

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar I.M., Rachmawati Ike & Nur Tuah. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi. *“Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara”*, 9(1): 60-72
- Al-Quran, Departemen Agama. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro.
- BPJS Kesehatan Indonesia, (2022). *Informasi BPJS Kesehatan*. Media Internal Resmi BPJS Kesehatan: Edisi XXIX Bulan November 2022
- Dever, A. (2020). *Epidemiology of Health Services Utilization*. Aspen system Corporation, Rockville, Maryland
- Firdaus, K.K., & Wondabio, L.S. (2019). Analisis Iuran Dan Beban Kesehatan Dalam Rangka Evaluasi Program Jaminan Kesehatan. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1): 147-158
- Hafidz, A.W. (2018). *Fiqih Kesehatan*. Jakarta: Amzah
- Harun & Wijayanto, 2019. Pengaruh Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Keong Nusantara Abadi Natar Lampung Selatan”. *Jurnal Ilmiah*, V (1): 1-7.
- Hermansyah, Darmana, Ayi & Nur'aini. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care Jurnal Kesehatan*, 8(1):58-69
- Hutagalung Fitri & Wau Herbert. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2 (1): 16-25
- Kanduo, Mandey & Pombengi (2019). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan –Studi Di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *“Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat”*. 8(21):41-50
- Kemenkes RI. (2019). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Clim Chang 2013 - Phys Sci Basis*. 2019;1–30
- Kemenkes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Nidia. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2): 35–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Wiley Encyclopedia of Management*, 64, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Profil Kesehatan Kabupaten Labuhan Batu Utara. (2021). Manajemen dan Data Pegawai.
- Puskesmas Simangalam. (2022). *Profil Puskesmas Simangalam*. Data Kunjungan Pasien Tahun 2022.

- Saleh, A. R., Sumarni, E., & Safitri, S. R. (2018). Kajian Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Peroustakaan Badan Standardisasi Nasional, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2):8-15
- Septiani L.K., , Rumana, N.A., Dewi, D.R., Yulia, Noor. (2022). Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. “*SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*”. 1(1):41-50
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sultan Saribulang. (2018). *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. Bone: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin.
- Syafruddin. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: Trans Info Media.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth

Saya adalah mahasiswi dari Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan”.

Oleh karena itu, saya memohon bantuan anda untuk bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya agar data yang diperoleh dapat menjadi masukan bagi saya, sehingga hasil penelitian ini menjadi maksimal.

Note:

- Tidak ada jawaban yang benar atau salah, karena setiap jawaban anda akan diberi nilai dan akan sangat bermanfaat bagi penelitian saya.
- Semua Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan akan dipergunakan hanya untuk kepentingan akademis.

Terakhir, saya ucapkan terima kasih atas kesediaannya mengisi kuesioner ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Peneliti,

**FITRIYANI**  
**NIM. 0801183521**

## BAGIAN I: PROFIL RESPONDEN

Isilah pertanyaan dibawah ini secara singkat dan jelas. Berilah tanda (X) pada pertanyaan dengan pilihan jawaban.

1. Jenis kelamin
  - a. Lakin-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 18 - 23 thn
  - b. 24 – 29 thn
  - c. 30 – 35 thn
  - d. 36 – 41 thn
  - e. ≤ 42 thn
3. Pendidikan
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma
  - e. Sarjana
4. Pekerjaan
  - a. Pegawai Negeri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Profesional (dokter/guru/konsultan)
  - e. Lain – lain
5. Penghasilan perbulan
  - a. < Rp.2.000.000
  - b. Rp 2.000.000 – Rp. 3.000.000
  - c. Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
  - d. Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000
  - e. > Rp. 5.000.000

## BAGIAN II : PERTANYAAN PENELITIAN

### Mutu Pelayanan Kesehatan

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan penilaian anda dengan keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A	<i>Tangibels</i>				
1	Memiliki tempat tidur yang nyaman				
2	Memiliki ruang inap yang bersih				
3	Memiliki perawat yang berpenampilan rapi				
4	Memiliki tabung oksigen				
5	Memiliki kelengkapan peralatan medis				
6	Memiliki peralatan medis yang canggih				
7	Memiliki transportasi seperti ambulace yang sigap saat terjadi kedaruratan				
8	memiliki petugas pelayanan yang lengkap				
9	mengecek kondisi pasien dengan sigap saat dibutuhkan oleh pasien				
10	memiliki toilet yang bersih				
B	<i>Empathy</i>				
11	Para perawat memberikan perhatian khusus secara tulus				
12	Puskesmas Simangalam memahami kebutuhan pasien				
13	Puskesmas Simangalam tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien				

14	para perawat peka dengan pasien yang mengalami kedaruratan				
15	membantu pasien yang sedang kesulitan menangani masalah				
C	<i>Reliability</i>				
16	Dokter memiliki diagnosis yang akurat				
17	Menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu				
18	Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada				
19	Memberikan pelayanan tanpa kesalahan				
20	para perawat tidak lalai dengan pekerjaan dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya				
D	<i>Responsiveness</i>				
21	Cepat menanggapi keluhan pasien				
22	Cepat melayaniI permintaan medis				
23	Dapat menanggapi keluhan, dengan baik				
24	Dapat memberikan saran dengan bijaksana				
25	cepat memberikan tindakan kepada pasien darurat				
E	<i>Assurance</i>				
26	Memiliki dokter yang ahli dibidangnya				
27	Memiliki perawat yang dapat diandalkan				
28	Memiliki perawat yang selalu bersikap ramah				
29	Memiliki perawat yang selalu bersikap sopan				
30	Memiliki kepada puskesmas yang bijak				

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan penilaian anda dengan keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A	Ketersediaan Sumber Daya				
1	Memiliki kelengkapan tenaga kesehatan				
2	Tenaga kesehatan bekerja secara profesional tanpa pandang bulu				
3	dokter mampu memahami keluhan pasien, memahami kebutuhan pasien dan memberikan diagnosa yang akurat				
4	Para perawat tidak lalai dengan pekerjaan dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya				
5	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan tanpa kesalahan				
B	Keterjangkauan Lokasi Layanan				
6	Lokasi puskesmas strategis dan mudah dijangkau				
7	Jarak tempuh perjalanan tidak menyulitkan bagi warga untuk menjangkaunya				
8	Biaya perjalanan tidak menyulitkan bagi warga				
9	Sarana dan prasaran puskesmas memadai				
10	Lingkungan bersih dan nyaman				
C	Akses Sosial				
11	Urusan administrasi mudah dan cepat				
12	Terdapat papan informasi yang dipasang di area				

	puskesmas				
13	Informasi disampaikan dengan jelas dan akurat				
14	Informasi mengenai puskesmas dapat diakses di internet dan media sosial				
15	Tidak ada kesulitan apa pun ketika berkunjung ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan				
D	Perilaku Petugas Kesehatan				
16	Ramah dan santun dalam menyapa pasien				
17	Cepat melayani permintaan medis				
18	Dapat menanggapi keluhan dengan baik				
19	Dapat memberikan saran dengan bijaksana				
20	Cepat memberikan tindakan kepada pasien darurat				

Medan,  
Responden

2022

-----  
Nama Lengkap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



Lampiran 2

**HASIL UJI VALIDITAS**

**Correlations**

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,928**	,533**	,579**	,244	,897**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,001	,194	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	,928**	1	,618**	,474**	,244	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,194	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	,533**	,618**	1	,185	,558**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,329	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	,579**	,474**	,185	1	,145	,718**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,329		,446	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	,244	,244	,558**	,145	1	,506**
	Sig. (2-tailed)	,194	,194	,001	,446		,004
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	,897**	,878**	,713**	,718**	,506**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	
	N	30	30	30	30	30	30

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



**Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	,694**	,281	,694**	1,000**	,899**
	Sig. (2-tailed)		,000	,133	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	,694**	1	,365*	1,000**	,694**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,047	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	,281	,365*	1	,365*	,281	,489**
	Sig. (2-tailed)	,133	,047		,047	,133	,006
	N	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	,694**	1,000**	,365*	1	,694**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,047		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	1,000**	,694**	,281	,694**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,133	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	,899**	,920**	,489**	,920**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	Total_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,680**	,175	,305	,680**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,355	,101	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	,680**	1	,384*	,304	1,000**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000		,036	,102	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_3	Pearson Correlation	,175	,384*	1	,347	,384*	,580**
	Sig. (2-tailed)	,355	,036		,061	,036	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X3_4	Pearson Correlation	,305	,304	,347	1	,304	,560**
	Sig. (2-tailed)	,101	,102	,061		,102	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X3_5	Pearson Correlation	,680**	1,000**	,384*	,304	1	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,036	,102		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	,784**	,913**	,580**	,560**	,913**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	Total_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	,694**	,281	,694**	1,000**	,899**
	Sig. (2-tailed)		,000	,133	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_2	Pearson Correlation	,694**	1	,365*	1,000**	,694**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,047	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_3	Pearson Correlation	,281	,365*	1	,365*	,281	,489**
	Sig. (2-tailed)	,133	,047		,047	,133	,006
	N	30	30	30	30	30	30
X4_4	Pearson Correlation	,694**	1,000**	,365*	1	,694**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,047		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_5	Pearson Correlation	1,000**	,694**	,281	,694**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,133	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	,899**	,920**	,489**	,920**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



**HASIL UJI RELIABILITAS**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	30



## Lampiran 4

**HASIL ANALISIS UNIVARIATE****Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	40	39,2	39,2	39,2
Valid Perempuan	62	60,8	60,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-23 thn	11	10,8	10,8	10,8
Valid 24-29 thn	11	10,8	10,8	21,6
Valid 30-35 thn	36	35,3	35,3	56,9
Valid 36-41 thn	30	29,4	29,4	86,3
Valid < 42 thn	14	13,7	13,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	9	8,8	8,8	8,8
Valid SMP	3	2,9	2,9	11,8
Valid SMA	46	45,1	45,1	56,9
Valid Diploma	30	29,4	29,4	86,3
Valid Sarjana	14	13,7	13,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	16	15,7	15,7	15,7
Valid Pegawai Swasta	21	20,6	20,6	36,3
Valid Wiraswasta	39	38,2	38,2	74,5
Valid Profesional	8	7,8	7,8	82,4
Valid Lain-lain	18	17,6	17,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Penghasilan Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.2.000.000	6	5,9	5,9	5,9
Valid Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	6	5,9	5,9	11,8
Valid Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	78	76,5	76,5	88,2
Valid Rp. 4.000.000 - Rp. 5.000.000	7	6,9	6,9	95,1
Valid > Rp. 5.000.000	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Ketersediaan Sumber Daya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	3,9	3,9	3,9
	43	42,2	42,2	46,1
Valid	49	48,0	48,0	94,1
	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Keterjangkauan Lokasi Layanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	9	8,8	8,8	8,8
	21	20,6	20,6	29,4
Valid	52	51,0	51,0	80,4
	20	19,6	19,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Akses Sosial**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	7	6,9	6,9	6,9
	58	56,9	56,9	63,7
Valid	31	30,4	30,4	94,1
	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Perilaku Petugas Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	9	8,8	8,8	8,8
	20	19,6	19,6	28,4
Valid	54	52,9	52,9	81,4
	19	18,6	18,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**Mutu Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	17	16,7	16,7	16,7
Valid	61	59,8	59,8	76,5
	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Lampiran 5

**HASIL ANALISIS BIVARIATE**

**Ketersediaan sumber daya**

**Crosstab**

			Mutu Pelayanan Kesehatan		Total
			Tidak Bermutu	Bermutu	
Ketersediaan sumber daya	Tidak baik	Count	18	16	34
		Expected Count	6,0	28,0	34,0
	Baik	Count	0	68	68
		Expected Count	12,0	56,0	68,0
Total	Count	18	84	102	
	Expected Count	18,0	84,0	102,0	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	43,714 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	40,147	1	,000		
Likelihood Ratio	48,048	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	43,286	1	,000		
N of Valid Cases	102				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,00.

b. Computed only for a 2x2 table

**Akses sosial \* Mutu Pelayanan Kesehatan**

**Crosstab**

			Mutu Pelayanan Kesehatan		Total
			Tidak Bermutu	Bermutu	
Akses sosial	Tidak baik	Count	18	13	31
		Expected Count	5,5	25,5	31,0
	Baik	Count	0	71	71
		Expected Count	12,5	58,5	71,0
Total	Count	18	84	102	
	Expected Count	18,0	84,0	102,0	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50,060 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	46,144	1	,000		
Likelihood Ratio	52,899	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	49,569	1	,000		
N of Valid Cases	102				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,47.

b. Computed only for a 2x2 table

**Keterjangkauan lokasi layanan \* Mutu Pelayanan Kesehatan**

**Crosstab**

			Mutu Pelayanan Kesehatan		Total
			Tidak Bermutu	Bermutu	
Keterjangkauan lokasi layanan	Tidak baik	Count	18	6	24
		Expected Count	4,2	19,8	24,0
	Baik	Count	0	78	78
		Expected Count	13,8	64,2	78,0
Total		Count	18	84	102
		Expected Count	18,0	84,0	102,0

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	71,036 <sup>a</sup>	1	,000	,000	,000
Continuity Correction <sup>b</sup>	65,969	1	,000		
Likelihood Ratio	68,072	1	,000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	70,339	1	,000		
N of Valid Cases	102				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,24.

b. Computed only for a 2x2 table

**Perilaku petugas kesehatan \* Mutu Pelayanan Kesehatan**

**Crosstab**

			Mutu Pelayanan Kesehatan		Total
			Tidak Bermutu	Bermutu	
Perilaku petugas kesehatan	Tidak baik	Count	18	6	24
		Expected Count	4,2	19,8	24,0
	Baik	Count	0	78	78
		Expected Count	13,8	64,2	78,0
Total		Count	18	84	102
		Expected Count	18,0	84,0	102,0

SUMATERA UTARA MEDAN

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	71,036 <sup>a</sup>	1	,000	,000	,000
Continuity Correction <sup>b</sup>	65,969	1	,000		
Likelihood Ratio	68,072	1	,000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	70,339	1	,000		
N of Valid Cases	102				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,24.

b. Computed only for a 2x2 table



**HASIL ANALISIS MULTIVARIATE****Likelihood Ratio Tests**

Effect	Model Fitting Criteria	Likelihood Ratio Tests		
	-2 Log Likelihood of Reduced Model	Chi-Square	df	Sig.
Intercept	7,627 <sup>a</sup>	,000	0	.
Ketersediaan Sumber Daya	22,407 <sup>b</sup>	14,780	4	,005
Keterjangkauan Lokasi Layanan	17,347 <sup>b</sup>	9,719	6	,137
Akses Sosial	19,456 <sup>b</sup>	11,829	4	,019
Perilaku Petugas Kesehatan	9,225 <sup>b</sup>	1,598	6	,953

The chi-square statistic is the difference in -2 log-likelihoods between the final model and a reduced model. The reduced model is formed by omitting an effect from the final model. The null hypothesis is that all parameters of that effect are 0.



a. This reduced model is equivalent to the final model because omitting the effect does not increase the degrees of freedom.

b. Unexpected singularities in the Hessian matrix are encountered. This indicates that either some predictor variables should be excluded or some categories should be merged.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 7  
SurtIzin Riet FKM UINSU

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN</b> FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT Jl. Wilhelm Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Nomor : B.847 /Un.11/KM.I/PP.00.9/03/2022	07 November 2022
Lampiran : -	
Hal : Izin Riset	
<b>Yth. Bapak/Ibu Kepala Tujuan surat ke puskesmas batang kuis</b>	
<i>Assalamualaikum Wr. Wb.</i>	
Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:	
<b>Nama</b>	: Fitriyani
<b>NIM</b>	: <u>0801183521</u>
<b>Tempat/Tanggal Lahir</b>	: Teluk Piai, 04 Juni 1999
<b>Program Studi</b>	: Ilmu Kesehatan Masyarakat
<b>Semester</b>	: IX (Sembilan)
<b>Alamat</b>	: DESA TELUK PIAI Kelurahan TELUK PIAI Kecamatan KUALU HILIR
untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Pancasila No. 26, Bakaran Batu, Kec. Batang Kuis, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:	
<b>Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kabupaten Labuhan Batu Utara</b>	
Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
Medan, 07 November 2022 a.n. DEKAN Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan	
	
Digitally Signed <b>Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp.Sc.</b> NIP. 198008062006041003	
Tembusan: - Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 8  
Surat Balasan Penelitian Dari Puskesmas Simangalam

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT SIMANGALAM**  
Jalan Besar Simangalam Email : [pukesmasimangalam@gmail.com](mailto:pukesmasimangalam@gmail.com)  
Hp 081396814790 Kode Pos 21457 

Nomor : 445/688/UPTD-SM/XI/2022  
Lampiran :-  
Perihal : Izin Pelaksanaan Riset

Simangalam, 08 November 2022  
Kepada Yth ;  
Ketua Program Studi S1 SKM  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sesuai Dengan surat permohonan yang kami terima dengan  
Nomor:B.847/Un.11/KM.I/PP.00.9/03/2022, Perihal ijin Riset tanggal 07 November 2022  
Mahasiswa Universitas Islam Negeri atas nama:  
Nama : Fitriyani  
NIM : 0801183521  
Judul Penelitian : Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS  
di Puskesmas Simangalam Kabupaten Labuhanbatu Utara.  
Pada dasarnya kami dari pihak Puskesmas simangalam tidak merasa keberatan  
dan memberi ijin kepada mahasiswi bersangkutan untuk melakukan penelitian..

Kepala Puskesmas Simangalam  
Kecamatan Kualuh Selatan  
  
d. Ferabi Usauton  
Nip.19841127 201101 2 002

Lampiran 9

Dokumentasi Pembagian Kuisisioner Kepada Masyarakat Di Puskesmas  
Simangalam Kabupaten Labuhanbatu Utara

