESEHATAN
Agus Sudrajat, SKM, M.Kes
NIP.196505301988031006

Tembusan :
1. Kepala Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta

HASIL ANALISA DATA (PASIEN BPJS)

Statistics

	Umur Responden	Jenis Kelamin Responden	Tingkat Pendidikan Responden	Pekerjaan Responden	Rata-rata Penghasilan Responden	Jumlah Kunjungan Responden
N Valid	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16 th	1	2.0	2.0	2.0
19 th	1	2.0	2.0	4.0
20 th	2	4.0	4.0	8.0
21 th	1	2.0	2.0	10.0
22 th	1	2.0	2.0	12.0
23 th	2	4.0	4.0	16.0
27 th	1	2.0	2.0	18.0
28 th	1	2.0	2.0	20.0
32 th	2	4.0	4.0	24.0
33 th	1	2.0	2.0	26.0
35 th	1	2.0	2.0	28.0
36 th	4	8.0	8.0	36.0
37 th	1	2.0	2.0	38.0
38 th	3	6.0	6.0	44.0
39 th	1	2.0	2.0	46.0
41 th	4	8.0	8.0	54.0
42 th	1	2.0	2.0	56.0
43 th	2	4.0	4.0	60.0
44 th	1	2.0	2.0	62.0
45 th	1	2.0	2.0	64.0
46 th	2	4.0	4.0	68.0
47 th	1	2.0	2.0	70.0
48 th	1	2.0	2.0	72.0
49 th	3	6.0	6.0	78.0
50 th	1	2.0	2.0	80.0
51 th	2	4.0	4.0	84.0
55 th	1	2.0	2.0	86.0
56 th	1	2.0	2.0	88.0
57 th	2	4.0	4.0	92.0
59 th	1	2.0	2.0	94.0
60 th	2	4.0	4.0	98.0
62 th	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	32.0	32.0	32.0
	Perempuan	34	68.0	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	11	22.0	22.0	22.0
	SMA	20	40.0	40.0	62.0
	S1	15	30.0	30.0	92.0
	S2	1	2.0	2.0	94.0
	D1	1	2.0	2.0	96.0
	D3	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	6	12.0	12.0	12.0
	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	6	12.0	12.0	24.0
	Pegawai Swasta	9	18.0	18.0	42.0
	Wiraswasta	12	24.0	24.0	66.0
	Lain-lain	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Rata-rata Penghasilan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp.500.000 – Rp.1.000.000	18	36.0	36.0	36.0
	Rp.1000.000 – Rp.2000.000	1	2.0	2.0	38.0
	Rp.2.000.000 – Rp.5000.000	12	24.0	24.0	62.0
	Lebih dari Rp.5000.000	16	32.0	32.0	94.0
	Total	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Statistics

		RELIABILITY	TANGIBLE	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	KEPUASAN PASIEN BPJS
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	14.0	14.0	14.0
	Puas	40	80.0	80.0	94.0
	Sangat Puas	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
	Puas	43	86.0	86.0	88.0
	Sangat Puas	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Puas	39	78.0	78.0	82.0
	Sangat Puas	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	82.0	82.0	82.0
	Sangat Puas	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
	Puas	46	92.0	92.0	98.0
	Sangat Puas	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	82.0	82.0	82.0
	Sangat Puas	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

HASIL ANALISA DATA (PASIEN NON BPJS)

Statistics

	Umur Responden	Jenis Kelamin Responden	Tingkat Pendidikan Responden	Pekerjaan Responden	Rata-rata Penghasilan Responden	Jumlah Kunjungan Responden
N Valid	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16 th	1	2.0	2.0	2.0
19 th	3	6.0	6.0	8.0
20 th	3	6.0	6.0	14.0
21 th	2	4.0	4.0	18.0
22 th	2	4.0	4.0	22.0
23 th	4	8.0	8.0	30.0
24 th	2	4.0	4.0	34.0
25 th	2	4.0	4.0	38.0
27 th	1	2.0	2.0	40.0
29 th	2	4.0	4.0	44.0
30 th	2	4.0	4.0	48.0
32 th	1	2.0	2.0	50.0
33 th	2	4.0	4.0	54.0
34 th	2	4.0	4.0	58.0
35 th	1	2.0	2.0	60.0
36 th	1	2.0	2.0	62.0
37 th	2	4.0	4.0	66.0
39 th	1	2.0	2.0	68.0
40 th	1	2.0	2.0	70.0
41 th	2	4.0	4.0	74.0
45 th	2	4.0	4.0	78.0
47 th	1	2.0	2.0	80.0
48 th	2	4.0	4.0	84.0
49 th	1	2.0	2.0	86.0
50 th	1	2.0	2.0	88.0
55 th	1	2.0	2.0	90.0
57 th	1	2.0	2.0	92.0
60 th	1	2.0	2.0	94.0
61 th	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	12	24.0	24.0	24.0
	Perempuan	38	76.0	76.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	16.0	16.0	16.0
	SMA	27	54.0	54.0	70.0
	S1	12	24.0	24.0	94.0
	D2	2	4.0	4.0	98.0
	D3	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	15	30.0	30.0	30.0
	Pegawai Swasta	3	6.0	6.0	36.0
	Wiraswasta	16	32.0	32.0	68.0
	Lain-lain	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Rata-rata Penghasilan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		25	50.0	50.0	50.0
	Rp.500.000 – Rp.1.000.000	2	4.0	4.0	54.0
	Rp.1000.000 – Rp.2000.000	7	14.0	14.0	68.0
	Rp.2.000.000 – Rp.5000.000	14	28.0	28.0	96.0
	Lebih dari Rp.5000.000	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Statistics

		RELIABILITY	TANGIBLE	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	KEPUASAN PASIEN NON BPJS
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	14.0	14.0	14.0
	Puas	39	78.0	78.0	92.0
	Sangat Puas	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Puas	42	84.0	84.0	88.0
	Sangat Puas	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Puas	4	8.0	8.0	12.0
	Puas	38	76.0	76.0	88.0
	Sangat Puas	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	8.0	8.0	8.0
	Puas	38	76.0	76.0	84.0
	Sangat Puas	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	8	16.0	16.0	16.0
	Puas	37	74.0	74.0	90.0
	Sangat Puas	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN NON BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Puas	39	78.0	78.0	82.0
	Sangat Puas	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	