

DAFTAR PUSTAKA

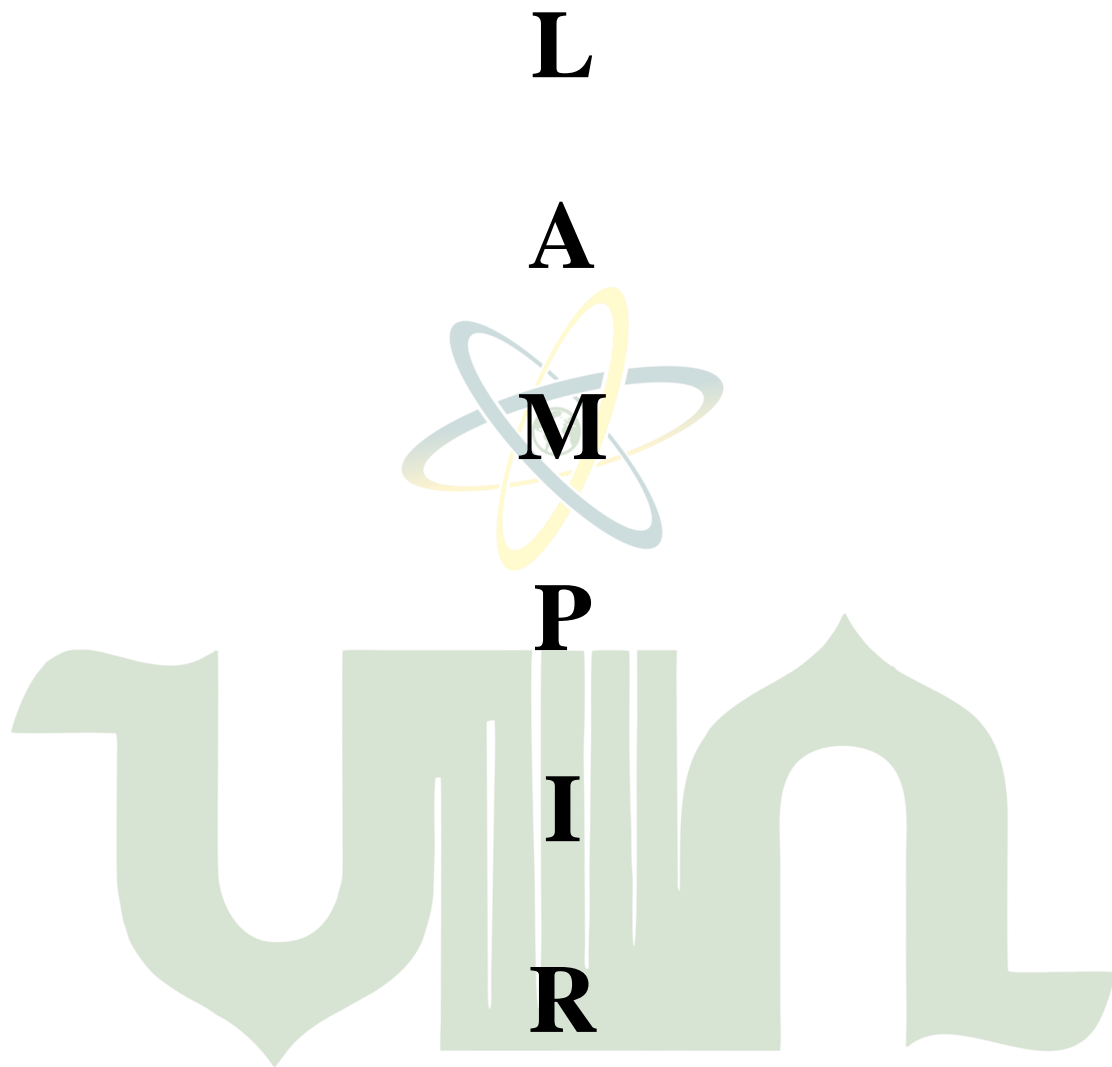
- Aisha Ahda Arief. (2020). *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020*.
- Ariana, R. (2019). *Tinjauan Pustaka Kepuasan Pasien*. 2005, 1–23.
- Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V, Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS Tk. IV CIJANTUNG KESDAM JAYA JAKARTA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2), 132–138. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i2.907>
- CMHCC Committee. (2024). *Kupas Tuntas Metode Penelitian Observasional-Part 2*. Publikasi Jurnal Ilmiah News – HM Publisher. <https://cattleyapublicationservices.com/?p=359>
- Dianti, Y. (2022). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. (2019). *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat 2017*.
- Ellys Meitati Hutabarat. (2021). *No Title*. Literasi Cahaya Pustaka. <https://journal.medinerz.org/index.php/IVJ/article/view/62>
- Ema. (2019). Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*. <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/view/600>
- Farissa, R. A., Mayasari, R., & Umaidah, Y. (2021). Perbandingan Algoritma K-Means dan K-Medoids Untuk Pengelompokan Data Obat dengan Silhouette Coefficient di Puskesmas Karangsambung. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 109–116. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i1.3237>
- Finamore, P. da S., Kós, R. S., Corrêa, J. C. F., D, Collange Grecco, L. A., De Freitas, T. B., Satie, J., Bagne, E., Oliveira, C. S. C. S., De Souza, D. R., Rezende, F. L., Duarte, N. de A. C. A. C. D. A. C., Grecco, L. A. C. A. C., Oliveira, C. S. C. S., Batista, K. G., Lopes, P. de O. B., Serradilha, S. M., Souza, G. A. F. de, Bella, G. P., ... Dodson, J. (2021). No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(February), 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750><https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766><https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076><https://doi.org/>

- Fitriyani Puspa Samodra. (2023). *Cross Sectional adalah Salah Satu Metode Penelitian Observasi*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/hot/read/5437513/cross-sectional-adalah-salah-satu-metode-penelitian-observasi-berikut-ulasannya>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Henri. (2018). Kinerja, Motivasi, Kebutuhan, Lingkungan. *Angewandte Chemie*, 17–32.
- Husna, N. S., Octaviani, R., Sahara, Z., & Usiono, U. (2024). Penerapan Metode Diskusi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Peserta Didik Kelas Iii Di Mis Al-Wardah. *Khazanah Pendidikan*, 18(1), 53. <https://doi.org/10.30595/jkp.v18i1.20311>
- Izar Hasanah, D., & Ewom Oktemka, M. (2024). Pengawasan dinas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di desa rancamanyar kecamatan baleendah 1. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 8(1), 35–49.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kemkes RI. (2019). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nasional*, April, 3–4. https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf
- Kesehatan, A., Rekam, J., Kesehatan, I., Kemenkes, P., & Kunci, K. (2024). *Tingkat Pengetahuan Peserta JKN terhadap Pelayanan Promotif Preventif BPJS Kesehatan di Puskesmas Kauman Tulungagung*. 1(1), 14–21.
- Kesehatandi, P., & Sakit, R. (2024). *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis Pendahuluan Metode*. 2(3), 335–342.
- Marfuah, F. F., Wariyanti, A. S., & Sutrisno, T. A. (2023). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Indo Sehat Kebakkramat. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM) Vol.*, 3(1), 1–5. <https://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/view/94%0Ahttps://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/download/94/63>
- Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- nastiti. (2021). Komperasi Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS dan Non BPJS Pada

- Masa Pandemi Di RSUD Purbalingga. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akutansi*. <https://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/2875>
- Nurhidayah, L. (2019). *Faktor-Faktor Yang..., Listia Nurhidayah, Fakultas Ilmu Kesehatan, UMP, 2017*. 13–40.
- Nurkholiq, S. (2021). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pengguna Kartu ASKES Di Pelayanan Dokter Keluarga PT. ASKES*.
- Pinem, G. Z. D. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Laras Kabupaten Simalungun. *Skripsi*, 5(3), 248–253.
- Purnia, D. S., Adiwisatra, M. F., Muhajir, H., & Supriadi, D. (2020). Pengukuran Kesenjangan Digital Menggunakan Metode Deskriptif Berbasis Website. *EVOLUSI: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 8(2). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v8i2.8942>
- Reyvan Maulid Pradistya. (2021). *No Title*. Dqlab. <https://dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif>
- Rizki, M., Harahap, M. U., Yanti, F. D., & Gurning, F. P. (2023). Analisis pengetahuan masyarakat tentang program JKN - KIS (BPJS) di Daerah Binjai Utara Kelurahan Cengkeh Turi. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 15–19. <https://doi.org/10.55904/florona.v2i1.586>
- Romdhon, S., & Putro, B. E. (2024). Pengaruh Work-Life Balance dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Yamaha Bahana Cianjur). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan IV, 5666*(Senastitan Iv), 1–8.
- Salsabila, A. Z., Setianingsih, L. E., Studi, P., Administrasi, S., Kesehatan, F. I., & Suherman, U. M. (2024). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Cikarang*. 01(01), 9–17.
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 204–216. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>
- Sebrin Fathia Rahman. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital*.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Setiawati, A., Arumsari, W., & Rahayu, S. (2023). Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 76. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i2.3021>
- Siagian, T. C., & Erawati, S. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Non Jkn

Dengan Jkn Terhadap Pelayanan Poliklinik Gigi Di Faskes Tingkat I. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(2), 158–164. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.404>

- Sidoarjo, P. (2019). *No Title*. <https://puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id/?page=tupoksi>
- Sitasari, N. W. (2022). Mengenal Analisa Konten Dan Analisa Tematik Dalam Penelitian Kualitatif Forum Ilmiah. *Forum Ilmiah*, 19, 77.
- SUPANDRI, O. D. I., KETAREN, O., & ... (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah ...*, 3(3), 48–60. <https://www.simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71>
- Theresia, T. T., Lestari, S., Asia, R. R. A., & Astoeti, T. E. (2024). Scoping Review : Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 371–382.
- WARMAN. (2019). 8. 201735Hk-S2 Bab-Iii. *Uin Suska Riau*, 68–90.
- Widiastuti, E. et al. (2024). Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta 1 . Universitas Muhammadiyah Jakarta Penulis Korespondensi : JKN-KIS. *Ilmiah Keperawatan*, 10(1), 47–63.
- Y Septiani, E Arribe, R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Literature Review: Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823–828. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i4.229>
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya ...*, 01, 76–83. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/465>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

N

LAMPIRAN 1 Lembar Informed Consent

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh Febri Yuanda dengan judul “Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna JKN dengan Pasien Umum Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar”.

Nama/Inisial :

No. HP :

Alamat :

Bersama ini saya menyatakan (Setuju/Tidak Setuju*) berpartisipasi sebagai responden penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan.

*) Coret salah satu

Responden

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN (.....)

LAMPIRAN 2 Lembar Kuesioner

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TEBING SYAHBANDAR

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda ceklis (√) pada kotak pilihan jawaban yang telah disediakan.

Bagian 1

A. Identitas Responden

1. Nama/Inisial :

2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Usia : Balita 0-5 tahun Dewasa 26-45 tahun
 Kanak-kanak 6-11 tahun Lansia 46-65 tahun
 Remaja 12-25 tahun Manula > 65 tahun

4. Pekerjaan : PNS/POLRI/TNI Wiraswasta
 Pegawai/Karyawan Swasta Ibu Rumah Tangga
 Petani/Nelayan/Buruh Pelajar

5. Jenis Kepesertaan Pasien : Pasien Pengguna JKN Pasien Umum

Bagian 2

Petunjuk Pengisi Kuesioner

Berilah tanda ceklis(√) pada kolom sesuai dengan yang anda alami saat menerima pelayanan di puskesmas.

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Puas (skor 1)

TP : Tidak Puas (skor 2)

C : Cukup Puas (skor 3)

P : Puas (skor 4)

SP : Sangat Puas (skor 5)



No.	Pertanyaan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Tangibles (Bukti Fisik)						
1.	Tempat parkir kendaraan luas/memadai					
2.	Tempat pendaftaran luas					
3.	Tersedia kursi ruang tunggu yang cukup					
4.	Ruang puskesmas bersih					
5.	Tersedia petunjuk arah/papan informasi					
6.	Ruangan pemeriksaan tertutup dan terjaga privasi					
7.	Penampilan petugas kesehatan rapi					
Reliability (Kehandalan)						
1.	Informasi pelayanan diperoleh dengan mudah					
2.	Pelayan oleh petugas tepat waktu					
3.	Pelayanan oleh petugas dilakukan dengan cermat					

4.	Dokter/petugas memberikan penjelasan tentang penyakit/masalah kesehatan yang saya derita					
5.	Tindakan medis/pengobatan yang diberikan sesuai dengan keluhan atau penyakit saya					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

6.	Pemeriksaan dan pengobatan dilakukan oleh Dokter					
7.	Petugas farmasi memberikan informasi pemakaian obat dengan jelas					
Responsiveness (Ketanggapan)						
1.	Petugas kesehatan memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan					
2.	Waktu pelayanan (pendaftaran, pemeriksaan dokter, pemberian obat) tidak lama					
3.	Keluhan atau penyakit ditangani dengan segera (cepat)					
4.	Petugas sigap memberikan bantuan atau pertolongan kepada pasien saat dibutuhkan					
Assurance (Jaminan)						
1.	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan					
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (informasi pelayanan)					
3.	Pelayanan yang tidak diberikan tidak membedakan pasien					
4.	Petugas menjelaskan risiko atau efek samping dari tindakan/pengobatan yang diberikan					
5.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
6.	Anda merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari petugas puskesmas					
Empathy (Empati)						
1.	Petugas melayani dengan senyum kepada pasien					
2.	Petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian					

3.	Petugas berupaya memahami kebutuhan pasien					
4.	Petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya					
5.	Petugas bersedia menjawab pertanyaan					
6.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien					
7.	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan Anda dengan sepenuh hati					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 3 Analisis Data

1. Analisis Univariat

Kategori Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Balita 0-5 Tahun	4	2.1	2.1	2.1
Kanak-kanak 6-11 Tahun	7	3.7	3.7	5.8
Remaja 12-25 Tahun	46	24.2	24.2	30.0
Dewasa 26-45 Tahun	56	29.5	29.5	59.5
Lansia 46-65 Tahun	62	32.6	32.6	92.1
Manula > 65 Tahun	15	7.9	7.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

Kategori Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai/Karyawan Swasta	20	10.5	10.5	10.5
Petani/Nelayan/Buruh	32	16.8	16.8	27.4
Wiraswasta	19	10.0	10.0	37.4
Ibu Rumah Tangga	89	46.8	46.8	84.2
Pelajar	30	15.8	15.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

Kategori Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	80	42.1	42.1	42.1
Perempuan	110	57.9	57.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

Kategori Jenis Kepesertaan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
JKN	95	50.0	50.0	50.0
UMUM	95	50.0	50.0	100.0
Total	190	100.0	100.0	

a. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional

					Kat_JKN1				
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a			
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper		
Valid	Puas	80	84.2	84.2	84.2	.1	3.8	76.8	91.2
	Tidak Puas	15	15.8	15.8	100.0	-.1	3.8	8.4	23.2
	Total	95	100.0	100.0		.0	.0	100.0	100.0

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 95 bootstrap samples

b. Kepuasan Pasien Umum

					Kat_UMUM				
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a			
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper		
Valid	Puas	77	81.1	81.1	81.1	.3	4.1	72.6	88.6
	Tidak Puas	18	18.9	18.9	100.0	-.3	4.1	12.0	27.0
	Total	95	100.0	100.0		.0	.0	100.0	100.0

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 95 bootstrap samples

2. Analisis Bivariat

1. Uji Normalitas

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Statistic	Df	Sig
Tangibles (Bukti Fisik)	JKN	0,154	95	0,000
	UMUM	0,184	95	0,000
Reability (Kehandalan)	JKN	0,155	95	0,000
	UMUM	0,153	95	0,000
Responsiveness (Ketanggapan)	JKN	0,201	95	0,000
	UMUM	0,151	95	0,000
Assurance (Jaminan)	JKN	0,137	95	0,000
	UMUM	0,170	95	0,000
Empathy (Empati)	JKN	0,140	95	0,000
	UMUM	0,149	95	0,000

2. Uji Homogenitas

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Total Tangibles	Based on Mean	1.854	1	188	.175
	Based on Median	1.447	1	188	.231
	Based on Median and with adjusted df	1.447	1	176.049	.231
	Based on trimmed mean	1.864	1	188	.174
Total Reliability	Based on Mean	.026	1	188	.871
	Based on Median	.005	1	188	.946
	Based on Median and with adjusted df	.005	1	187.820	.946
	Based on trimmed mean	.016	1	188	.900
Total Responsiveness	Based on Mean	1.104	1	188	.295
	Based on Median	1.006	1	188	.317
	Based on Median and with adjusted df	1.006	1	187.596	.317
Total Assurance	Based on trimmed mean	1.106	1	188	.294
	Based on Mean	1.247	1	188	.265
	Based on Median	.541	1	188	.463
Total Empathy	Based on Median and with adjusted df	.541	1	185.310	.463
	Based on trimmed mean	1.313	1	188	.253
	Based on Mean	1.359	1	188	.245
	Based on Median	1.140	1	188	.287

Based on Median and with adjusted df	1.140	1	187.836	.287
Based on trimmed mean	1.469	1	188	.227

Statistics						
		Total Tangibles	Total Reliability	Total Responsiveness	Total Assurance	Total Empathy
N	JKN	95	95	95	95	95
	UMUM	95	95	95	95	95
Mean		26.74	26.25	14.24	21.42	25.85
Std. Error of Mean		.150	.203	.139	.165	.123
Std. Deviation		2.068	2.796	1.909	2.268	1.701
Variance		4.277	7.819	3.645	5.145	2.892

3. Uji Independent T-Test

Ranks					
		Jenis Kepesertaan Pasien	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Total Tangibles	JKN		95	56.35	5353.50
	UMUM		95	134.65	12791.50
	Total		190		

Test Statistics ^a	
	Total Tangibles
Mann-Whitney U	793.500
Wilcoxon W	5353.500
Z	-9.918
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

Ranks					
		Jenis Kepesertaan Pasien	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Total Reliability	JKN		95	50.33	4781.50
	UMUM		95	140.67	13363.50
	Total		190		

Test Statistics^a

	Total Reliability
Mann-Whitney U	221.500
Wilcoxon W	4781.500
Z	-11.389
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

Ranks

	Jenis Kepesertaan Pasien	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Total Responsiveness	JKN	95	59.41	5644.00
	UMUM	95	131.59	12501.00
	Total	190		

Test Statistics^a

	Total Responsiveness
Mann-Whitney U	1084.000
Wilcoxon W	5644.000
Z	-9.163
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

Ranks

	Jenis Kepesertaan Pasien	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Total Assurance	JKN	95	71.81	6822.00
	UMUM	95	119.19	11323.00
	Total	190		

Test Statistics^a

	Total Assurance
Mann-Whitney U	2262.000
Wilcoxon W	6822.000
Z	-6.009
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SIKILATED A UTARA MEDAN

Ranks

	Jenis Kepesertaan Pasien	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Total Empathy	JKN	95	83.07	7891.50
	UMUM	95	107.93	10253.50
	Total	190		

Test Statistics^a

	Total Empathy
Mann-Whitney U	3331.500
Wilcoxon W	7891.500
Z	-3.167
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 4

Surat Izin Melakukan Penelitian Di Puskesmas Tebing Syahbandar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
 Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.770/Un.11/KM I/PP.00.9/03/2024

04 Maret 2024

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Ke Puskesmas Tebing Syahbandar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Febri Yuanda
NIM : 0801202336
Tempat/Tanggal Lahir : Kp. Kopi-kopi, 05 Februari 2002
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : PEGALANGAN DUSUN IX Kelurahan Penggalangan
 Kecamatan Tebing Syahbandar

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Soekarno Hatta, Gg. Pendidikan Desa Payah Pasir, Kecamatan Tebing Syahbandar, Kabupaten Serdang Bedagai, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DENGAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TEBING SYAHBANDAR

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 04 Maret 2024
 a.n. DEKAN
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. Hasrat Efendi Samosir, MA
 NIP. 197311122000031002

Tembusan:

- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan

LAMPIRAN 5

Surat Balasan dari Puskesmas Tebing Syahbandar



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TEBING SYAHBANDAR
KECAMATAN TEBING SYAHBANDAR
Jln Pendidikan Dusun V Desa Paya Pasir Kode Pos: 20998
Email : tebingsyahbandar77@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 18.12.17/880/257 VII /2024

Kepada Yth :

Perihal : Surat balasan Izi riset

Dekan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat tanggal 04 Maret 2024 perihal permohonan izin Riset untuk Penyusunan Skripsi atas nama **Febri Yuanda** dengan judul " Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar Tahun 2024 ".

Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka dapat mengizinkan pelaksanaan Survei awal dan Penelitian tersebut ditempat kami.
2. Izin melakukan survei awal dan Penelitian diberikan untuk keperluan akademik.
3. Waktu pengambilan data harus dilakukan pada waktu hari kerja.

Demikian surat balasan dari kami, atas perhatian kami ucapkan terima kasih

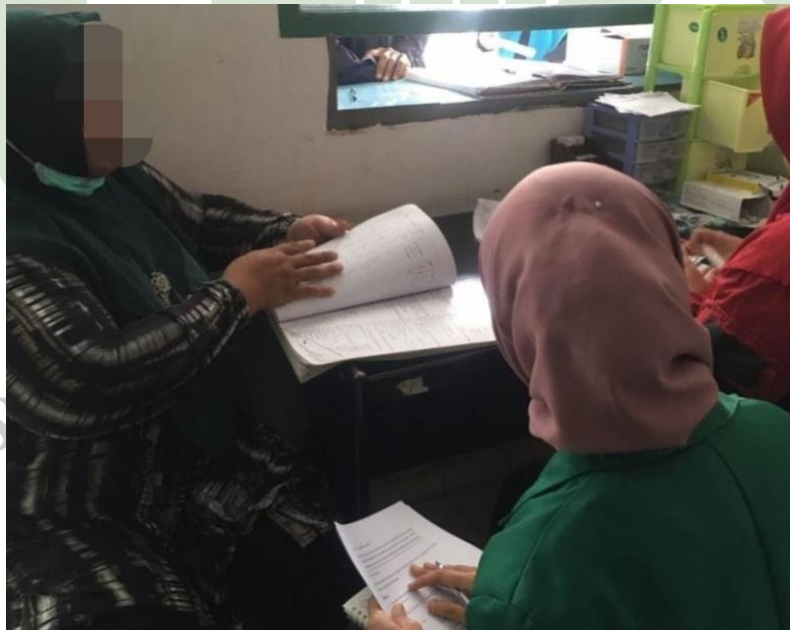
Tebing Syahbandar, 15 Juli 2024
UPTD Puskesmas Tebing Syahbandar



Dr. Rosnani
NIP. 196710262007012002

LAMPIRAN 6**Dokumentasi Penelitian**

Melakukan izin Penelitian dengan Kepala Puskesmas Tebing Syahbandar



Meminta Data Sekunder Dengan Petugas BPJS Puskesmas Tebing Syahbandar



Melakukan Wawancara Kepada Pasien BPJS Puskesmas Tebing Syahbandar



Melakukan Wawancara Kepada Pasien Umum Puskesmas Tebing Syahbandar

**Wawancara Kepada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum
Puskesmas Tebing Syahbandar**

