

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN**
(Studi pada pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Barat)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

SATRIA BANGKIT PRASETYO

1602010207

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN**
(Studi pada pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Barat)



SKRIPSI

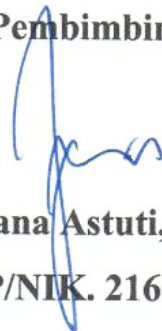
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

SATRIA BANGKIT PRASETYO

1602010207

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing



Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D

NIP/NIK. 2160183

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Bangkit Prasetyo
NIM : 1602010207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Satria Bangkit Prasetyo



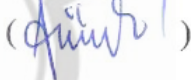
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Satria Bangkit Prasetyo
NIM : 1602010207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat-(IKM)
Terhadap Pelayanan (Studi pada pasien BPJS dan
Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Barat)**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

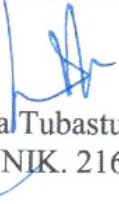
DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. ()
Anggota 2 : Arini Hidayah, S.E., M.Si. ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Naela Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 2160187

MOTTO

“Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR Ibnu Majah & Abu Dawud).

“Ilmu bukanlah dengan banyaknya riwayat. Ilmu tidak lain adalah sebuah cahaya yang Allah tempatkan di dalam hati.”

(Imam Malik)

“Tetaplah berusaha, karena proses setiap manusia itu berbeda-beda, tak perlu membandingkan dengan yang lain”

(Satria Bangkit Prasetyo)

“Berjuanglah dengan kekuatan dan hasil diri sendiri, maka terciptalah kepuasan yang sesungguhnya.”

(Satria Bangkit Prasetyo)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur, kupersembahkan skripsi ini kepada :
Kedua orang tua saya, Bapak Ansori dan Ibu Tri Murtiati, serta kedua kakak saya
Ana Antria Dewi dan Surya Adi Rahman.

Terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan, serta telah membiayai
perkuliahan sampai dengan selesai. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan
pada kami semua. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi informasi dan kebijakan-kebijakan universitas dengan baik sehingga skripsi ini selesai.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Arini Hidayah, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kepala Puskesmas Purwokerto Barat dr. Nur Ariawanti Prasetyaningsih., MM dan seluruh jajaran staff Puskesmas Purwokerto Barat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Kedua orang tua, Bapak Ansori dan Ibu Tri Murtiati, sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Untuk *my best partner* Adinda Irena Rianti dan teman-teman seperjuangan skripsi APS Subhan Akbar, Adrian Pratama, Mohammadi Masrur Muhtamil, M Salis Nur Bahar, Octivyan Nuradi, Arvan Fajar, Prima Wibowo Jati, Sugeng Setyo Utomo dan Abimanyu yang telah berjuang bersama dari awal metopen sampai sidang skripsi, terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas D angkatan 2016. Terimakasih telah berproses bersama sampai dengan akhir perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan KKN Banglarangan, Pemalang, terimakasih atas motivasi, semangat, dan doa yang diberikan.
13. *Existence Place* dan *Eternal Desolator* band sebagai wadah ekspresi karya saya selama 8 tahun ini, terbaik untuk kalian Alfata Lanang Wijaya, Sandy Candra Febraska, Wahyu Satrio Wibowo, Adnan Sismadi, Faisal Nur Muhammad Basef, Kornelius Sugiarto, Ananta Seno Aji dan Farobi Fatkhurridho terimakasih atas semangat, motivasi dan perjuangannya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 18 Januari 2021

Penulis

Satria Bangkit Prasetyo



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satria Bangkit Prasetyo
NIM : 1602010207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN**

(Studi pada pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Barat)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap *mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.*

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 18 Januari 2021

Yang menyatakan,


Satria Bangkit Prasetyo

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN (STUDI PADA PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI
PUSKESMAS PURWOKERTO BARAT)**

Satria Bangkit Prasetyo¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : satriabangkitp@gmail.com

Herni Justiana Astuti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Purwokerto Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan jenis data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Purwokerto Barat yang menggunakan BPJS dan Non BPJS. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 100 orang. Data dianalisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEMENPAN-RB/14/2017, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian dijabarkan kedalam Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Purwokerto Barat adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan perhitungan nilai IKM sebesar 78,75 pada pasien BPJS dan nilai IKM sebesar 77,75 pada pasien Non BPJS yang termasuk dalam interval baik.. Tingkat rata-rata kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang diperoleh dari hasil penelitian sebesar 92,77 pada BPJS dan 92,96 pada Non BPJS mendekati 100% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelaksanaan kinerja dengan tingkat kepentingan masuk dalam kategori “sesuai”, artinya harapan masyarakat penerima layanan sudah terpenuhi dengan baik. Pemetaan indikator-indikator kualitas pelayanan BPJS dan Non BPJS pada Puskesmas Purwokerto Barat dilakukan dengan *Importance Performance Analysis* diperoleh, indikator yang menjadi prioritas dalam pelayanan adalah: (1) Waktu Penyelesaian Pelayanan, (2) Kompetensi Pelaksana, (3) Perilaku Pelaksana Pelayanan, (4) Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, *Importance Performance Analysis* (IPA)

THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX (IKM) ON SERVICES (STUDY ON BPJS AND NON-BPJS PATIENTS AT PUSKESMAS PURWOKERTO BARAT)

Satria Bangkit Prasetyo¹

Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email: satriabangkitp@gmail.com

Herni Justiana Astuti²

Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email: herni99@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out the Public Satisfaction Index (IKM) and the level of public satisfaction of BPJS and Non-BPJS users towards services in the Puskesmas Purwokerto Barat. The research method used was descriptive quantitative, using quantitative data type. The population in this study was patients of Puskesmas Purwokerto Barat who used BPJS and Non-BPJS. The sampling method used was a purposive sampling of 100 people. The data were analyzed using Validity Test, Reliability Test, Public Satisfaction Index (IKM) based on the Decree of the Minister of Administrative Reform Number: KEMENPAN-RB/14/2017, and Importance Performance Analysis (IPA) then elaborated into Cartesian Diagram. The results showed that the quality of service in Puskesmas Purwokerto Barat is good. This is indicated by the calculation of the IKM value of 78.75 in BPJS patients and the IKM value of 77.75 in Non-BPJS patients included in good intervals. The average level of conformity between the level of performance and the level of interest obtained from the research results of 92.77 in BPJS and 92.96 in Non-BPJS is close to 100% so that it can be concluded in its entirety that the implementation of performance with the level of interest fall into the category of "appropriate", meaning that the expectations of the service recipient community have been met well. The assessment of BPJS and non-BPJS service quality indicators in Puskesmas Purwokerto Barat is carried out with Importance Performance Analysis obtained, the priority indicators in the service are (1) Service Completion Time, (2) Implementation Competency, (3) Service Implementation Behaviour, (4) Service Facilities and Infrastructure.

Keywords: Public Satisfaction Index, Public Service, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	5
C. BATASAN MASALAH	5
D. TUJUAN PENELITIAN	6
E. MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. LANDASAN TEORI	7
B. PENELITIAN TERDAHULU	14
C. KERANGKA PEMIKIRAN	19
D. HIPOTESIS.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. JENIS PENELITIAN	23
B. POPULASI DAN SAMPEL.....	23
C. METODE PENGUMPULAN DATA	24
D. VARIABEL PENELITIAN	25
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	27

F. METODE ANALISIS DATA	28
BAB IV	35
PEMBAHASAN DAN HASIL	35
A. GAMBARAN UMUM PUSKESMAS PURWOKERTO BARAT	35
B. <i>RESPONSE RATE</i>	40
C. GAMBARAN UMUM RESPONDEN.....	40
D. ANALISIS DATA	45
E. PEMBAHASAN	59
BAB V	79
PENUTUP	79
A. KESIMPULAN	79
B. IMPLIKASI	80
C. SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85

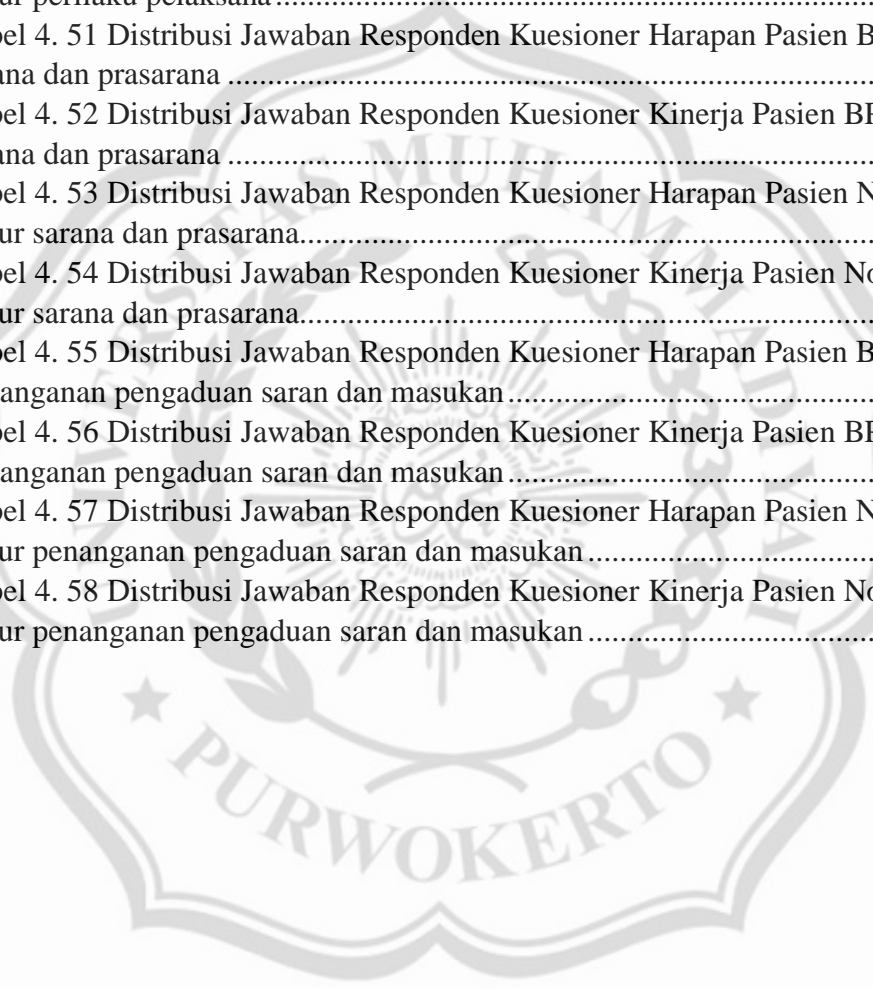


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Koversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	27
Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	31
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Atribut IPA	32
Tabel 4. 1 Pelayanan Puskesmas Purwokerto Barat	39
Tabel 4. 2 Daftar Kuesioner yang layak digunakan	40
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	42
Tabel 4. 6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alamat	43
Tabel 4. 7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kuesioner Harapan Pada Pasien BPJS	46
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kuesioner Harapan Pada Pasien Non BPJS	46
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pada Pasien BPJS	47
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pada Pasien Non BPJS	47
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	48
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja	49
Tabel 4. 15 Perhitungan IKM pada Pasien BPJS	49
Tabel 4. 16 Perhitungan IKM pada Pasien Non BPJS	50
Tabel 4. 17 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pasien BPJS	51
Tabel 4. 18 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pasien Non BPJS	52
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Analisis IPA atas Kinerja Puskesmas Purwokerto Barat dan Harapan Pasien BPJS	53
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan Analisis IPA atas Kinerja Puskesmas Purwokerto Barat dan Harapan Pasien Non BPJS	55
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan IPA yang masuk kuadran A Pasien BPJS	58
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan IPA yang masuk kuadran A Pasien Non BPJS	58
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur sistem, mekanisme dan prosedur	59
Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pada Pasien BPJS unsur sistem, mekanisme dan prosedur	59
Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur sistem, mekanisme dan prosedur	60

Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur sistem, mekanisme dan prosedur.....	60
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur persyaratan	61
Tabel 4. 28 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur persyaratan	61
Tabel 4. 29 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur persyaratan	62
Tabel 4. 30 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur persyaratan	62
Tabel 4. 31 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur waktu penyelesaian	63
Tabel 4. 32 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur waktu penyelesaian	63
Tabel 4. 33 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur waktu penyelesaian	64
Tabel 4. 34 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur waktu penyelesaian	64
Tabel 4. 35 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.....	65
Tabel 4. 36 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.....	65
Tabel 4. 37 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.....	65
Tabel 4. 38 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.....	66
Tabel 4. 39 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur biaya/tarif	67
Tabel 4. 40 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur biaya/tarif	67
Tabel 4. 41 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur biaya/tarif	68
Tabel 4. 42 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur biaya/tarif	68
Tabel 4. 43 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur kompetensi pelaksana.....	69
Tabel 4. 44 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur kompetensi pelaksana.....	69
Tabel 4. 45 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur kompetensi pelaksana.....	69
Tabel 4. 46 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur kompetensi pelaksana.....	70

Tabel 4. 47 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur perilaku pelaksana.....	71
Tabel 4. 48 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur perilaku pelaksana.....	71
Tabel 4. 49 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur perilaku pelaksana.....	71
Tabel 4. 50 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur perilaku pelaksana.....	72
Tabel 4. 51 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur sarana dan prasarana.....	73
Tabel 4. 52 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur sarana dan prasarana.....	73
Tabel 4. 53 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur sarana dan prasarana.....	73
Tabel 4. 54 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur sarana dan prasarana.....	74
Tabel 4. 55 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien BPJS unsur penanganan pengaduan saran dan masukan.....	75
Tabel 4. 56 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien BPJS unsur penanganan pengaduan saran dan masukan.....	75
Tabel 4. 57 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Harapan Pasien Non BPJS unsur penanganan pengaduan saran dan masukan.....	75
Tabel 4. 58 Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja Pasien Non BPJS unsur penanganan pengaduan saran dan masukan.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4. 1 Diagram IPA pada Pasien BPJS.....	54
Gambar 4. 2 Diagram IPA pada Pasien Non BPJS.....	56

