



**APLIKASI REGRESI LOGISTIK UNTUK MENGETAHUI
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN MINAT PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

Asal:	Hadiah	Klass
SKRIPSI	Pembelian	
Terima Tal:		
No. Induk	19 JUL-2007	
KLASIR / PENYALIT:		

Handwritten notes in the stamp area: "2007", "W. C. W.", and "E".

Oleh :

Winarno

NIM. 011810101104

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS JEMBER**

2007



**APLIKASI REGRESI LOGISTIK UNTUK MENGETAHUI
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN MINAT PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Matematika (S1) dan Mencapai Gelar Sarjana Sains Jurusan Matematika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Jember

Oleh :

Winarno

NIM. 011810101104

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS JEMBER**

2007



**APLIKASI REGRESI LOGISTIK UNTUK MENGETAHUI
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN MINAT PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Matematika (S1) dan Mencapai Gelar Sarjana Sains Jurusan Matematika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Jember

Oleh :

Winarno

NIM. 011810101104

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapak Warno M yang saya banggakan, *matur sembah nuwun* atas kesabaran mendidik, mengarahkan dan mendoakan agar menjadi anak yang sholeh yang bermanfaat bagi bangsa dan agama.
2. Keluarga Besar Ahmad Dasuki dan Minto S, Mas Widodo, S.H. sekeluarga, Mas Tarto, S.H. sekeluarga, Mbak Sri sekeluarga, Mas Siswanto, S.Si. sekeluarga, and *New Moslem Generations* ; Riska, Ikhsan, Falih, Aulia dan Arkhaan ayo lekas besar tundukkan dunia buat aku ya! Buat adikku Dyah tercinta cepat lulus juga ya.
3. Seluruh Dosen Jurusan Matematika FMIPA Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 2001.
5. Almamater Jurusan Matematika FMIPA Universitas Jember.

MOTTO

“Dan takutlah kepada Allah, supaya Allah memberi ilmu kepadamu, dan Allah mengetahui tiap-tiap sesuatu”. (Q.S. Ali Imran:282)

“Hai orang-orang yang beriman masuklah kamu kedalam Islam secara keseluruhannya, dan janganlah kau turut langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”. (Q.S. Al-Baqarah:208)

“Bekerjalah seolah-olah akan hidup 1000 tahun lagi, beribadallah sebaik-baiknya seolah akan mati esok hari” (H.R. Ahmad)

“Barang siapa yang memberi contoh kebaikan maka ia akan mendapatkan pahala perbuatan tersebut dan pahala orang yang mengerjakan kebaikan tersebut sampai hari kiamat dan barang siapa yang memberi contoh perbuatan yang buruk maka ia akan mendapatkan dosa perbuatan tersebut dan dosa orang yang mengikutinya sampai hari kiamat” (HR. Muslim)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winarno

NIM : 011810101104

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul *Aplikasi Regresi Logistik Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Rawat Inap di RSUD Balung Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2007
Yang menyatakan,



Winarno
NIM. 011810101104

HALAMAN PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**APLIKASI REGRESI LOGISTIK UNTUK MENGETAHUI
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN MINAT PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Winarno
NIM. 011810101104

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama

: Yuliani S. Dewi, S.Si., M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota

: Drs. Budi Lestari, PGD.Sc., M.Si.

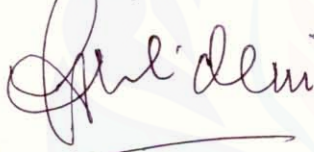
PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Aplikasi Regresi Logistik Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Pasien Rawat Inap Di RSUD Balung Kabupaten Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Jember pada :

Hari : **SENIN**
Tanggal : **09 JUL 2007**
Tempat : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,



Yuliani Setia Dewi, S.Si., M.Si.
NIP. 132 258 183

Sekretaris,



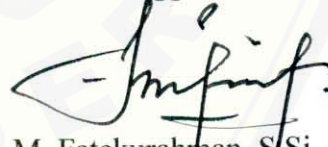
Drs. Budi Lestari, PGD.Sc., M.Si.
NIP. 131 945 800

Anggota I,



Alfian Futuhul Hadi, S.Si., M.Si.
NIP. 132 287 621

Anggota II,



M. Fatekurahman, S.Si., M.Si.
NIP. 132 210 538

Mengesahkan
Dekan FMIPA Universitas Jember




Ir. Sumadi, MS.
NIP. 130 368 784

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul *Aplikasi Regresi Logistik Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Rawat Inap di RSUD Balung Kabupaten Jember* sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Jurusan Matematika FMIPA Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan tinggi kepada Yuliani S. Dewi, S.Si., M.Si., dan Drs. Budi Lestari, PGD.Sc., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran sehingga tersusunnya skripsi ini.

Selanjutnya penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya atas bantuan yang tidak ternilai kepada :

1. Drs. Rusli Hidayat, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Matematika FMIPA Universitas Jember;
2. Direktur RSUD Balung Kabupaten Jember;
3. Drg. Nur Cahyohadi beserta staf yang telah membimbing dan membantu menyelesaikan skripsi ini;
4. Alfian F.H, S.Si., M.Si., dan M. Fatekurahman, S.Si., M.Si., selaku Dosen Penguji skripsi ini;
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Jurusan Matematika terima kasih atas dedikasi serta ilmunya, semoga bermanfaat;
6. Buat teman-temanku yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini ; Dewi, Atus, Mila, Rahmad, Mery, Sita, Kholidah, Dyah, Safak, Titin, Azwar, Ramli, Edy, Septi, Khoiron, Tety, Ngalim, Slamet dan yang lainnya, terima kasih atas dukungannya selama ini;

7. Teman-teman angkatan 2001 terima kasih atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini, semoga kita sukses selalu;
8. Ukhti Mury Ririanty dan Titin Meyliana, Rofi'ah dan Akhi Farchan terima kasih atas bantuan pikiran dan tenaganya, semoga Allah SWT., membalas lebih untuk antum semua;
9. Ikhwan-ikhwan di Baitus Sholihin, Baitul Rahim dan Baitul Rahman ; Akhi Anshori, Arif, Kiki, Alif, Ismail, Ramli, Anto, Hari, Fuad, Falih, Aswin, Pandu, Idul, Timor semoga antum semua menjadi insan-insan yang bermanfaat;
10. Teman-teman pengurus Takmir Masjid Al Hikmah Universitas Jember dan teman-teman di UKMKI Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Universitas Jember; Akhi Syawali, Ikhsan, Mustaqim dan wakik, terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini semoga aktivitas kita senantiasa di ridhoi Allah SWT;
11. Ikhwan dan Akhwat Remas ; Akhi Tajudin, Akhi Udin, Davids, Agus, Gayuh, Agung, Ratno dan Asep tetap semangat ya!
12. Buat Wargaku : Akhi Ikbal, Anshori Akbar, Supriyono dan Alif, bersabarlah menghadapi cobaan hidup ini;
13. Keluarga besar MA Riyadlus Sholihin, terima kasih atas dukungan dan do'anya;
14. Keluarga besar PM Al Ghazali, selalu kompak dan berbagi hikmah;
15. Serta semua fihak yang tidak bisa saya sebutkan, terima kasih.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semuapihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Jember, Juni 2007

Penulis

RINGKASAN

Aplikasi Regresi Logistik untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Rawat Inap di RSUD Balung Kabupaten Jember, Winarno, 011810101104, 2007, 36 hlm. Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Jember.

Tingkat kepuasan dan minat pasien rawat inap dapat disebabkan oleh faktor pelayanan dari rumah sakit itu sendiri. Penilaian kepuasan dan minat merupakan tahapan yang penting bagi kemajuan suatu rumah sakit terutama bagi rumah sakit yang berorientasi pelanggan seperti RSUD Balung Kabupaten Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan penerimaan pasien, dokter, paramedis, informasi perkembangan pasien, lingkungan fisik dan biaya terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap di RSUD Balung dan mengetahui besar probabilitas kepuasan dan minat pasien rawat inap di RSUD Balung kabupaten Jember.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Balung Kabupaten Jember pada bulan Februari 2007. Obyek penelitian adalah pasien rawat inap dengan besar sampel adalah 59 orang, besar sampel diperoleh dari besar populasi pasien rawat inap tahun 2006 sebanyak 2847 orang. Metode pengambilan sampel dengan *propotional stratifiel random sample*. Sumber data primer diambil dengan wawancara dan kuesioner sedangkan sumber data sekunder dari rumah sakit. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan minat menggunakan analisis regresi logistik.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari enam variabel pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan minat adalah variabel informasi perkembangan pasien yaitu 0,006 dan variabel lingkungan fisik 0,025. Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh signifikan adalah variabel penerimaan pasien (0,390), pelayanan dokter (0,531) pelayanan paramedis (0,999) dan biaya (0,164). Probabilitas pasien Askes mendapat pelayanan baik untuk menyatakan puas dan minat adalah 0,9983, Probabilitas pasien Askes mendapat pelayanan baik untuk menyatakan tidak puas dan minat adalah 0,0017. Probabilitas pasien Umum mendapat pelayanan baik untuk menyatakan puas dan minat adalah 0,9868. Probabilitas pasien Umum mendapat pelayanan baik untuk menyatakan tidak puas dan minat adalah 0,0132. *Odds ratio* (OR) dari pelayanan informasi perkembangan pasien sebesar 27,201 dan *Odds ratio* (OR) dari lingkungan fisik sebesar 12,626.

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan adalah variabel penerimaan pasien dan variabel lingkungan fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap di RSUD Balung Kabupaten Jember, sedangkan variabel pelayanan penerimaan pasien, dokter, paramedis dan biaya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap di RSUD Balung Kabupaten Jember.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Statistik Diskripsi	5
2.2 Regresi Linier Sederhana	5
2.3 Analisis Regresi Logistik	6
2.3.1 Odds Ratio Regresi Logistik	7
2.3.2 Pengujian Hipotesis Regresi Logistik	7
2.3.3 <i>Goodness of Fit</i> sebagai Uji <i>Likelihood Ratio</i>	8
2.3.4 Metode Seleksi Prediktor	8

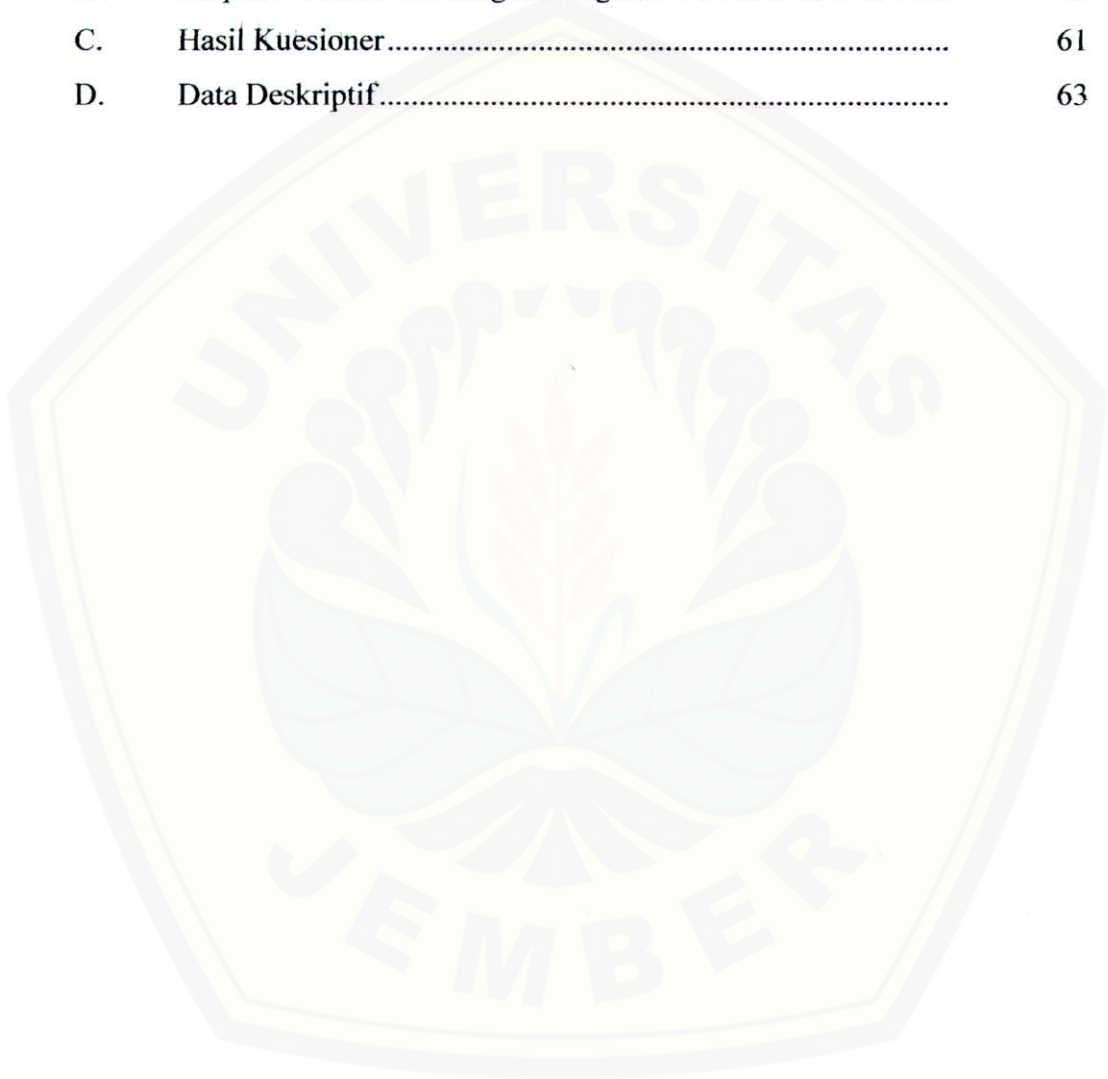
2.4 Kepuasan dan Jasa	9
2.4.1 Kepuasan	9
2.4.2 Jasa	10
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	11
3.2 Populasi Penelitian	11
3.3 Sampel, Cara Penentuan Sampel, Cara Pengambilan Sampel, dan Besar Sampel	12
3.3.1 Sampel	12
3.3.2 Cara Penentuan Sampel.....	12
3.3.3 Cara Pengambilan Sampel	12
3.3.4 Besar Sampel	12
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	13
3.5 Pengukuran	14
3.6 Identifikasi Variabel	15
3.7 Metode Pengolahan Data	16
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Statistik Deskriptif	17
4.2 Analisis Data Regresi Logistik	27
4.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan dan minat Pasien Rawat Inap di RSUD Balung Kabupaten Jember	34
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Sampel	11
Tabel 4.1 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Logistik Berganda dengan Enam Variabel	27
Tabel 4.2 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Logistik Berganda dengan Lima Variabel	28
Tabel 4.3 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Logistik Berganda dengan Empat Variabel	29
Tabel 4.4 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Logistik Berganda dengan Tiga Variabel	29
Tabel 4.5 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Logistik Berganda dengan Dua Variabel	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuesioner	38
B. <i>Output</i> Analisis Data Regresi Logistik	45
C. Hasil Kuesioner.....	61
D. Data Deskriptif.....	63



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Metode regresi adalah bagian dari ilmu statistika yang banyak digunakan untuk menggambarkan hubungan sebab akibat variabel respon dengan variabel eksplanatori. Metode ini banyak digunakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan dibanyak bidang seperti ekonomi, industri, kesehatan, analisis politik dsb. Jika kita mempelajari pengaruh beberapa faktor terhadap suatu variabel respon yang hanya memiliki 2 kemungkinan misalnya ya atau tidak, sukses atau gagal, sehat atau sakit, puas atau tidak puas dan sebagainya; analisis regresi linier tidak mungkin digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut maka perlu pendekatan logistik atau sering disebut Regresi Logistik.

Regresi logistik dengan variabel *outcome* nominal dikotomus (biner) misalnya *outcome* tidak terjadi bernilai 0 sedangkan *outcome* terjadi bernilai 1. Variabel *outcome* (*dependent*) dinotasikan Y dan variabel eksplanatori (*independent*) di notasikan X. Regresi logistik dapat diaplikasikan dalam masalah-masalah analisis kesehatan seperti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan minat di Rumah Sakit Umum Daerah Balung Kabupaten Jember. Variabel respon yaitu kepuasan dan minat memiliki nilai biner yaitu puas dan minat atau tidak puas dan minat.

Kehadiran Rumah Sakit Umum Daerah Balung Kabupaten Jember adalah penting untuk melayani kebutuhan kesehatan masyarakat Balung dan sekitarnya. Dalam pengoperasiannya RSUD Balung membutuhkan dana operasional untuk menjamin tetap beroperasinya rumah sakit tersebut. Disamping dana operasional tersebut disubsidi pemerintah (Askes, Askeskin) juga dibebankan kepada pasien. Sebagian besar pendapatan Rumah Sakit Balung diperoleh dengan membuka kelas-kelas rawat inap yaitu kelas III, kelas II, Kelas I dan Kelas Graha Medical Care (GMC) yang terdiri kelas eksekutif, VIP dan utama.

Kelas rawat inap memberikan berbagai pelayanan diantaranya pelayanan dokter, paramedis, lingkungan fisik dan pelayanan penunjang medis lainnya. Terciptanya kualitas pelayanan tersebut tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan yaitu pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pasien, memberikan dasar baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi Rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah "suatu ukuran yang merefleksikan antara *outcome*, proses dan struktur dari pelayanan". Pelayanan telah dikategorikan sebagai *consumer service* atau *professional service*. Kepuasan pasien penting diperhatikan karena dapat mempengaruhi minat pembelian ulang jasa rumah sakit, menurut teori Fishbein dan Ajzin perilaku konsumen dipengaruhi sikap dan norma subjektif, tetapi minatnya untuk membeli kembali (*rebuying*) akan sangat di pengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu membeli atau memakai produk yang sama

Data pasien rawat inap RSUD Balung lima tahun terakhir adalah 3491 pasien (tahun 2002), 3116 pasien (tahun 2003), 2687 pasien (tahun 2004), 2840 pasien (tahun 2005) dan 2847 pasien (tahun 2006). Dari data tahun 2002 sampai dengan tahun 2006 menunjukkan bahwa jumlah pasien setiap tahunnya mengalami pasang surut, kadang-kadang naik atau sebaliknya. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Fakta dan uraian tersebut di atas selanjutnya memotivasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan pasien agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal dan akhirnya menjadi minat.

1.2 Permasalahan

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien dalam pembelian ulang jasa rawat inap di RSUD Balung Jember? Pengaruh pelayanan meliputi pelayanan penerimaan pasien, kualitas pelayanan dokter, kualitas pelayanan paramedis, kualitas pelayanan informasi pasien, lingkungan fisik dan biaya. Hipotesis dari penelitian ini adalah

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien dalam pembelian ulang jasa rawat inap RSUD Balung

H_1 : Ada Pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien dalam pembelian ulang jasa rawat inap RSUD Balung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap di RSUD Balung Kabupaten Jember;
- b. mengaplikasikan analisa regresi logistik pada persoalan kepuasan dan minat pasien RSUD Balung Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat

Manfaat penelitian ini antara lain :

- a. hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit-rumah sakit yang ada, khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Balung Kabupaten Jember untuk memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan minat kembali atas jasa rumah sakit yang telah dipakainya;
- b. sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Balung dan rumah sakit lainnya;

- c. untuk menambah wawasan mahasiswa, masyarakat pengguna jasa rumah sakit tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Balung Kabupaten Jember;
- d. membuka cakrawala mahasiswa matematika tentang luasnya aplikasi statistika khususnya dalam penelitian-penelitian pemasaran yang berorientasi dengan pelanggan, sehingga memberikan optimisme peluang karier sebagai peneliti profesional.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Statistik Deskriptif

Merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana cara menyajikan, menyusun, maupun mengukur nilai-nilai data yang terkumpul dari suatu penelitian sehingga akhirnya nanti dapat memperoleh suatu gambaran yang sangat jelas serta penyusunan data yang lebih baik dan dapat mudah dimengerti semua orang.

Secara umum statistik adalah suatu metode yang ditujukan untuk mengumpulkan, klasifikasi, tabulasi, presentasi, interpretasi data dan pengambilan kesimpulan terhadap masalah-masalah yang didasarkan atas penelitian dengan sampel, sehingga dapat diketahui bagaimana sifat-sifat karakteristik pasien Rumah Sakit Umum Daerah Balung.

2.2 Regresi Linier Sederhana

Model regresi linier sederhana, digunakan untuk mengamati hubungan dari pasangan variabel terikat dan satu variabel bebas (X,Y) dengan persamaannya;

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i, \quad i = 1, 2, \dots, n \quad (2.1)$$

dengan :

Y = nilai variabel terikat;

X = nilai variabel bebas;

β_0, β_1 = parameter;

ε = nilai error ;

$$b_1 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}; \quad b_0 = \bar{y} - b_1 \bar{x}. \quad (2.2)$$

Pada regresi linier variabel randomnya berdistribusi normal. Sedangkan untuk menguji signifikansi koefisien regresi digunakan dengan uji t. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung, dengan t Tabel pada derajat kebebasan (df) $n-k$, dengan n banyaknya sampel dan k banyaknya variabel bebas. Jika nilai t hitung lebih besar atau sama dengan t Tabel maka hipotesis (H_0) ditolak.

2.3 Analisa Regresi Logistik

Analisis Regresi Logistik adalah analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara variabel tidak bebas berupa respon yang bersifat kategori (kualitatif) dan variabel-variabel bebas berupa variabel kualitatif (nominal atau ordinal) maupun kuantitatif. Variabel bebas dalam regresi logistik adalah variabel yang bertipe kualitatif maupun kuantitatif. Untuk variabel bebas bertipe kualitatif digunakan variabel *dummy*, yaitu variabel yang menunjukkan klasifikasi tertentu. Sedangkan untuk variabel bebas bertipe kuantitatif didefinisikan secara langsung.

Variabel tidak bebas dalam model regresi logistik berbentuk dikotomis (biner atau dua kategori) maupun polykotomis (banyak kategori). Misal dipunyai fungsi berbentuk :

$$g(x) = \ln \left[\frac{\pi(X)}{1 - \pi(X)} \right] = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p \quad (2.3)$$

yang berarti bahwa

$$\left[\frac{\pi(X)}{1 - \pi(X)} \right] = e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p}, \text{ atau}$$

$$\pi(X) = \frac{\exp(\alpha + \beta X)}{1 + \exp(\alpha + \beta X)} = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p}} \quad (2.4)$$

dengan :

$$g(X) = \text{logit} [\pi(X)];$$

$\pi(X)$ = probabilitas sukses dari variabel X ;

β = koefisien estimasi;

selanjutnya model (2.4) ini disebut Model Regresi Logistik.

Nilai $\pi(X)$ akan menghasilkan besaran peluang untuk terjadi adanya suatu peristiwa (*event*), sedangkan X merupakan variabel-variabel penduga.

2.3.1 Odds Ratio Regresi Logistik

Model regresi logistik merupakan GLM. Untuk model regresi logistik, odds dari respon pembuat sukses (1) adalah

$$\left[\frac{\pi(X)}{1 - \pi(X)} \right] = \exp(\alpha + \beta X) = e^\alpha (e^\beta)^X \quad (2.5)$$

Formula ini memberikan suatu interpretasi dasar untuk β . Odds ratio bertambah multiplikatif oleh e^β untuk setiap unit yang bertambah dalam X . Odds ratio dihitung untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau pengaruh suatu prediktor terhadap respon masing-masing prediktor.

2.3.2 Pengujian Hipotesis Dalam Regresi Logistik

Pengujian Hipotesis (pengujian signifikansi) koefisien logistik dapat dilakukan dengan membandingkan besarnya *p value*. Jika *p-value* < 0,05 maka H_0 ditolak artinya terima H_1 .

2.3.3 Goodness of Fit sebagai Uji Likelihood-Ratio

Pada model regresi logistik, dapat digunakan estimasi parameter untuk menghitung regresi logistik yang diprediksi, yakni probabilitas yang diprediksi dan frekuensi estimasi yang diharapkan $\{\hat{m}_{ij} = n_i + \hat{\pi}_{j|i}\}$. Jika frekuensi yang diprediksi besar maka dapat dilakukan uji *goodness of fit* dengan statistik pearson atau *likelihood-ratio chi squared*, yaitu:

$$G^2(M) = 2 \sum \sum n_{ij} \log(n_{ij} / \hat{m}_{ij})$$

untuk model yang disimbolkan dengan M , menunjukkan statistik tersebut dengan $\chi^2(M)$ dan $G^2(M)$.

Digunakan dasar *likelihood-ratio* untuk membangun statistik $-2(L_1 - L_2)$ yang menguji apakah parameter model yang pasti adalah nol, dengan membandingkan model M_1 yang dicocokkan dengan suatu model yang lebih sederhana M_2 . Statistik *likelihood-ratio* untuk membandingkan model M_1 dan M_2 adalah

$$\begin{aligned} G(M_2 \setminus M_1) &= -2(L_2 - L_1) \\ &= -2(L_2 - L_s) - [-2(L_1 - L_s)] \\ &= G^2(M_2) - G^2(M_1). \end{aligned}$$

dengan :

L_s = maksimum *log likelihood* untuk model yang dipenuhi.

2.3.4 Metode Seleksi Prediktor

Dalam regresi Logistik terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menyeleksi prediktor, diantaranya :

a. Metode *Enter*

Metode ini memasukkan semua prediktor yang ada, tidak peduli apakah mereka memberikan pengaruh kontribusi yang signifikan terhadap model atau tidak.

b. Metode *Forward*

Metode ini memasukkan satu persatu prediktor dimulai dari X_i yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap model berdasarkan kriteria *p-value* dari uji rasio likelihood yang menilai besarnya perubahan fungsi log-likelihood akibat pemasukan prediktor bersangkutan.

Disamping kedua metode tersebut dapat pula menggunakan metode *Backward*, *Stepwise*, *Best Subset*.

2.4 Kepuasan dan Jasa

2.4.1 Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005). Sedangkan Kotler (2003) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Beberapa perusahaan yang paling berhasil saat ini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang sesuai. Perusahaan-perusahaan ini sedang menuju ke-TCS-kepuasan pelanggan total (Kotler, 2003). Konsep TCS (*Total Customer Satisfaction*) menekankan pentingnya sasaran dan kepuasan tinggi atau sangat puas agar konsumen tidak mudah tergiur dengan tawaran lain. Menurut Wahyudin dan Muryati (2001) bagi perusahaan-perusahaan yang berwawasan pelanggan, kepuasan adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Ada berbagai perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, belanja siluman, dan analisis yang hilang.

3.4.2 Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2003).

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa, yaitu penyedia jasa layanan dan konsumen (masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan penyedia jasa). Terdapat lima penentu mutu jasa;

- a. keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat;
- b. daya tangkap, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat;
- c. kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan;
- d. empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan;
- e. bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi (Parasuraman, *et.al* dalam Kotler, 2003).

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian mengambil lokasi pada bagian rawat inap di RSUD Balung Jl. Rambipuji No. 19 Jember. Sedangkan untuk waktu penelitian satu bulan.

3.2 Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 2002:272). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap RSUD Balung Kabupaten Jember. Adapun populasi tersebut tersebar di 4 kelas perawatan dengan jumlah tempat tidur keseluruhan adalah 74 tempat tidur (TT).

Secara terperinci jumlah tiap ruang rawat inap adalah sebagai berikut:

a. Kelas III :

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| 1. R. Penyakit Dalam | : 10 TT |
| 2. R. Bersalin | : 8 TT + 6 TT (Perinatologi) |
| 3. R. Bedah | : 10 TT |
| 4. R. Anak | : 10 TT |

b. Kelas II :

- | | |
|----------------------|--------|
| 1. R. Penyakit Dalam | : 6 TT |
| 2. R. Bedah | : 6 TT |

c. Kelas I : 6 TT

d. Graha Medical Care (Graha MC)

dengan Fasilitas : AC, TV, Kamar Mandi Dalam, Air Phone

- | | |
|--------------|--------|
| 1. Utama | : 3 TT |
| 2. VIP | : 8 TT |
| 3. Eksekutif | : 1 TT |



3.3 Sampel, Cara Penentuan Sampel, Cara Pengambilan Sampel dan Besar Sampel

3.3.1 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya (Nazir, 2003). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap RSUD Balung Kabupaten Jember yang terpilih menjadi responden dengan teknik pengambilan sampel yang ditetapkan peneliti.

3.3.2 Cara Penentuan Sampel

Sampel ditentukan berdasarkan persyaratan sebagai berikut:

- a. sampel pasien rawat inap;
- b. lama sampel rawat inap ≥ 1 Hari;
- c. sampel berjenis kelamin pria atau wanita;
- d. sampel tidak buta huruf, buta, dan tuli.

3.3.3 Cara Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Stratified propotionate random sampling*, yaitu sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen–elemen populasi dalam kelompok–kelompok yang homogen disebut strata, dan kemudian diambil secara acak dari tiap strata tersebut (Nazir, 2003).

3.3.4 Besar Sampel

Menurut Malhotra (1993) menyarankan besar sampel yang dapat diambil dengan mengalikan jumlah variabel dengan 5 sehingga minimal sampel 30 orang. Besarnya populasi tahun lalu sebesar 2847 orang, sehingga sampel acak yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 59 orang. Karena cara pengambilan sampel secara *Stratified propotionate random sampling* dan dari populasi ditemukan 4 strata

homogen, maka jumlah sampel tiap stratanya tampak pada Tabel 3.1 dengan rumus proporsi n/N .

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Tiap Strata

	Strata Sampel	Jumlah Anggota	Banyaknya Sampel
I	Kelas III	44	35
II	Kelas II	12	10
III	Kelas I	6	4
IV	Kelas GMC	12	10
	Jumlah	74	59

Sumber: Data Primer, 2007

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik dan alat dalam perolehan data ini tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, adapun teknik dan alatnya adalah wawancara (*interview*). Wawancara dilakukan kepada pihak rumah sakit bagian pelayanan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai bahan opini ataupun validitas data penelitian. Selain kepada pihak rumah sakit juga dilakukan wawancara langsung (tatap muka) kepada responden untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan tentang pelayanan yang meliputi pelayanan penerimaan pasien, pelayanan dokter, pelayanan paramedis, lingkungan fisik dan biaya yang berkenaan dengan kepuasan dan minat pasien.

Adapun alat dalam wawancara ini adalah kuesioner. Kuesioner ini merupakan alat dalam tahap pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan yang tertulis untuk dijawab oleh responden yang digunakan sebagai sumber primer dalam penelitian.

Kuesioner yang memuat suatu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa dan jawaban pengungkapannya dapat bermacam-macam menurut responden selain pilihan yang ada dengan disertai alasan yang jelas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman responden terkait dengan pelayanan, kepuasan dan minat, dimana hasil dari kuesioner ini digunakan sebagai data primer dan interpretasi data.

3.5 Pengukuran

Dalam penelitian ini diperlukan skala untuk memberikan skor pada masing-masing item dari setiap indikator dalam variabel. Skala yang digunakan adalah skala likert, yaitu skala yang menggunakan item secara pasti baik dan secara pasti buruk serta menggunakan skala ordinal karena hanya dapat membuat ranking tetapi tidak dapat mengetahui berapa kali suatu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya (Nazir, 2003). Skala likert digunakan agar jawaban responden lebih obyektif dibandingkan skala ordinal (ya atau tidak).

Adapun pemberian skor adalah sebagai berikut :

- a. jika responden menjawab (a) atau sangat setuju, maka akan mendapat skor 4;
- b. jika responden menjawab (b) atau setuju, maka akan mendapat skor 3;
- c. jika responden menjawab (c) atau tidak setuju, maka akan mendapat skor 2;
- d. jika responden menjawab (d) sangat tidak setuju, maka akan mendapat skor 1.

Selain menentukan skala pengukuran, selanjutnya diperlukan kategori skor jawaban. Untuk mengetahui kategori skor jawaban maka terlebih dahulu ditentukan skor tertinggi dan terendah, kemudian ditentukan intervalnya untuk di kodkan (Nazir, 2003). Data yang didapat dari hasil skala likert akan ditransformasikan menjadi 2 kategori jawaban dengan menggunakan metode rating yang dijumlahkan (Kurniasari, 2004). Peneliti mengkategorikan skor jawaban sebagai berikut :

Untuk variabel bebas yaitu pelayanan :

1. Penerimaan pasien, pelayanan dokter, pelayanan paramedis, masing-masing yang

terdiri 4 pertanyaan, yaitu:

Skor tertinggi = $4 \times 4 = 16$;

Skor terendah = $1 \times 4 = 4$.

Pengkategorian sebagai berikut :

Jumlah skor 12 - 16 = masuk kategori baik (koding = 2);

Jumlah skor 4 - 11 = masuk kategori buruk.(koding = 1).

2. Pelayanan informasi perkembangan pasien yang terdiri 3 pertanyaan, yaitu:

$$\text{Skor tertinggi} = 4 \times 3 = 12;$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 3 = 3.$$

Pengkategorianya sebagai berikut :

$$\text{Jumlah skor } 8 - 12 = \text{masuk kategori baik (koding} = 2);$$

$$\text{Jumlah skor } 3 - 7 = \text{masuk kategori buruk (koding} = 1).$$

3. Lingkungan fisik yang terdiri 6 pertanyaan, yaitu:

$$\text{Skor tertinggi} = 4 \times 6 = 24;$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 6 = 6.$$

Pengkategorianya sebagai berikut :

$$\text{Jumlah skor } 16 - 24 = \text{masuk kategori baik (koding} = 2);$$

$$\text{Jumlah skor } 6 - 15 = \text{masuk kategori buruk (koding} = 1).$$

4. Biaya, ada 2 kategori yaitu Askes (1) dan Umum (0)

Untuk pengukuran kuesioner pada variabel terikat :

Kepuasan dan minat yang terdiri 8 pertanyaan, yaitu:

$$\text{Skor tertinggi} = 4 \times 8 = 24;$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 8 = 9.$$

Pengkategorianya sebagai berikut :

$$\text{Jumlah skor } 17 - 24 = \text{masuk kategori puas (koding} = 1);$$

$$\text{Jumlah skor } 8 - 16 = \text{masuk kategori tidak puas (koding} = 0).$$

3.6 Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel bebas (X)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan yang meliputi :

- X_1 : pelayanan penerimaan pasien;
- X_2 : pelayanan dokter;
- X_3 : pelayanan paramedis;
- X_4 : pelayanan informasi perkembangan pasien ;
- X_5 : lingkungan fisik;
- X_6 : biaya rawat inap

b Variabel terikat (Y) adalah hasil kepuasan dan minat, dengan kategori sebagai berikut :

1. $Y = 0$ (gagal), dinyatakan gagal jika setelah menjalani rawat inap pasien menyatakan tidak puas dan tidak minat membeli jasa rawat inap kembali;
2. $Y = 1$ (sukses), jika setelah menjalani rawat inap menyatakan kepuasan dan minat membeli jasa rawat inap kembali.

3.7 Metode Pengolahan Data

Dari data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. pertama yang kita lakukan adalah memberi kode pada item yang tidak diberi skor, memberikan koding;
- b. membuat skor kuesioner untuk kemudian di rubah ke skala kualitatif;
- c. membuat diskripsi tentang karakteristik data;
- d. membuat model logistik untuk data diatas;
- e. memasukkan nilai variabel pada model regresi logistik;
- f. menganalisis hasil perhitungan regresi logistik;

Data penelitian ini diolah menggunakan bantuan komputer yaitu paket SPSS, dimana dalam program SPSS sudah tersedia Analisa Regresi Logistik.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan analisis data yang menggunakan regresi logistik biner, dapat disimpulkan :

- a. Variabel penerimaan pasien, pelayanan dokter, pelayanan paramedis dan biaya tidak mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap RSUD Balung.
- b. Variabel lingkungan fisik dan informasi perkembangan pasien mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan dan minat pasien rawat inap RSUD Balung Kabupaten Jember.
- c. Besar probabilitas pasien dengan biaya Askes yang mendapatkan pelayanan baik untuk menyatakan puas dan minat adalah 0,9983. Sedangkan Besar probabilitas pasien dengan biaya Askes yang mendapatkan pelayanan baik untuk menyatakan tidak puas dan minat adalah 0,0017. Besar probabilitas pasien umum yang mendapatkan pelayanan baik untuk menyatakan puas dan minat adalah 0,9868. Besar probabilitas pasien umum yang mendapatkan pelayanan baik untuk menyatakan tidak puas dan minat adalah 0,0132
- d. *Odds ratio* (OR) dari pelayanan informasi perkembangan pasien sebesar 27,201 dan *Odds ratio* (OR) dari lingkungan fisik sebesar 12,626.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian adalah:

- a. Informasi perkembangan pasien mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan dan minat di RSUD Balung Kabupaten Jember, oleh karena itu RSUD Balung hendaknya memperhatikan hal ini. Jika manajemen RSUD Balung dapat memberikan informasi perkembangan kesehatan pasien setiap harinya, maka

diharapkan dapat memberikan kemajuan penanganan kesehatan pasien. Pemberian informasi tersebut dapat dilakukan oleh dokter maupun paramedis.

- b. RSUD Balung Kabupaten Jember perlu sering mengevaluasi kondisi lingkungan fisik seperti kebersihan, suhu, kondisi lingkungan, dan kenyamanan ruangan. Disamping itu penambahan fasilitas perlu dilakukan pada ruang rawat inap yang kurang baik seperti di kelas III yaitu ruang perawatan anak dan ruang bedah.



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Kurniasari L. 2004. "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Job Insecurity Karyawan terhadap Intensi Turnover." [serial on line]. <http://www.damandiri.or.id/file/luvikurniasariunairbab4.pdf>.
- Nazir, 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Presindo.
- Nazir, 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Presindo.
- Malhotra, 1993. *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice Hall. New Jersey.
- Tjiptono & Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudin & Muryati, A. 2001. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kab. Klaten. *Jurnal Manajemen Daya Saing* Vol. 2, No. 2, Desember, hal 187-197. Program Pasca Sarjana UMS.
- Zulaela. 2006. *Modul Praktikum: Analisis Data Kategorik*, Yogyakarta: Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UGM.

Lampiran A. Kuesioner**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :.....
Jenis Kelamin :.....
Umur :.....
Tgl Rawat Inap :.....
Kamar :.....
Alamat :.....

B DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberi silang (X).

Pelayanan :

A. Penerimaan Pasien

1. Bagaimana sikap rumah sakit saat saudara masuk menjadi pasien rawat inap?

- a. baik sekali
- b. baik
- c. buruk
- d. buruk sekali

Alasan :

2. Berapa lama saudara mendapatkan pertolongan pertama saat masuk rumah sakit?

- a. Kurang dari 10 menit
- b. 10 s.d 30 menit
- c. 30 s.d 60 menit
- d. lebih dari 60 menit

Alasan :

3. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan?

- a. Sangat adil
- b. Adil
- c. Kurang Adil
- d. Tidak Adil

Alasan :

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di rawat inap?

- a. Sangat jelas
- b. Jelas
- c. Kurang jelas
- d. Tidak jelas

Alasan :

B. Pelayanan Dokter

1. Bagaimana Sikap Dokter Saat memeriksa saudara?

- a. Sangat sopan dan ramah
- b. Sopan dan ramah
- c. Kurang sopan dan ramah
- d. Tidak sopan dan ramah / tidak tahu

Alasan :

2. Berapa Kali dokter memeriksa saudara selama rawat inap?

- a. > 2 kali
- b. 2 kali
- c. 1 kali
- d. jarang / tidak pernah

Alasan :

3. Bagaimana menurut pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

- a. sangat tepat

- b. tepat
- c.. kurang tepat
- d. tidak tepat
- buruk sekali

Alasan :

4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab dokter dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat bertanggung jawab
- b. Bertanggung jawab
- c. Kurang bertanggung jawab
- d. Tidak bertanggung jawab

C. Paramedis

1 Bagaimana Sikap Paramedis Saat melayani saudara?

- a. sabar, ramah dan sopan sekali
- b. sabar, ramah dan sopan
- c. kurang sabar, ramah dan sopan
- d. tidak sabar, ramah dan sopan

Alasan :

2. Berapa Kali paramedis melayani saudara selama rawat inap?

- a. > 2 kali
- b. 2 kali
- c. 1 kali
- d. jarang / tidak pernah

Alasan :

3. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu tentang ketepatan petugas paramedis dalam memberikan layanan?

- a. sangat tepat
- b. tepat
- c. kurang tepat

d. tidak tepat

Alasan :

4. Bagaimana menurut pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas paramedis terhadap kualitas pelayanan?

a. Sangat bertanggung jawab

b. Bertanggung jawab

c. Kurang tanggung jawab

d. Tidak bertanggung jawab

Alasan :

D. Informasi Perkembangan pasien

1. Bagaimana penjelasan rumah sakit terhadap kesehatan saudara?

a. sangat jelas

b. jelas

c. kurang jelas

d. tidak jelas

Alasan :

2. Bagaimana sikap rumah sakit saat saudara meminta informasi perkembangan kesehatan?

a. Baik sekali

b. Baik

c. Buruk

d. Buruk sekali

Alasan :

3. Bagaimana cara saudara meminta informasi perkembangan pasien?

a. Diberikan setiap hari

b. Diberikan kondisi tertentu saja

c. Meminta sendiri

d. Tidak diberikan

Alasan :

E. Lingkungan Fisik

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kebersihan ruang rawat inap dan kamar mandi di RSUD Balung ?

- a. Baik sekali
- b. Baik
- c. Buruk
- d. Buruk sekali

Alasan :

2. Bagaimana pendapat saudara tentang suhu ruang rawat inap di Rumah Sakit Balung?

- a. sangat cocok
- b. cocok
- c. dingin
- d. panas

Alasan :

3. Bagaimana situasi di sekitar rawat inap saudara?

- a. Tenang sekali
- b. Tenang
- c. Ramai
- d. Ramai sekali

Alasan :

4. Bagaimana fasilitas di ruang rawat inap saudara?

- a. Baik sekali
- b. Baik
- c. Buruk
- d. Buruk sekali

Alasan :

5. Bagaimana menurut saudara kenyamanan di ruang rawat inap?

- a. Sangat nyaman

- b. Nyaman
- c. Kurang nyaman
- d. Tidak nyaman

Alasan :

II. Kepuasan

1. Bagaimana menurut saudara kecepatan layanan RSUD Balung

- a. sangat cepat
- b. cepat
- c. kurang cepat
- d. tidak cepat

Alasan :

2. Bagaimana menurut saudara pemenuhan kebutuhan di rawat inap (infus, makan)

RSUD Balung

- a. sangat baik
- b. baik
- c. kurang baik
- d. tidak baik

Alasan :

3. Bagaimana kesan saudara terhadap rumah sakit selama rawat inap?

- a. sangat berkesan
- b. berkesan
- c. kurang berkesan
- d. tidak berkesan

Alasan :

4. Bagaimana Keamanan yang diberikan rumah sakit?

- a. Sangat Aman
- b. Aman
- c. Kurang aman
- d. Tidak aman

5. Bagaimana pemahaman saudara tentang prosedur pelayanan di Rawatt inap?

- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Kurang mudah
- d. Tidak mudah

Alasan :

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

- a. Selalu sesuai
- b. Banyak sesuainya
- c. Kadang-kadang sesuai
- d. Tidak sesuai

Alasan :

7. Bagaimana menurut saudara pelayanan RSUD Balung dibandingkan dengan RS yang lain?

- a. sangat lebih baik
- b. lebih baik
- c. kurang baik
- d. tidak baik

Alasan :

8. Alasan apa yang mendasari saudara memilih beobat ke RSUD Balung ?

- a. Murah
- b. Dekat
- c. Fasilitas Lengkap
- d. Pasien Rujukan

Alasan :

Terima Kasih,

SEMOGA CEPAT SEMBUH

Lampiran B. *Out Put* Regresi Logistik

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Paramete (1)
BIAYA	Tidak	25	.000
	Askes	34	1.000
DOKTER	buruk	4	.000
	baik	55	1.000
PERAWAT	buruk	3	.000
	baik	56	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
PENERIMA	buruk	13	.000
	baik	46	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		
			KEPUASAN		Percentage Correct
			Tidak Puas	Puas	
Step 0	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

Step	Variables	Score	df	Sig.
0	PENERIMA(1)	1.289	1	.256
	DOKTER(1)	13.820	1	.000
	PERAWAT(1)	.496	1	.481
	INFORMAS(1)	18.810	1	.000
	FISIK(1)	15.114	1	.000
	BIAYA(1)	1.535	1	.215
Overall Statistics		30.318	6	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

Step		Chi-square	df	Sig.
1	Step	28.021	6	.000
	Block	28.021	6	.000
	Model	28.021	6	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	18.811	.378	.690

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	46.158	7	.000

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	5	4.493	0	.507	5
	2	2	2.322	4	3.678	6
	3	0	.662	5	4.338	5
	4	0	.293	6	5.707	6
	5	1	.022	0	.978	1
	6	0	.153	13	12.847	13
	7	0	.033	6	5.967	6
	8	0	.022	14	13.978	14
	9	0	.000	3	3.000	3

Classification Table^a

Observed		Predicted			
		KEPUASAN		Percentage Correct	
		Tidak Puas	Puas		
Step 1	KEPUASAN	Tidak Puas	5	3	62.5
		Puas	0	51	100.0
	Overall Percentage				94.9

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

Step		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1	PENERIMA(1)	1.267	1.629	.605	1	.437	3.551	.146	86.566
	DOKTER(1)	2.862	4.471	.410	1	.522	17.502	.003	111843.9
	PERAWAT(1)	-17.188	20557.416	.000	1	.999	.000	.000	.
	INFORMAS(1)	3.741	1.468	6.498	1	.011	42.141	2.374	748.000
	FISIK(1)	2.671	1.450	3.394	1	.065	14.458	.843	247.957
	BIAYA(1)	2.031	1.426	2.029	1	.154	7.620	.466	124.578
	Constant	11.077	20557.417	.000	1	1.000	64656.244		

a. Variable(s) entered on step 1: PENERIMA, DOKTER, PERAWAT, INFORMAS, FISIK, BIAYA.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter (1)
BIAYA	Tidak	25	.000
	Askes	34	1.000
DOKTER	buruk	4	.000
	baik	55	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
PENERIMA	buruk	13	.000
	baik	46	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

			Predicted		Percentage Correct
			KEPUASAN		
Observed			Tidak Puas	Puas	
Step 0 KEPUASAN	Tidak Puas		0	8	.0
	Puas		0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

Step	Variables	Score	df	Sig.
0	PENERIMA(1)	1.289	1	.256
	DOKTER(1)	13.820	1	.000
	INFORMAS(1)	18.810	1	.000
	FISIK(1)	15.114	1	.000
	BIAYA(1)	1.535	1	.215
Overall Statistics		30.289	5	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

Step		Chi-square	df	Sig.
1	Step	27.896	5	.000
	Block	27.896	5	.000
	Model	27.896	5	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	18.936	.377	.688

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	22.588	6	.001

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	5	4.508	0	.492	5
	2	2	2.272	4	3.728	6
	3	0	.678	5	4.322	5
	4	0	.301	6	5.699	6
	5	1	.045	1	1.955	2
	6	0	.143	13	12.857	13
	7	0	.031	6	5.969	6
	8	0	.022	16	15.978	16

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			KEPUASAN		Percentage Correct
			Tidak Puas	Puas	
Step 1	KEPUASAN	Tidak Puas	5	3	62.5
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					94.9

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1	PENERIMA(1)	1.340	1.630	.675	1	.411	3.818	.156	93.186
	DOKTER(1)	2.910	4.685	.386	1	.534	18.362	.002	178410.7
	INFORMAS(1)	3.765	1.486	6.416	1	.011	43.174	2.344	795.205
	FISIK(1)	2.766	1.441	3.686	1	.055	15.900	.944	267.860
	BIAYA(1)	2.114	1.420	2.216	1	.137	8.279	.512	133.836
	Constant	-6.285	5.256	1.430	1	.232	.002		

a. Variable(s) entered on step 1: PENERIMA, DOKTER, INFORMAS, FISIK, BIAYA.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter (1)
BIAYA	Tidak	25	.000
	Askes	34	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
PENERIMA	buruk	13	.000
	baik	46	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed		Predicted			
		KEPUASAN		Percentage Correct	
		Tidak Puas	Puas		
Step 0	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	PENERIMA(1)	1.289	1	.256
		INFORMAS(1)	18.810	1	.000
		FISIK(1)	15.114	1	.000
		BIAYA(1)	1.535	1	.215
Overall Statistics			27.308	4	.000

Block 1: Method = Enter**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	27.334	4	.000
	Block	27.334	4	.000
	Model	27.334	4	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	19.498	.371	.677

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	52.189	6	.000

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
		Step 1	1	5	4.391	
1	2	2	2.422	4	3.578	6
	3	0	.738	5	4.262	5
	4	0	.276	6	5.724	6
	5	1	.020	0	.980	1
	6	0	.108	13	12.892	13
	7	0	.030	6	5.970	6
	8	0	.015	17	16.985	17

Classification Table^a

	Observed		Predicted		Percentage Correct
			KEPUASAN		
			Tidak Puas	Puas	
Step 1	KEPUASAN	Tidak Puas	6	2	75.0
		Puas	2	49	96.1
	Overall Percentage				93.2

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1								
PENERIMA(1)	1.721	1.485	1.343	1	.247	5.590	.304	102.670
INFORMAS(1)	4.011	1.494	7.210	1	.007	55.225	2.955	1032.161
FISIK(1)	3.115	1.411	4.874	1	.027	22.544	1.418	358.309
BIAYA(1)	2.250	1.425	2.492	1	.114	9.487	.581	154.963
Constant	-4.069	2.125	3.667	1	.055	.017		

a. Variable(s) entered on step 1: PENERIMA, INFORMAS, FISIK, BIAYA.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Paramete (1)
BIAYA	Tidak	25	.000
	Askes	34	1.000
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		
			KEPUASAN		Percentage Correct
			Tidak Puas	Puas	
Step 0	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	INFORMAS(1)	18.810	1	.000
		FISIK(1)	15.114	1	.000
		BIAYA(1)	1.535	1	.215
Overall Statistics			26.285	3	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	25.870	3	.000
	Block	25.870	3	.000
	Model	25.870	3	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	20.962	.355	.648

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	.812	3	.847

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

	KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
	Observed	Expected	Observed	Expected	
	Step 1	5	5.237	2	
1	2	2.023	5	4.977	7
	3	.503	6	6.497	7
	4	.198	15	14.802	15
	5	.039	23	22.961	23

Classification Table^a

Observed	Predicted		
	KEPUASAN		Percentage Correct
	Tidak Puas	Puas	
Step 1 KEPUASAN	5	3	62.5
Tidak Puas Puas	2	49	96.1
Overall Percentage			91.5

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 INFORMAS(1)	4.064	1.494	7.406	1	.006	58.236	3.118	1087.581
FISIK(1)	2.781	1.245	4.992	1	.025	16.132	1.407	184.970
BIAYA(1)	2.064	1.346	2.351	1	.125	7.881	.563	110.284
Constant	-2.531	1.347	3.532	1	.060	.080		

a. Variable(s) entered on step 1: INFORMAS, FISIK, BIAYA.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Paramete (1)
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000

Block 0: Beginning Block**Classification Table^{a,b}**

Observed			Predicted		Percentage Correct
			KEPUASAN		
			Tidak Puas	Puas	
Step 0	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	INFORMAS(1)	18.810	1	.000
		FISIK(1)	15.114	1	.000
Overall Statistics			25.264	2	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	22.949	2	.000
	Block	22.949	2	.000
	Model	22.949	2	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	23.883	.322	.588

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	.783	2	.676

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

Step		KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
		1	5	5.358	2	
1	2	2	1.642	6	6.358	8
	3	1	.642	5	5.358	6
	4	0	.358	38	37.642	38

Classification Table^a

Observed	KEPUASAN	Tidak Puas	Puas	Predicted		Percentage Correct
				KEPUASAN		
				Tidak Puas	Puas	
Step 1	KEPUASAN	Tidak Puas		5	3	62.5
		Puas		2	49	96.1
Overall Percentage						91.5

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

Step	Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
1	INFORMAS(1)	3.303	1.219	7.338	1	.007	27.201	2.492	296.865
	FISIK(1)	2.536	1.079	5.526	1	.019	12.626	1.524	104.589
	Constant	-1.182	.832	2.019	1	.155	.307		

a. Variable(s) entered on step 1: INFORMAS, FISIK.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	59	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	59	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		59	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Paramete (1)
FISIK	buruk	13	.000
	baik	46	1.000
INFORMAS	buruk	15	.000
	baik	44	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		
			KEPUASAN		Percentage Correct
			Tidak Puas	Puas	
Step 0	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
Overall Percentage					86.4

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	1.852	.380	23.728	1	.000	6.375

Variables not in the Equation

Step	Variables	Score	df	Sig.
0	INFORMAS(1)	18.810	1	.000
	FISIK(1)	15.114	1	.000
	Overall Statistics	25.264	2	.000

Block 1: Method = Forward Stepwise (Conditional)

Omnibus Tests of Model Coefficients

Step		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.559	1	.000
	Block	16.559	1	.000
	Model	16.559	1	.000
Step 2	Step	6.390	1	.011
	Block	22.949	2	.000
	Model	22.949	2	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	30.273	.245	.447
2	23.883	.322	.588

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	.000	0	.
2	.783	2	.676

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KEPUASAN = Tidak Puas		KEPUASAN = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
		Step 1	7	7.000	8	
1	2	1	1.000	43	43.000	44
Step 2	1	5	5.358	2	1.642	7
	2	2	1.642	6	6.358	8
	3	1	.642	5	5.358	6
	4	0	.358	38	37.642	38

Classification Table^a

Observed		Predicted			
		KEPUASAN		Percentage Correct	
		Tidak Puas	Puas		
Step 1	KEPUASAN	Tidak Puas	0	8	.0
		Puas	0	51	100.0
	Overall Percentage				86.4
Step 2	KEPUASAN	Tidak Puas	5	3	62.5
		Puas	2	49	96.1
	Overall Percentage				91.5

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1	INFORMAS(1)	3.628	1.136	10.193	1	.001	37.625	4.058	348.877
	Constant	.134	.518	.067	1	.796	1.143		
Step 2	INFORMAS(1)	3.303	1.219	7.338	1	.007	27.201	2.492	296.865
	FISIK(1)	2.536	1.079	5.526	1	.019	12.626	1.524	104.589
	Constant	-1.182	.832	2.019	1	.155	.307		

a. Variable(s) entered on step 1: INFORMAS.

b. Variable(s) entered on step 2: FISIK.

Correlation Matrix

		Constant	INFORMAS(1)	FISIK(1)
Step 1	Constant	1.000	-.455	
	INFORMAS(1)	-.455	1.000	
Step 2	Constant	1.000	-.459	-.660
	INFORMAS(1)	-.459	1.000	.113
	FISIK(1)	-.660	.113	1.000

Model if Term Removed

Variable	Model Log Likelihood	Change in -2 Log Likelihood	df	Sig. of the Change
Step 1 INFORMAS	-27.455	24.636	1	.000
Step 2 INFORMAS	-18.763	13.643	1	.000
FISIK	-15.414	6.945	1	.008

a. Based on conditional parameter estimates

	biaya	penerima	dokter	*perawat	informas	fisik	kepuasan
1	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	2.00	1.00
2	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	2.00	1.00
3	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
4	.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
5	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
6	1.00	1.00	2.0	2.00	1.00	2.00	1.00
7	.00	2.00	2.0	2.00	1.00	2.00	.00
8	1.00	2.00	2.0	1.00	2.00	2.00	1.00
9	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
10	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
11	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
12	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
13	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
14	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
15	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
16	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	2.00	1.00
17	.00	2.00	2.0	2.00	1.00	2.00	1.00
18	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
19	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	1.00	1.00
20	.00	2.00	1.0	2.00	1.00	1.00	.00
21	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	1.00	1.00
22	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
23	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
24	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
25	1.00	2.00	2.0	1.00	1.00	2.00	1.00
26	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
27	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
28	1.00	2.00	2.0	1.00	2.00	2.00	1.00
29	.00	1.00	1.0	2.00	1.00	1.00	.00
30	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	1.00	1.00
31	1.00	1.00	1.0	2.00	1.00	1.00	.00
32	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
33	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
34	1.00	1.00	2.0	2.00	2.00	1.00	1.00
35	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
36	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
37	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
38	.00	2.00	2.0	2.00	1.00	1.00	.00
39	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
40	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
41	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
42	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
43	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	1.00	.00

	biaya	penerima	dokter	perawat	informas	fisik	kepuasan
44	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	1.00	1.00
45	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	1.00	1.00
46	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
47	1.00	2.00	1.0	2.00	2.00	2.00	1.00
48	.00	1.00	2.0	2.00	1.00	2.00	.00
49	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
50	.00	1.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
51	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
52	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
53	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
54	1.00	2.00	2.0	2.00	1.00	1.00	.00
55	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
56	1.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
57	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	1.00	1.00
58	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00
59	.00	2.00	2.0	2.00	2.00	2.00	1.00



Lampiran D. Data Deskriptif

Sikap RS	Jumlah	Persentase (%)
Baik sekali	23	38,98
Baik	36	61,02
Buruk	-	-
Buruk sekali	-	-
Jumlah	59	100
Lama Waktu Pertolongan	Jumlah	Persentase (%)
<10 menit	44	74,57
$10 \leq x < 30$ menit	5	8,47
$30 \leq x < 60$ menit	4	6,77
≥ 60 menit	6	10,19
Jumlah	59	100
Keadilan Layanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Adil	36	55,77
Adil	21	40,38
Kurang adil	2	3,85
Tidak adil	-	-
Jumlah	59	100
Kejelasan Penanganan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat jelas	15	25,42
Jelas	41	69,50
Kurang jelas	3	5,08
Tidak jelas	-	-
Jumlah	59	100
Sikap dokter	Jumlah	Persentase (%)
Ramah dan sopan sekali	44	74,58
Ramah dan sopan	14	23,73
Kurang ramah dan sopan	-	-
Tidak ramah dan sopan / tidak tahu	1	1,69
Jumlah	59	100
Frekuensi kunjungan dokter	Jumlah	Persentase (%)
>2 Kali	35	59,32
2 kali	18	30,51
1 kali	5	8,48
Jarang	1	1,69
Jumlah	59	100
Ketepatan Layanan Dokter	Jumlah	Persentase (%)
Sangat tepat	47	79,66
Tepat	11	18,65
Kurang tepat	1	1,69
Tidak tepat	-	-
Jumlah	59	100

Tanggung Jawab Dokter	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Baik	43	72,88
Baik	11	18,64
Kurang Baik	5	8,48
Tidak Baik	-	-
Jumlah	59	100
Sikap Paramedis	Jumlah	Persentase (%)
Sabar, Ramah dan sopan sekali	40	67,79
Sabar, Ramah dan sopan	17	28,82
Kurang sabar, ramah dan sopan	2	3,39
Tidak sabar, ramah dan sopan	-	-
Jumlah	59	100
Frekuensi Kunjungan Paramedis	Jumlah	Persentase (%)
>2 Kali	47	79,66
2 kali	11	18,65
1 kali	1	1,69
Jarang	-	-
Jumlah	59	100
Ketepatan Layanan Dokter	Jumlah	Persentase (%)
Sangat tepat	34	57,62
Tepat	23	38,98
Kurang tepat	2	3,39
Tidak tepat	-	-
Jumlah	59	100
Tanggung Jawab Paramedis	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Baik	43	72,88
Baik	11	18,64
Kurang Baik	5	8,48
Baik	-	-
Jumlah	59	100
Penjelasan Rumah Sakit	Jumlah	Persentase (%)
Sangat jelas	18	30,51
Jelas	30	50,85
Kurang jelas	9	15,25
Tidak jelas	2	3,39
Jumlah	59	100
Cara Meminta Informasi	Jumlah	Persentase (%)
Diberikan setiap hari	31	73,80
Diberikan kondisi tertentu	9	15,25
Meminta sendiri	14	23,73
Tidak diberikan	5	8,47
Jumlah	59	100

Tanggapan RS Saat Meminta Informasi	Jumlah	Persentase (%)
Sangat baik	15	25,42
Baik	38	64,41
Kurang baik	2	3,39
Tidak tahu	5	8,47
Jumlah	59	100
Kebersihan	Jumlah	Persentase (%)
Ruang & Kamar mandi baik sekali	25	42,71
Ruang & Kamar mandi baik	19	32,20
Ruang baik & Kamar mandi buruk	15	25,08
Ruang & Kamar mandi buruk	-	-
Jumlah	59	100
Suhu	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Cocok	35	59,32
Cocok	13	22,03
Dingin	1	1,69
Panas	10	16,95
Jumlah	59	100
Situasi rawat inap	Jumlah	Persentase (%)
Tenang sekali	14	23,73
Tenang	31	52,54
Ramai	12	20,34
Ramai sekali	2	3,39
Jumlah	59	100
Kenyamanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Nyaman	14	23,73
Nyaman	31	54,04
Kurang Nyaman	12	20,34
Tidak Nyaman	2	3,39
Jumlah	59	100
Fasilitas	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Lengkap	16	27,12
Lengkap	36	61,02
Kurang Lengkap	7	11,86
Tidak Lengkap	-	-
Jumlah	59	100
Kecepatan Layanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat cepat	21	35,60
Cepat	31	52,54
Kurang cepat	7	11,86
Tidak capat	-	-
Jumlah	59	100

Pemenuhan Kebutuhan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat baik	19	32,20
Baik	36	61,02
Kurang baik	4	6,78
Tidak baik	-	-
Jumlah	59	100
Kesan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Baik	16	27,12
Baik	27	42,76
Kurang baik	9	15,25
Tidal baik	7	11,86
Jumlah	59	100
Keamanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat aman	15	25,63
Aman	44	74,37
Kurang aman	-	-
Tidak aman	-	-
Jumlah	59	100
Prosedur Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat mudah	15	25,12
Mudah	39	66,10
Kurang mudah	4	6,78
Tidak mudah	-	-
Jumlah	59	100
Kesesuaian Biaya	Jumlah	Persentase (%)
Sangat sesuai	45	76,27
Sesuai	12	20,34
Kurang sesuai	2	3,39
Tidak sesuai	-	-
Jumlah	59	100
Perbandingan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat lebih baik	32	54,24
Lebih baik	17	28,81
Kurang baik	10	16,95
Tidak baik	-	-
Jumlah	59	100
Alasan Rawat Inap di RSUD	Jumlah	Persentase (%)
Fasilitas Lengkap	16	27,12
Murah	3	5,08
Dekat	36	61,02
Pasien Rujukan/saran dokter	4	6,78
Jumlah	59	100