

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian dari Prodi Farmasi FK UNISSULA

	<p>YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA) Jl. Raya Kaligayun Km 4 Semarang 50132 Telp. (024) 6583584 (B. Sab. Fax. 024) 6582455 email : infofarmasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id</p>	
PRODI FARMASI FK		Bismillahi Membangun Generasi Khaira Ummah
Nomor	: 083/KTI/SA-K-Fa/VII/2019	FORM-SA-K-FARMASI-024
Lampiran	: -	
Perihal	: Surat Pengantar	
Kepada	: Yth. Kepala Direktur RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Di Tempat	
Assalamu'alaikum wr. wb,		
Dengan ini kami hadapkan mahasiswa Fakultas Kedokteran Prodi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang berikut :		
Nama	: Uswatun Khasanah	
NIM	: 33101500410	
Semester	: VIII (Delapan)	
Mohon diijinkan untuk melakukan penelitian berupa pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah sebagai bahan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :		
Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah		
Pembimbing I	: Arifin Santoso, M.Sc., Apt	
Pembimbing II	: Chilmia Nurul Fatiha, M.Sc., Apt	
Demikian atas bantuan serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
Semarang, 23 Juli 2019		
Ka. Prodi Farmasi		
 Abdur Rosvid, M.Sc., Apt		

Lampiran 2. Surat izin penelitian dari RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO
 Alamat Kantor : Jl. Raya Wallisongo KM 8,5 No.137 Semarang Telp. 7605378,7605297
 Fax.7604398 Email : tugurejo@jatengprov.go.id Website : www.rstugurejo.jatengprov.go.id

Semarang, 20 - 08 - 2019

Nomor : 423.4/ 03595
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
 Ka. Prodi Farmasi
 UNISSULA
 di-

SEMARANG

Menindaklanjuti surat Saudara nomor : 083/KTI/SA-K-Fa/VII/2019 tanggal 23 Juli 2019 perihal tersebut pada pokok surat, pada dasarnya kami **tidak keberatan dan memberi ijin** untuk melaksanakan Penelitian di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah kepada mahasiswa yang Saudara ajukan :

NAMA : USWATUN KHASANAH
 NIM : 33101500410
 PRODI : S.1 Farmasi
 JUDUL : "Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah"

Biaya Penelitian yang dibebankan sesuai Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah nomor 21 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD dan RSJD Provinsi Jawa Tengah dan Keputusan Direktur RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah nomor : 900/001/2019 tentang Tarif Clinical Instructure (CI) / Pembimbing Klinik Kegiatan Praktik / Magang / Penelitian di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



dr. ENDRO SUPRAYITNO, Sp.KJ, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP.19601005 198610 1 001

Lampiran 3. Surat selesai penelitian dari RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO

Alamat Kantor : Jalan, Raya Walisongo KM 8,5 No.137, Semarang Telepon. 7605378,7605297 Fax.7604398
 Email : tugurejo@jatengprov.go.id Website : www.rstugurejo.jatengprov.go.id

SURAT KETERANGAN

NO : 445/0409/1

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ENDANG DWINGSIH, S.Sos, M.Kes
 NIP : 19730528 199403 2 001
 Pangkat / Golongan : Pembina / IV a
 Jabatan : Kabag. Perencanaan dan Diklat RSUD Tugurejo Semarang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : USWATUN KHASANAH
 NIM : 33101500410
 PRODI : S.1 Farmasi
 Institusi : Universitas Sultan Agung

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah pada bulan Juli s/d Agustus 2019 dengan Judul "Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Semarang, 20 September 2019

a.n DIREKTUR RSUD TUGUREJO
 PROVINSI JAWA TENGAH
 Kabag. Perencanaan dan Diklat


ENDANG DWINGSIH, S.Sos, M.Kes
 Pembina
 NIP. 19730528 199403 2 001

Lampiran 4. Surat *Ethical Clearance*



**SURAT KETERANGAN
ETHICAL CLEREANCE
NOMOR : 43/B/RSI-5A/ VII /2019**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Hj. Ken Wirastuti, M.Kes, Sp.S, KIC
Jabatan : Ketua Komisi Ethical Clereance

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul: "EVALUASI KEPUJASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH"

Yang diajukan oleh mahasiswa peneliti sebagai berikut :

Nama : USWATUN KHASANAH,
NIM : 33101500410
Program studi : FARMASI
Fakultas : FAKULTAS KEDOKTERAN
Institusi : UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA) SEMARANG.

Telah dilakukan kajian atas usulan penelitian yang diajukan mahasiswa peneliti tersebut diatas. Dan Tim Ethical Clereance menyatakan bahwa penelitian yang diajukan sesuai judul penelitian dianggap layak untuk dilakukan terhadap pasien rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD TUGUREJO, Provinsi Jawa Tengah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Juli 2019

Tim Ethical Clereance
Rumah Sakit Islam Sultan Agung
Dr. Hj. Ken Wirastuti, M.Kes, Sp.S, KIC
Ketua

Lampiran 5. *Informed Consent*Lembar Persetujuan Menjadi Responden
(Informed Consent)

Kepada Yth. Responden
di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasisiwi S1 program studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas
Islam Sultan Agung Semarang

Nama : Uswatun
Khasanah

Nim : 33101500410

bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang “Evaluasi Kepuasan
Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di
Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah”. Adapun segala
informasi, yang Bapak/Ibu/Saudara-i berikan akan dijamin kerahasiaan karena itu
Bapak/Ibu/Saudara-i bebas untuk mencantumkan nama atau tidak. Sehubungan
dengan hal tersebut peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-i untuk
mengisi kuesioner ini dengan menandatangani kolom di bawah ini.

Atas kesediaannya dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Responden

()

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TUGUREJO
PROVINSI JAWA TENGAH

DATA DEMOGRAFI

Isilah dan beri tanda (√) pada data demografi di bawah ini sesuai pilihan anda.

- Inisial Nama : _____
- Usia : _____
- Jenis Kelamin : Laki - laki/ Perempuan **(Coret yang tidak perlu)*
- Status Pernikahan : Menikah Belum Menikah Lainnya.....
- Pendidikan terakhir : SD SMP/MTs SMA/SMK/MA
- Pekerjaan : Pedagang Buruh Petani Nelayan PNS
 TNI POLRI Wiraswasta Tidak Bekerja
 Ibu Rumah Tangga Pelajar Lainnya.....
- Berapa kali pasien menebus obat di Unit Farmasi Rawat Jalan (UFRJ) RSUD Tugurejo kali.
- Asuransi : BPJS
 Non BPJS, yaitu
 Umum
 Asuransi lain, sebutkan.....
-

PETUNJUK PENGISIAN :

Mohon dengan hormat bantuan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara-i untuk mengisi semua pernyataan yang tersedia dibawah ini, guna kelancaran penelitian. Isilah pernyataan berikut dengan memberi tanda (√) pada kolom dibawah ini sesuai jawaban pilihan Bapak/Ibu/Saudara-i. Pertanyaan yang diajukan seputar kualitas pelayanan di Unit Farmasi Rawat Jalan (UFRJ) RSUD Tugurejo.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Yakin	Setuju	Sangat Setuju
1.	Proses pengambilan obat					
a.	Ruang tunggu bersih dan nyaman.					
b.	Tempat penebusan obat mudah diakses.					
c.	Suhu ruangan memadai.					
d.	Jam buka / pelayanan cukup baik.					
e.	Waktu pelayanan obat mencukupi (kurang dari 30 menit untuk obat jadi dan kurang dari 60 menit untuk racikan).					
f.	Petugas farmasi UFRJ bersedia menjawab pertanyaan yang saya ajukan.					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Yakin	Setuju	Sangat Setuju
2.	Keterampilan Farmasis					
a.	Petugas farmasi UFRJ memberikan pelayanan dengan ramah.					
b.	Petugas farmasi UFRJ selalu bersedia membantu jika saya memiliki keraguan pada pengobatan saya.					
c.	Petugas farmasi mengalokasikan waktu yang cukup bagi saya.					
3.	Kepercayaan diri dan bantuan pada pasien					
a.	Saya percaya kepada Petugas farmasi dan profesionalitasnya.					
b.	saya merasa lebih baik setelah berbicara pada Petugas farmasi.					
c.	Apakah saya merasakan hasil yang lebih baik dari pengobatan.					
d.	Petugas farmasi UFRJ menanyakan pertanyaan untuk memastikan pengobatannya efektif.					
e.	Petugas farmasi UFRJ memecahkan masalah yang mungkin saya alami selama pengobatan.					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Yakin	Setuju	Sangat Setuju
4.	Penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan saya					
a.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan bagaimana cara minum obat.					
b.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan bagaimana cara kerja obat dan efeknya.					
c.	Saya dapat memberitahukan pengobatan yang saya miliki kepada Petugas farmasi.					
d.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan efek samping dari pengobatan saya.					
e.	Saya telah berdiskusi dengan Petugas farmasi bahwa pengobatan akan memberikan hasil positif.					
f.	Petugas farmasi UFRJ menanyakan perubahan tingkat kesehatan saya sejak kunjungan terakhir.					
5.	Kepuasan umum					
a.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan di UFRJ.					
b.	Ada beberapa aspek pelayanan kefarmasian perlu ditingkatkan.					
c.	Saya menerima pelayanan kefarmasian dengan sangat baik.					

Lampiran 7. Kategori skor total dari dimensi kuesioner

Diperoleh dari perhitungan total pertanyaan :

No.	Dimensi	Skor dimensi
1.	Proses pengambilan obat	6x5=30
2.	Keterampilan farmasis	3x5=15
3.	Kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien	5x5=25
4.	Penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien	6x5=30
5.	Kepuasan umum	3x5=15
Total		115

1. Dimensi proses pengambilan obat

Skor didapatkan (minimal 6 maksimal 30). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 6-10 sangat tidak puas, 11-15 tidak puas, 16-20 cukup puas, 21-25 puas, 26-30 sangat puas.

2. Dimensi keterampilan Skill

Skor didapatkan (minimal 3 maksimal 15). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 3-4,8 sangat tidak puas, 5-7,2 tidak puas, 8-9,6 cukup puas, 10-12 puas, 13-15 sangat puas.

3. Dimensi kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien

Skor didapatkan (minimal 5 maksimal 25). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 5-8 sangat tidak puas, 9-12 tidak puas, 13-16 cukup puas, 17-20 puas, 21-25 sangat puas.

4. Dimensi penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien

Skor didapatkan (minimal 6 maksimal 30). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 6-10 sangat tidak puas, 11-15 tidak puas, 16-20 cukup puas, 21-25 puas, 26-30 sangat puas.

5. Dimensi kepuasan umum

Skor didapatkan (minimal 3 maksimal 15). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 3-4,8 sangat tidak puas, 5-7,2 tidak puas, 8-9,6 cukup puas, 10-12 puas, 13-15 sangat puas.

6. Skor total keseluruhan

Skor didapatkan (minimal 23 maksimal 115). Maka, dari skor total didapatkan lima kategori yaitu 23- 40 Sangat Tidak Puas, 41-58 Tidak Puas, 59-76 Cukup Puas, 77-94 Puas, 95-115 Sangat Puas.

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pengambilan obat	94.13	51.292	.452	.842
A_2	93.97	48.102	.567	.835
A_3	94.13	49.223	.380	.842
A_4	93.63	50.654	.395	.842
A_5	94.37	46.792	.337	.851
A_6	93.73	50.616	.333	.843
keterampilan farmasi	94.03	51.137	.379	.843
B_2	93.83	49.040	.539	.837
B_3	93.93	50.547	.361	.843
kepercayaan & bantuan	93.93	50.547	.317	.844
C_2	93.93	49.582	.569	.837
C_3	94.00	50.000	.401	.841
C_4	94.03	50.033	.472	.839
C_5	93.93	49.375	.518	.838
penjelasan & penilaian	94.13	49.637	.338	.844
D_2	94.00	45.793	.640	.830
D_3	94.13	50.120	.352	.843
D_4	94.10	47.197	.575	.834
D_5	94.03	47.620	.594	.833
D_6	94.37	47.826	.306	.851
kepuasan umum	93.90	50.507	.316	.844
E_2	94.07	49.926	.350	.843
E_3	93.53	51.292	.335	.844

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	23

Lampiran 9. Hasil Frekuensi Demografi Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	18	26.5	26.5	26.5
	Perempuan	50	73.5	73.5	100.0
Total		68	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	17	25.0	25.0	25.0
	31-40	11	16.2	16.2	41.2
	41-50	14	20.6	20.6	61.8
	51-60	26	38.2	38.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Statistics

UMUR

N	Valid	68
	Missing	0
Mean		43.38
Std. Error of Mean		1.621
Median		44.50
Std. Deviation		13.365
Variance		178.628
Skewness		-.239
Std. Error of Skewness		.291
Kurtosis		-1.240
Std. Error of Kurtosis		.574
Range		42
Minimum		18
Maximum		60
Sum		2950

Status pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	57	83.8	83.8	83.8
	Belum menikah	11	16.2	16.2	100.0
Total		68	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	19.1	19.1	19.1
	SMP	12	17.6	17.6	36.8
	SMA	30	44.1	44.1	80.9
	Perguruan Tinggi	13	19.1	19.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pedagang	8	11.8	11.8	11.8
	Buruh	3	4.4	4.4	16.2
	Petani	3	4.4	4.4	20.6
	PNS	7	10.3	10.3	30.9
	TNI	1	1.5	1.5	32.4
	Wiraswasta	21	30.9	30.9	63.2
	IRT	20	29.4	29.4	92.6
	Pelajar	3	4.4	4.4	97.1
	Lainnya	2	2.9	2.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	25.0	25.0	25.0
	3	8	11.8	11.8	36.8
	4	12	17.6	17.6	54.4
	5	31	45.6	45.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A_1	34	4	5	4.15	.359
A_2	34	3	5	4.21	.479
A_3	34	3	5	3.91	.570
A_4	34	3	5	4.09	.514
A_5	34	1	5	3.12	1.149
A_6	34	3	5	4.15	.558
Total_A	34	20	29	23.62	2.323
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B_1	34	3	5	4.18	.459
B_2	34	3	5	4.24	.554
B_3	34	3	5	4.09	.452
Total_B	34	10	15	12.50	1.080
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C_1	34	3	5	4.12	.478
C_2	34	4	5	4.21	.410
C_3	34	4	5	4.15	.359
C_4	34	2	5	4.06	.649
C_5	34	2	5	3.88	.591
Total_C	34	17	24	20.41	1.500
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
D_1	34	4	5	4.32	.475
D_2	34	2	5	3.82	.999
D_3	34	3	5	4.09	.514
D_4	34	2	5	3.65	.774
D_5	34	3	5	4.18	.459
D_6	34	1	5	3.09	1.288
Total_D	34	17	30	23.15	3.076
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E_1	34	4	5	4.26	.448
E_2	34	2	5	4.15	.744
E_3	34	4	5	4.15	.359
Total_E	34	10	15	12.56	1.078
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
keseluruhan	34	83	113	92.24	7.067
Valid N (listwise)	34				

Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pasien Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A_1	34	4	5	4.18	.387
A_2	34	4	5	4.29	.462
A_3	34	3	5	3.71	.524
A_4	34	3	5	3.94	.547
A_5	34	1	4	3.50	.788
A_6	34	3	5	4.06	.547
Total_A	34	21	27	23.68	1.532
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B_1	34	3	5	4.32	.535
B_2	34	4	5	4.18	.387
B_3	34	3	5	4.03	.577
Total_B	34	10	15	12.53	1.080
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C_1	34	3	5	4.09	.514
C_2	34	3	5	4.06	.489
C_3	34	3	5	3.85	.558
C_4	34	3	5	3.94	.600
C_5	34	3	5	4.03	.674
Total_C	34	16	23	19.97	1.867
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
D_1	34	4	5	4.29	.462
D_2	34	2	5	4.00	.778
D_3	34	3	5	4.21	.592
D_4	34	2	5	3.62	.779
D_5	34	3	5	4.03	.388
D_6	34	1	5	3.44	1.050
Total_D	34	19	30	23.59	2.664
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E_1	34	3	5	4.24	.496
E_2	34	3	5	4.24	.606
E_3	34	3	5	4.15	.436
Total_E	34	10	15	12.62	1.129
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keseluruhan	34	79	104	92.38	6.358
Valid N (listwise)	34				

Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas dan Uji Homogenitas

Tests of Normality

	Asuransi	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Dimensi Proses Pengambilan	BPJS	.193	34	.002	.919	34	.015
Obat	Non BPJS	.141	34	.084	.950	34	.122

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Dimensi Proses	Based on Mean	4.208	1	66	.044
Pengambilan Obat	Based on Median	2.156	1	66	.147
	Based on Median and with adjusted df	2.156	1	51.184	.148
	Based on trimmed mean	3.744	1	66	.057

Tests of Normality

	Asuransi	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Dimensi Keterampilan	BPJS	.237	34	.000	.903	34	.005
Farmasis	Non BPJS	.276	34	.000	.879	34	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Dimensi Keterampilan	Based on Mean	.001	1	66	.974
Farmasis	Based on Median	.018	1	66	.893
	Based on Median and with adjusted df	.018	1	65.850	.893
	Based on trimmed mean	.001	1	66	.978

Tests of Normality

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Dimensi Kepercayaan Diri dan Bantuan Kepada Pasien	BPJS	.226	34	.000	.942	34	.072
	Non BPJS	.183	34	.006	.940	34	.062

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Dimensi Kepercayaan Diri dan Bantuan Kepada Pasien	Based on Mean	1.361	1	66	.248
	Based on Median	1.901	1	66	.173
	Based on Median and with adjusted df	1.901	1	65.945	.173
	Based on trimmed mean	1.266	1	66	.265

Tests of Normality

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Dimensi Penjelasan dan Penilaian Tingkat Kesehatan	BPJS	.116	34	.200*	.979	34	.740
	Non BPJS	.146	34	.063	.946	34	.093

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Dimensi Penjelasan dan Penilaian Tingkat Kesehatan	Based on Mean	.910	1	66	.344
	Based on Median	1.079	1	66	.303
	Based on Median and with adjusted df	1.079	1	65.997	.303
	Based on trimmed mean	.949	1	66	.334

Tests of Normality

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	Asuransi						
Dimensi Kepuasan Umum	BPJS	.257	34	.000	.891	34	.003
	Non BPJS	.208	34	.001	.926	34	.024

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Dimensi Kepuasan Umum	Based on Mean	.112	1	66	.739
	Based on Median	.372	1	66	.544
	Based on Median and with adjusted df	.372	1	59.911	.544
	Based on trimmed mean	.120	1	66	.730

Tests of Normality

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	Asuransi						
keseluruhan	BPJS	.192	34	.003	.890	34	.003
	Non BPJS	.174	34	.010	.955	34	.169

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
keseluruhan	Based on Mean	.025	1	66	.876
	Based on Median	.005	1	66	.942
	Based on Median and with adjusted df	.005	1	62.406	.942
	Based on trimmed mean	.000	1	66	.995

Lampiran 13. Hasil Uji *Mann-Whitney*

		Ranks		
	Asuransi	N	Mean Rank	Sum of Ranks
keseluruhan	BPJS	34	33.19	1128.50
	Non BPJS	34	35.81	1217.50
	Total	68		

Test Statistics ^a	
	keseluruhan
Mann-Whitney U	533.500
Wilcoxon W	1128.500
Z	-.548
Asymp. Sig. (2-tailed)	.583

a. Grouping Variable: Asuransi

Lampiran 14. Dokumentasi Pengambilan Data



