



**KEPUASAN PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH (PBP) BPJS  
KESEHATAN DALAM PEMBAYARAN IURAN BPJS DI BRI CABANG  
GENTENG BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Ima Agustalina Syah  
NIM 14211010184**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**



**KEPUASAN PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH (PBP) BPJS  
KESEHATAN DALAM PEMBAYARAN IURAN BPJS DI BRI CABANG  
GENTENG BANYUWANGI**

**Skripsi**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat  
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :  
**Ima Agustalina Syah**  
**NIM 14211010184**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan cinta kasihnya yang tidak pernah lelah kepada penulis.
2. Suami tercinta yang sudah menjadi teman dalam perjuangan proses perkuliahan serta pembuatan skripsi
3. Mrtua saya selaku penyemangat dalam proses perkuliahan maupun skripsi
4. Teman sepermainan yang telah support saya
5. Teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat 2014
6. Almamater Jurusan Fakultas Kesehatan Masyarakat

## MOTO

Satu – satunya cara untuk menjaga kesehatan adalah makan apa yang tidak anda inginkan, minum yang anda tidak sukai, dan lakukan apa yang tidak anda senangi

(MARK TWAIN)\*

” Kesehatan adalah kekayaan sejati... Bukan emas atau perak ”

(MAHATMA GANDHI)\*\*

\* Twain, Mark. 1994. *The Adventures of Huckleberry Finn*. Great Britain: Penguin Popular Classics

\*\* Mahatma Gandhi, 1968. *Semua Manusia Bersaudara: Kehidupan dan Gagasan Mahatma Gandhi sebagaimana diceritakan Sendiri*, terj. Kustiniyati Mochtar. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ima Agustalina Syah

NIM : 14211010184

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan prinsip ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 12 Januari 2018

Yang menyatakan

Ima Agustalina Syah

NIM 14211010184

**PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH (PBPU) BPJS  
KESEHATANDALAM PEMBAYARAN IURAN BPJS DI BANK BRI  
CABANG GENTENG BANYUWANGI**

**oleh  
Ima Agustalina Syah  
NIM 14211010184**

**Pembimbing**

Dosen Pembimbing Utama : Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes  
Dosen Pembimbing Anggota : Eri Witcahyo, SKM., M.Kes

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Januari 2018

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Pembimbing

Tanda tangan

1. DPU : Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes. ( )  
NIP. 198104292006042002

2. DPA : Eri Witcahyo, SKM., M.Kes. ( )  
NIP. 198207232010121003

Penguji

1. Ketua : Dr. Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes. ( )  
NIP. 197808072009122001

2. Sekretaris : Christyana Sandra, S.KM, M.Kes. ( )  
NIP. 198204162010122003

3. Anggota : Bagus Prihanto, S.E. ( )  
NPP. 02048

Mengesahkan  
Dekan

Irma Prasetyowati, S.KM., M.Kes.  
NIP. 19800516 200312 2 002

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi", dapat terselesaikan dengan baik, guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan (S1) Kesehatan Masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama dan Eri Witcahyo, SKM., M.Kes., selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, koreksi, saran dan penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.

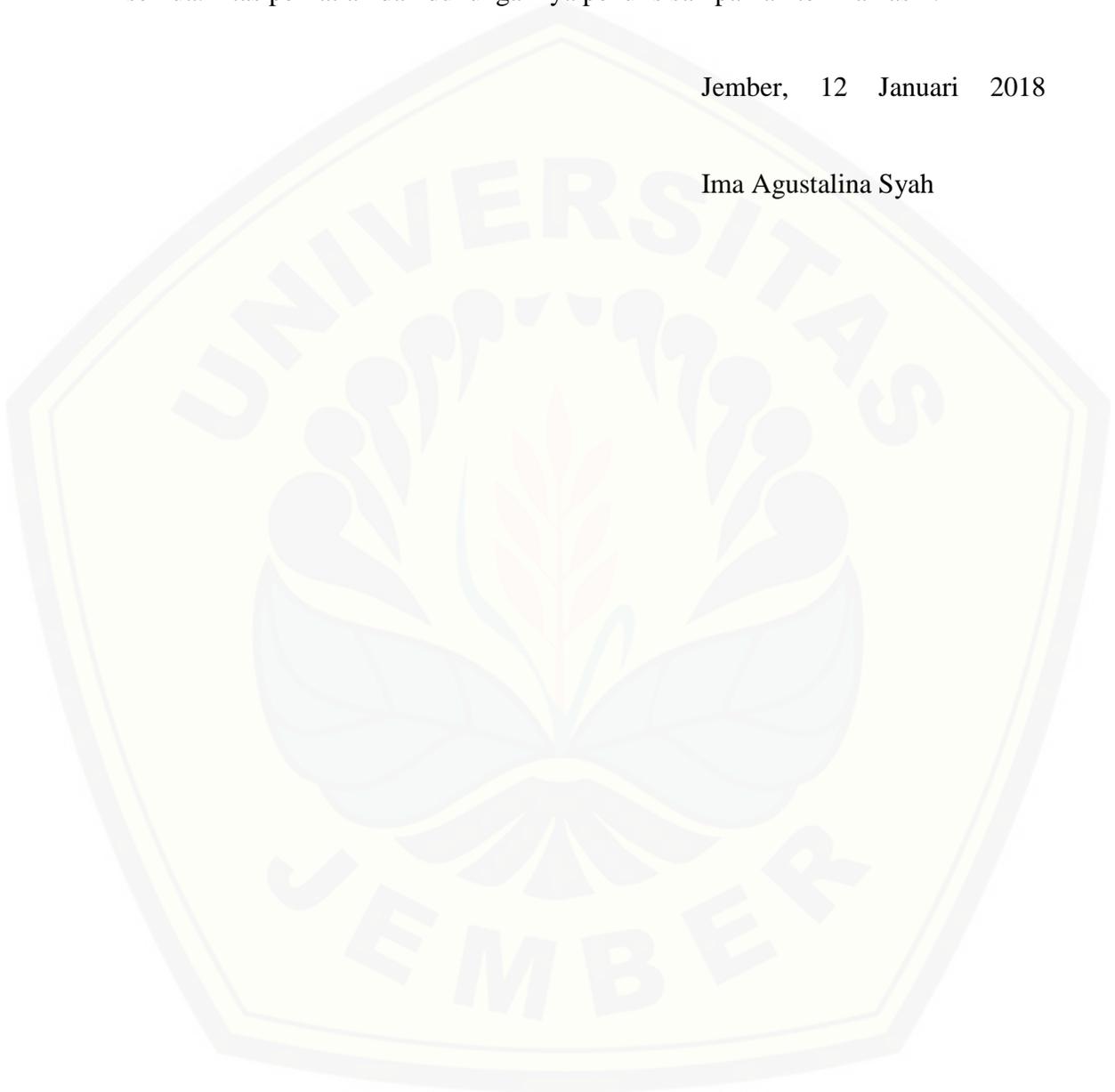
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irma Prasetyowati, S.KM., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
2. Eri Witcahyo, S.KM, M.Kes., selaku Ketua Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan;
3. Ibu Dr. Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes. Ibu Christyana Sandra, S.KM, M.Kes dan Bapak Bagus Prihanto, S.E selaku penguji;
4. Kepala BRI Genteng beserta staf yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam melakukan penelitian;
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang telah meluangkan waktu dan membantu demi kemudahan dan kelancaran skripsi ini;
6. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dan dukungannya penulis sampaikan terima kasih.

Jember, 12 Januari 2018

Ima Agustalina Syah



## RINGKASAN

**Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi;** Ima Agustalina Syah; 14211010184; 2018; 110 halaman; Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Peserta BPJS diwajibkan melakukan pembayaran iuran setiap bulannya. Berdasarkan pada data dari BRI Cabang Genteng Banyuwangi selama dua tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2015 peserta yang melakukan pembayaran di teller sebesar 2.710 peserta, ATM sebesar 4.762 peserta. Pada tahun 2016 mengalami penurunan, peserta yang melakukan pembayaran di teller sebesar 1.366 peserta menurun sebesar 98.4%, ATM sebesar 4.085 peserta menurun mencapai 16.6%. Keadaan ini diduga sementara karena ATM lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS Mandiri dalam pembayaran iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS yang melakukan pembayaran di BRI Genteng Banyuwangi. Besar sampel adalah 140 orang dengan menggunakan teknik random sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah Servqual. Analisis ini membandingkan antara tingkat kenyataan yang diterima dengan harapan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan peserta paling tinggi terjadi pada aspek keandalan (*reliability*) sebesar 30004, harapan terendah pada aspek empati sebesar 1765. Sedangkan kenyataan yang diterima peserta tertinggi pada aspek kehandalan sebesar 2841, terendah empati sebesar 1707. Kepuasan peserta BPJS yang melakukan pembayaran di BRI Genteng adalah membandingkan total harapan dengan kenyataan ( $10828-11284=-456$ ). Hal ini menunjukkan bahwa

peserta tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan peserta pada pelayanan di BRI disebabkan karena setiap peserta memiliki pola pikir dan tingkat kebutuhan yang berbeda. Bagi peserta yang bekerja maka mengantri di Bank merupakan hal yang membosankan, dan berbeda dengan peserta yang tidak bekerja.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah harapan lebih tinggi dari kenyataan yang diterima sehingga menyebabkan peserta tidak puas. Peneliti menyarankan bagi pihak BRI Genteng meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembayaran BPJS kesehatan non bank atau mitra BPJS lainnya sehingga peserta BPJS tidak perlu membayar di Perbankan. Pihak Perbankan diharapkan menyediakan loket dan layanan khusus BPJS sehingga antrian bisa diminimalisir. Meningkatkan layanan dengan menyediakan kursi tunggu yang memadai. Peserta PBPJ BPJS kesehatan bisa melakukan pembayaran melalui autodebet dan ATM mini BRI.

## SUMMARY

*The Satisfaction of BPJS Health Independent Participants (PBPU) in the Payment of BPJS Contribution at BRI (Indonesian Citizen Bank) Branch in Genteng of Banyuwangi Regency; Ima Agustalina Syah; 14211010184; 2018; 110 pages; Department of Health Policy Administration, Faculty of Public Health, University of Jember*

Health insurance is health protection devoted to people in order to gain the health advantage in meeting their basic health needs. It is given to BPJS participants who has paid their contributions or has been paid by the government which is done in monthly contribution payment. The data from BRI Branch in Genteng of Banyuwangi Regency from 2015 to 2016 showed that 2,710 participants decreased 98.4% to 1,366 participants who paid at the teller, while 4,762 participants decreased 16.6% to 4,085 participants who paid through ATM. However, this phenomenon was apparently temporary because paying through ATM was easier than at the Teller. Therefore, this research aims to find out the satisfaction level of BPJS Independent participants in the payment of BPJS contribution at BRI Branch in Genteng of Banyuwangi Regency.

This research employed quantitative. The research population was all BPJS participants who paid the contribution at BRI Branch in Genteng of Banyuwangi Regency. The sample was 140 people by using random sampling technique. The data were collected by using questionnaire and observation; then, the data were analyzed by using Servqual. This analysis compared between the acceptable reality level and the expectation.

The findings indicated that the highest expectation of participants on the reliability aspect was 30004, and the lowest expectation on the empathy aspect was 1765. On contrast, the highest reality received by participants on the reliability was 2841, and the lowest reality on empathy aspect was 1707. The satisfaction of BPJS participants who paid the contribution at BRI Branch in Genteng was in the form of comparing the total expectation with reality (10828-11284=-456). It indicated that the participants were not satisfied with the provided

services. Moreover, each BPJS participant had a different mindset and level of need, and it caused the participants' dissatisfaction to the service at BRI. The working participants felt that queuing up at the Bank was a boring activity, but it was different from the jobless participants.

The research conclusion stated that expectation was higher than the received reality; so that, the participants were not satisfied. The researcher suggests that BRI Branch in Genteng should improve the socialization to the community about the payment of BPJS Health through non-banking system and other partners. Therefore, BPJS participants do not have to pay in Bank. The banks are expected to provide counter and special services for BPJS, so the queue can be minimized. Improving services is concerned with providing adequate waiting chairs and the payment of BPJS Health through auto-debit and mini ATM of BRI.

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>RINGKASAN</b> .....	xii
<b>SUMMARY</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG</b> .....	xx
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xxi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</b> .....	8
2.1.1 Definisi .....	8
2.1.2 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional .....	8
2.1.3 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional .....	10
2.1.4 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional .....	11

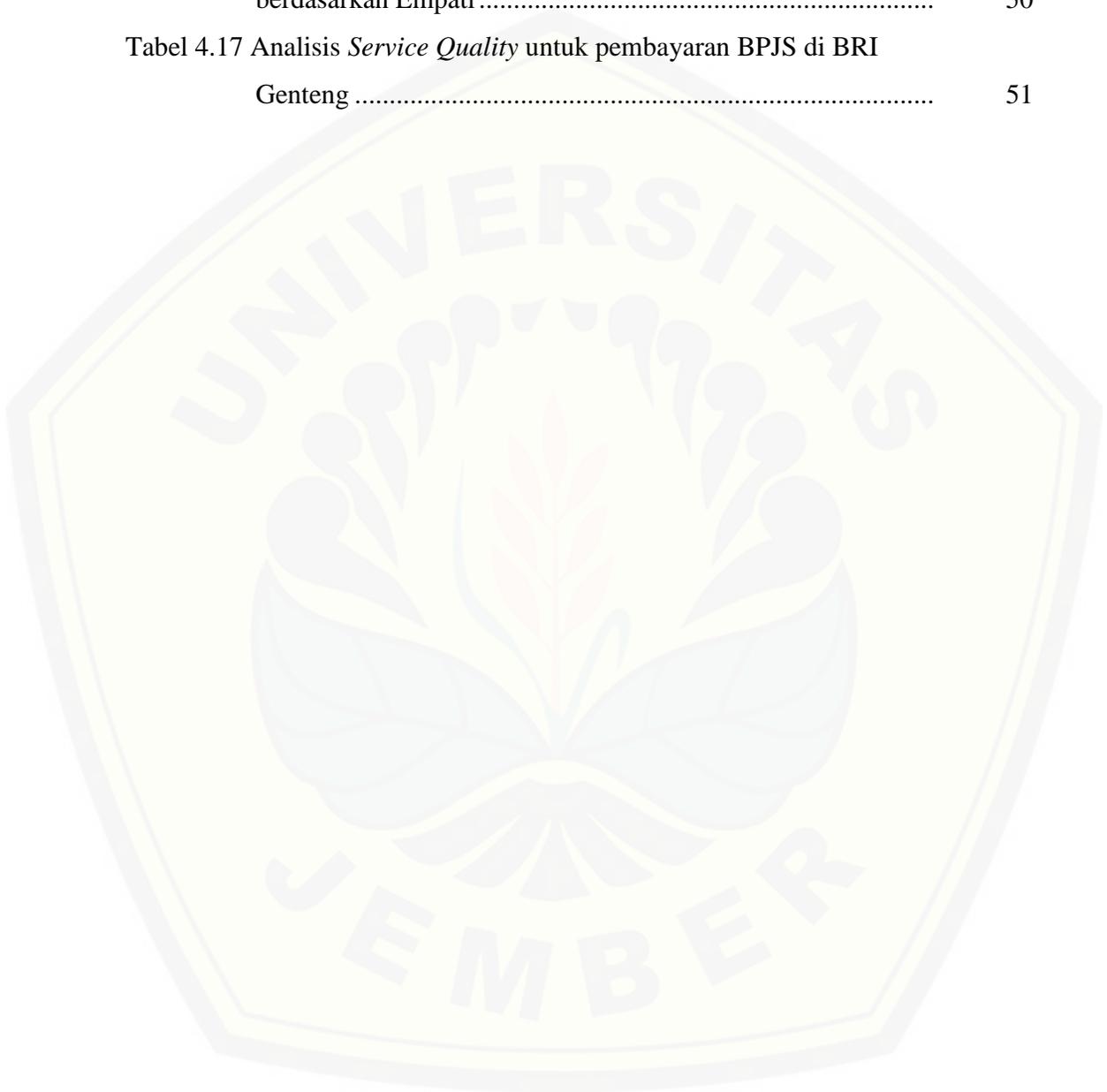
<b>2.2 Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Definisi .....	14
2.2.2 Pembayaran Iuran .....	16
2.2.3 Cara Pembayaran Fasilitas Kesehatan .....	16
<b>2.3 Konsep Kepuasan Peserta .....</b>	<b>17</b>
2.3.1 Definisi .....	17
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.4 Dimensi Kepuasan .....	22
<b>2.4 Model Servqual.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5 Metode Servqual.....</b>	<b>27</b>
<b>2.6 Kerangka Teori.....</b>	<b>29</b>
<b>2.7 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>31</b>
3.3.1 Populasi Penelitian.....	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32
<b>3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>32</b>
<b>3.5 Variabel dan Definisi Operasional .....</b>	<b>33</b>
3.5.1 Variabel Penelitian .....	33
3.5.2 Definisi Operasional.....	33
<b>3.6 Data dan Sumber Data.....</b>	<b>35</b>
<b>3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	36
<b>3.8 Uji Instrumen.....</b>	<b>36</b>
3.8.1 Validitas Instrumen .....	36
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	37
<b>3.9 Penyajian Data dan Analisis Data .....</b>	<b>38</b>

3.9.1 Penyajian Data .....	38
3.9.2 Analisis Data .....	39
<b>3.10 Alur Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Deskripsi Responden .....	42
4.1.2 Harapan Peserta BPJS Mandiri dalam Melakukan Pembayaran di BRI Genteng.....	42
4.1.3 Kenyataan yang diterima Peserta BPJS Mandiri dalam Melakukan Pembayaran di BRI Genteng.....	45
4.1.4 Harapan dan Kenyataan yang diterima Peserta BPJS Mandiri dalam Melakukan Pembayaran di BRI Genteng .....	48
<b>4.2 Analisis <i>Service Quality</i> .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>62</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

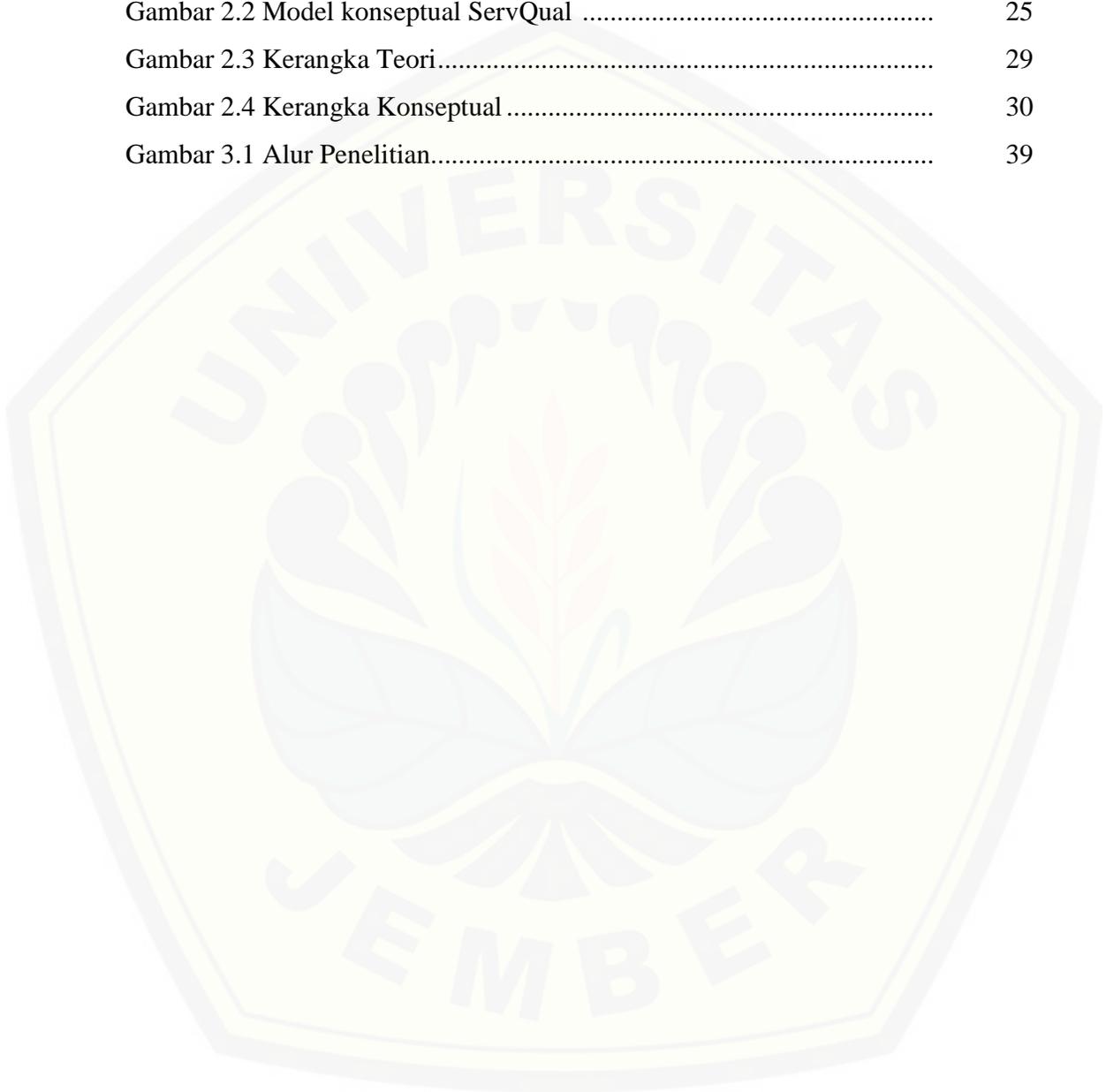
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional .....	33
Tabel 4.1	Deskripsi responden berdasarkan usia .....	41
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik .....	41
Tabel 4.2	Distribusi Responden berdasarkan Harapan Responden pada Bukti Langsung .....	42
Tabel 4.3	Distribusi Responden berdasarkan Harapan Responden pada Kehandalan.....	42
Tabel 4.4	Distribusi Responden berdasarkan Harapan Responden pada daya tanggap.....	43
Tabel 4.5	Distribusi Responden berdasarkan Harapan Responden pada Jaminan.....	43
Tabel 4.6	Distribusi Responden berdasarkan Harapan Responden pada Empati .....	44
Tabel 4.7	Distribusi Responden berdasarkan kenyataan Responden pada Bukti Langsung .....	45
Tabel 4.8	Distribusi Responden berdasarkan kenyataan Responden pada Kehandalan.....	45
Tabel 4.9	Distribusi Responden berdasarkan kenyataan Responden pada daya tanggap.....	46
Tabel 4.10	Distribusi Responden berdasarkan kenyataan Responden pada Jaminan.....	46
Tabel 4.11	Distribusi Responden berdasarkan kenyataan Responden pada Empati .....	47
Tabel 4.12	Analisis <i>Service Quality</i> pembayaran BPJS di BRI Genteng berdasarkan Bukti Langsung.....	48
Tabel 4.13	Analisis <i>Service Quality</i> pembayaran BPJS di BRI Genteng berdasarkan Kehandalan .....	48
Tabel 4.14	Analisis <i>Service Quality</i> pembayaran BPJS di BRI Genteng berdasarkan Daya Tanggap .....	49

Tabel 4.15 Analisis <i>Service Quality</i> pembayaran BPJS di BRI Genteng berdasarkan Jaminan .....	50
Tabel 4.16 Analisis <i>Service Quality</i> pembayaran BPJS di BRI Genteng berdasarkan Empati .....	50
Tabel 4.17 Analisis <i>Service Quality</i> untuk pembayaran BPJS di BRI Genteng .....	51



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model <i>Expectancy Disconfirmation</i> .....	18
Gambar 2.2 Model konseptual ServQual .....	25
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	39



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data



**DAFTAR SINGKATAN**

ATM	: <i>Automated Teller Machine</i>
BCG	: <i>Baccile Calmett Guerin</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DPTHB	: Pertusis Tetanus dan Hepatitis B
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kemendes	: Kementerian Kesehatan
PPOB	: <i>Payment Point Online Bank</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
RPJMN	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
Serqual	: <i>Service Quality</i>
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
WNA	: Warga Negara Asing

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) periode tahun 2010–2014 dan terus menjadi isu prioritas dalam RPJMN periode tahun 2015-2019. Oleh karena itu pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab untuk memberikan jaminan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan serta memberikan perlindungan keuangan atas pengeluaran kesehatan akibat sakit (Bappenas, 2013). Pembangunan kesehatan adalah sebagai bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Sundoyo, 2009:1).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial (Kemenkes, 2013:40). SJSN ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Salah satu programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes, 2013:16).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta BPJS kesehatan memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2014:2). JKN diharapkan pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan dalam sistem asuransi dan JKN menjadi sistem jaminan yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya JKN, masyarakat yang sakit akan merasakan dampak layanan kesehatan yang mereka terima sebagai peserta JKN yaitu pemeriksaan, perawatan, dan

pengobatan dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jumlah peserta JKN sampai dengan Oktober 2016 tercatat jumlah peserta JKN sebesar 169,5 juta jiwa atau kurang lebih 66,11% dari total penduduk tahun 2016 sebesar 256,5 juta jiwa. Jumlah fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan untuk melayani peserta JKN berjumlah 25.828 fasilitas kesehatan terdiri dari 20.531 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), 2.001 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), 2.047 Apotek, 956 Optika dan 256 Laboratorium (Widiarini, dan Sahputri, 2016)

Di Jawa Timur Jumlah peserta JKN sampai dengan triwulan I 2016 sebanyak 22.622.049 peserta. Rinciannya, 14.961.093 Penerima Bantuan Iuran (PBI) Nasional, PBI Daerah 522.843, dan eks asuransi kesehatan (askes) sosial 2.228.359. Selain itu, kepesertaan TNI dan Polri 391.282, pekerja swasta dan Warga Negara Asing (WNA) sebanyak 2.677.440, dan pekerja mandiri/perorangan berjumlah 1.819.093. BPJS Kesehatan Jawa Timur, sampai triwulan I 2016 telah bekerja sama dengan 962 puskesmas, 393 klinik pratama, 44 klinik polri, 91 klinik TNI, 214 dokter gigi, 602 dokter praktek perorangan, empat klinik utama, 77 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), 26 RS khusus, dua RS Jiwa, 14 RS TNI, 10 RS Polri, dan 97 RS Swasta (Arisandhi, 2016).

Di Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2016 jumlah peserta BPJS kesehatan yang dari PBI berjumlah 552.737 peserta dan non PBI 164.046 peserta. Sementara pada tahun 2015 jumlah peserta BPJS kesehatan sebesar 785.027 peserta terdiri dari PBI berjumlah 593.025 peserta dan non PBI 192.002 peserta. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah peserta non PBI pada tahun 2016 sebesar 17.04% (Ningtyas, 2016). BPJS Kesehatan jalur mandiri adalah kelompok peserta yang preminya tidak ditanggung oleh perusahaan atau pemerintah, melainkan dibayar secara pribadi. Sedangkan premi kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI), seperti penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat, TNI/ Polri, dan Pegawai Negeri Sipil dibayar oleh pemerintah. Selama ini, kebanyakan mereka hanya membayar premi baru satu kali. Mulai Januari hingga akhir bulan Agustus 2016, peserta JKN dari jalur mandiri sebesar 9000 orang. Dari jumlah tersebut yang menunggak premi hampir separuhnya (4000 peserta), sebagian besar peserta

jalur mandiri tersebut, baru mengurus Kartu JKN saat sakit atau menjelang melahirkan. Namun setelah keluar dari rumah sakit mereka justru tidak membayar premi lagi BPJS kesehatan Kabupaten Banyuwangi, 2016).

Peserta BPJS kesehatan diwajibkan melakukan pembayaran iuran setiap bulannya. Iuran Jaminan Kesehatan sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta BPJS kesehatan, pemberi kerja atau pemerintah untuk program jaminan kesehatan (Perpres No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan). Berdasarkan peraturan BPJS kesehatan yang sudah diatur oleh UU RI No 24 Tahun 2011 Tentang BPJS kesehatan mengenakan sanksi administratif kepada peserta BPJS kesehatan yang tidak memenuhi kewajibannya (Kemenkes, 2013:26). Upaya untuk meningkatkan pembayaran iuran tersebut BPJS kesehatan menerapkan pilot *project* perluasan *channel* PPOB (*Payment Point Online Bank*) BPJS Kesehatan telah dilakukan sejak 6 Agustus 2015 melalui kerjasama dengan 4 mitra bank BPJS Kesehatan, yaitu Mandiri, BNI, BRI, BTN, BCA. Mekanisme PPOB ini terbilang efektif dan diminati banyak masyarakat. Terbukti sejak diluncurkannya sistem PPOB pada awal Oktober 2015 lalu, jumlah transaksi pembayaran iuran peserta BPJS Kesehatan melalui mekanisme PPOB ini telah mencapai 1.816.343 transaksi pembayaran. Kerja sama juga dilakukan dengan pihak minimarket seperti indomaret dan alfamart (BPJS Kesehatan, 2015). Upaya ini dilakukan semata untuk meningkatkan pembayaran iuran BPJS kesehatan secara mudah dan rutin.

Salah satu mitra BPJS kesehatan dalam melakukan pembayaran iuran setiap bulan adalah perbankan. BRI merupakan salah satu perbankan yang terdapat di kabupaten Banyuwangi. Pemilihan BRI sebagai objek penelitian dikarenakan BRI memiliki unit dengan jangkauan layanan yang sampai ke pelosok sehingga memudahkan nasabah dalam menggunakan fasilitas perbankan. Berdasarkan data dari BRI Cabang Genteng Banyuwangi selama dua tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2015 peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di *teller* sebesar 2.710 peserta BPJS kesehatan, dan ATM sebesar 4.762 peserta BPJS kesehatan. Pada tahun 2016 mengalami penurunan, peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di *teller* sebesar 1.366 peserta BPJS

kesehatan menurun sebesar 98.4%, dan ATM sebesar 4.085 peserta BPJS kesehatan menurun mencapai 16.6%. Hasil wawancara dengan petugas, keadaan ini dikarenakan peserta BPJS kesehatan tidak puas dengan pembayaran di Bank.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa sejauh ini permasalahan yang sering dikeluhkan oleh peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di perbankan adalah antrian yang panjang, dan tidak adanya loket khusus BPJS kesehatan. Sementara jika melakukan pembayaran di ATM beberapa peserta BPJS kesehatan kurang begitu memahami cara dalam pembayaran dan tidak ada yang membantu mengarahkan jika ada permasalahan. Keadaan ini dimungkinkan akan dapat menjadi pemicu peserta BPJS kesehatan tidak melakukan pembayaran kembali diperbankan karena layanan yang diberikan tidak memuaskan peserta BPJS kesehatan. Peserta BPJS kesehatan yang tidak puas maka ada kecenderungan terlambat membayar atau bisa jadi tidak membayar. Kepuasan peserta BPJS kesehatan penting untuk diperhatikan, karena dengan peserta BPJS kesehatan yang puas maka berdampak pada kepatuhan dalam membayar iuran atau kemungkinan mengajak peserta BPJS kesehatan lainnya untuk melakukan pembayaran.

Menurut Kotler (1997:40) dalam Rangkuti (2003:23), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan usaha yang dilakukan oleh sebuah perusahaan agar produk atau jasa yang dipasarkan dapat memuaskan berbagai kebutuhan pelanggan. Menurut Prihantoro (2012:37) kepuasan pelanggan merupakan ukuran seberapa baik perusahaan tersebut dalam melaksanakan suatu bisnis. Kepuasan sendiri merupakan fungsi kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Menurut Walker (2001:35) mengatakan bahwa perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Pengukuran kepuasan pada penelitian ini menggunakan metode *ServQual*. Metode *ServQual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Gap atau selisih antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan akan menentukan tingkat kepuasannya. Jika telah diketahui dimensi yang paling dominan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menetapkan prioritas utama dalam menentukan strategi perbaikan layanan sehingga perusahaan bisa mempertahankan pelanggan. Dengan demikian, adanya strategi pengembangan ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan untuk memberikan kepuasan pada peserta BPJS kesehatan atau konsumen.

Menurut Lovelock (1994:100), ada lima dimensi yang dijadikan patokan (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam bahasa riset pemasaran, dimensi tersebut adalah *tangible* (fasilitas fisik, peralatan dan personalia pemberi jasa), *reability* (keakuratan dan keterikatan pemberi jasa pada komitmen atau memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan), *responsiveness* (kemauan dan kemampuan pemberi jasa) *assurance* (keyakinan bahwa pemberi jasa atau staf/ personilnya mempunyai kompetensi memadai) dan *empathy* (pemberi jasa atau personilnya memberikan perhatian atau sikap peduli terhadap para pelanggannya, mengetahui kebutuhan per individual pelanggan). Berdasarkan teori tersebut maka perlunya mengukur tingkat kepuasan pelanggan peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di perbankan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada BRI Kecamatan Sempu oleh peneliti terhadap 20 orang yang sebelumnya pernah melakukan pembayaran iuran JKN di BRI, didapatkan bahwa 14 orang atau 70% tidak puas dengan pembayaran yang dilakukan di BRI dan 6 orang atau 30% merasakan kepuasan dalam pembayaran iuran JKN. Ketidakpuasan peserta JKN melakukan pembayaran di Bank dikarenakan beberapa hal seperti antrian yang panjang

sehingga peserta BPJS kesehatan harus menunggu lama, tidak adanya layanan atau *teller* untuk pembayaran iuran khusus untuk iuran BPJS kesehatan sehingga peserta BPJS kesehatan harus berbaur dengan nasabah lainnya. Jika keadaan ini tidak diperhatikan maka memungkinkan dapat berdampak pada keterlambatan pembayaran iuran BPJS kesehatan. Keadaan tersebut dimungkinkan akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap minat untuk melakukan pembayaran di perbankan. Apabila realitas tersebut tidak disikapi dengan cepat oleh pihak perbankan maka memungkinkan setiap menurunnya jumlah peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran.

Berdasarkan pada uraian tersebut maka pentingnya dilakukannya penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan peserta JKN dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan di BRI Cabang Genteng Banyuwangi. Sehingga judul penelitian ini adalah Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian di atas maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Mengidentifikasi tingkat Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan dalam Pembayaran Iuran BPJS di BRI Cabang Genteng Banyuwangi.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi harapan berdasarkan pada aspek *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan di BRI Cabang Genteng Banyuwangi.

- b. Mengidentifikasi kenyataan berdasarkan pada aspek *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan di BRI Cabang Genteng Banyuwangi.
- c. Membandingkan harapan dan kenyataan dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan di BRI Cabang Genteng Banyuwangi.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1.4.1 Bagi pengembangan keilmuan**

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan tentang kepuasan peserta JKN dalam pembayaran iuran JKN melalui BRI Cabang Genteng.

##### **1.4.2 Bagi BPJS kesehatan**

Sebagai bahan masukan kepada JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dalam mengetahui kepuasan peserta JKN dalam dalam pembayaran iuran JKN melalui BRI Cabang Genteng.

##### **1.4.3 Bagi BRI Cabang Genteng**

Sebagai bahan masukan untuk perbaikan pelayanan pembayaran dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN dalam melakukan pembayaran iuran di BRI Cabang Genteng.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

#### 2.1.1 Definisi

Asuransi sosial merupakan mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib dari peserta, guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi yang menimpa mereka dan atau anggota keluarganya (UU SJSN No.24 tahun 2011). Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS kesehatan) Kesehatan dan BPJS kesehatan Ketenagakerjaan. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sedangkan jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Perpres RI No.12 tahun 2013). Dengan demikian, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

#### 2.1.2 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berikut (UU. No.24 tahun 2011):

- a. Kegotong-royongan adalah prinsip kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban

setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah atau tingkat penghasilannya.

- b. Nirlaba adalah prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya dari seluruh peserta.
- c. Keterbukaan adalah prinsip mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta.
- d. Kehati-hatian adalah prinsip pengelolaan dana secara cermat, teliti, aman, dan tertib.
- e. Akuntabilitas adalah prinsip pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- f. Portabilitas adalah prinsip memberikan jaminan yang berkelanjutan meskipun peserta berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- g. Kepestaan Bersifat Wajib adalah prinsip yang mengharuskan seluruh penduduk menjadi peserta jaminan sosial, yang dilaksanakan secara bertahap.
- h. Dana Amanat adalah bahwa iuran dan hasil pengembangannya merupakan dana titipan dari peserta untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta jaminan sosial.
- i. Hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar besar kepentingan peserta adalah hasil berupa deviden dari pemegang saham yang dikembalikan untuk kepentingan peserta jaminan sosial.

### 2.1.3 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional

Berdasar UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN, manfaat Jaminan Kesehatan Nasional terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu manfaat medis berupa pelayanan kesehatan dan manfaat non medis meliputi akomodasi dan ambulans. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional dimaksudkan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

Manfaat pelayanan promotif dan preventif meliputi pemberian pelayanan:

- a. Penyuluhan kesehatan perorangan, meliputi paling sedikit penyuluhan mengenai pengelolaan faktor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- b. Imunisasi dasar, meliputi *Baccile Calmett Guerin* (BCG), Difteri Pertusis Tetanus dan HepatitisB (DPTHB), Polio, dan Campak.
- c. Keluarga berencana, meliputi konseling, kontrasepsi dasar, vasektomi, dan tubektomi bekerja sama dengan lembaga yang membidangi keluarga berencana. Vaksin untuk imunisasi dasar dan alat kontrasepsi dasar disediakan oleh Pemerintah dan / atau Pemerintah Daerah.
- d. Skrining kesehatan, diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan dari risiko penyakit tertentu. Meskipun manfaat yang dijamin dalam JKN bersifat komprehensif, masih ada manfaat yang tidak dijamin meliputi:
  - 1) Tidak sesuai prosedur;
  - 2) Pelayanan di luar Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan;
  - 3) Pelayanan bertujuan kosmetik;
  - 4) General *checkup*, pengobatan alternatif;
  - 5) Pengobatan untuk mendapatkan keturunan, pengobatan impotensi;
  - 6) Pelayanan kesehatan pada saat bencana ; dan
  - 7) Pasien Bunuh Diri /Penyakit yang timbul akibat kesengajaan untuk menyiksa diri sendiri/ Bunuh Diri/Narkoba.

#### 2.1.4 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional

Dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional terdapat beberapa istilah sebagai berikut (Perpres RI No.12 tahun 2013):

- a. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar Iuran.
- b. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain.

- c. Pemberi Kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja, atau penyelenggara Negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.

Peserta Jaminan Kesehatan tersebut meliputi: Penerima Bantuan Iuran (PBI) JKN dan bukan PBI Jaminan Kesehatan dengan rincian sebagai berikut (Perpres RI No.111 tahun 2013):

- a. Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.
- b. Peserta bukan PBI adalah Peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:
- 1) Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya, yaitu:
    - a) Pegawai Negeri Sipil;
    - b) Anggota TNI;
    - c) Anggota Polri;
    - d) Pejabat Negara;
    - e) Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri;
    - f) Pegawai swasta
    - g) Pekerja yang menerima upah namun tidak termasuk huruf a hingga huruf f.
  - 2) Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya, yaitu:
    - a) Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri dan
    - b) Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima Upah.
    - c) Pekerja sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
  - 3) Bukan pekerja dan anggota keluarganya, yaitu:
    - a) Investor;
    - b) Pemberi Kerja;
    - c) Penerima Pensiun;
    - d) Veteran;

- e) Perintis Kemerdekaan; dan
  - f) Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf e yang mampu membayar Iuran
- 4) Penerima pensiun terdiri atas;
- a) Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
  - b) Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun;
  - c) Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun;
  - d) Penerima Pensiun selain huruf a, huruf b, dan huruf c; dan
  - e) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf d yang mendapat hak pensiun.

Anggota keluarga bagi pekerja penerima upah meliputi:

- a) Istri atau suami yang sah dari Peserta; dan
  - b) Anak kandung, anak tiri dan / atau anak angkat yang sah dari Peserta, dengan kriteria: tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri; dan belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal. Sedangkan Peserta bukan PBI JKN dapat juga mengikutsertakan anggota keluarga yang lain.
- 5) WNI di Luar Negeri

Jaminan kesehatan bagi pekerja WNI yang bekerja di luar negeri diatur dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tersendiri. Adapun prosedur pendaftaran peserta:

- a) Pemerintah mendaftarkan PBI JKN sebagai Peserta kepada BPJS kesehatan.
- b) Pemberi Kerja mendaftarkan pekerjanya atau pekerja dapat mendaftarkan diri sebagai Peserta kepada BPJS kesehatan.
- c) Bukan pekerja dan peserta lainnya wajib mendaftarkan diri dan keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS kesehatan.

Hak dan kewajiban peserta JKN meliputi:

- a. Setiap Peserta yang telah terdaftar pada BPJS kesehatan berhak mendapatkan
  - 1) identitas Peserta dan 2) manfaat pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan.
- b. Setiap Peserta yang telah terdaftar pada BPJS kesehatan berkewajiban untuk:
  - 1) membayar iuran; 2) melaporkan data kepesertaannya kepada BPJS kesehatan dengan menunjukkan identitas Peserta pada saat pindah domisili dan atau pindah kerja.

Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional bersifat wajib dan mencakup Seluruh penduduk Indonesia sehingga perlu dilakukan secara bertahap, yaitu tahap pertama mulai 1 Januari 2014, kepesertaannya paling sedikit meliputi: PBI Jaminan Kesehatan; Anggota TNI/PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan dan anggota keluarganya; Anggota Polri/PNS di lingkungan Polri dan anggota keluarganya; peserta asuransi kesehatan Eks PT Askes (Persero) beserta anggota keluarganya, serta peserta jaminan pemeliharaan kesehatan Jamsostek dan anggota keluarganya. Selanjutnya tahap kedua meliputi pemberi kerja BUMN, Usaha besar, Usaha menengah, dan Usaha Kecil paling lambat 1 Januari 2015. Pada tahap ketiga adalah pemberi kerja usaha mikro. Tahap terakhir adalah seluruh penduduk yang belum masuk sebagai Peserta BPJS kesehatan baik pekerja bukan penerima upah ataupun bukan pakerja paling lambat pada tanggal 1 Januari 2019 (Perpres RI No.111 tahun 2013).

## **2.2 Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional**

### **2.2.1 Definisi**

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan / atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (pasal 16, Perpres No. 12/2013 tentang Jaminan Kesehatan). Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan / atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (Perpres No. 12/2013 tentang Jaminan Kesehatan). Pembayar iuran jaminan kesehatan dibedakan atas (Perpres RI No 111 tahun 2013):

- a. Bagi Peserta PBI, iuran dibayar oleh pemerintah pusat. Untuk iuran Jaminan Kesehatan bagi penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah dibayar oleh Pemda.
- b. Bagi Peserta Pekerja Penerima Upah, iurannya dibayar oleh Pemberi Kerja dan Pekerja.
- c. Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja iuran dibayar oleh Peserta yang bersangkutan.
- d. Besarnya Iuran Jaminan Kesehatan Nasional ditetapkan melalui Peraturan Presiden dan ditinjau ulang secara berkala sesuai dengan perkembangan sosial, ekonomi, dan kebutuhan dasar hidup yang layak. Setiap Peserta wajib membayar iuran yang besarnya ditetapkan berdasarkan persentase dari upah (untuk pekerja penerima upah) atau suatu jumlah nominal tertentu (untuk bukan penerima upah dan PBI). Berikut tata cara pembayaran iuran jaminan kesehatan (Perpres RI No. 111 tahun 2013):
  - 1) Setiap Pemberi Kerja wajib memungut iuran dari pekerjanya, menambahkan iuran peserta yang menjadi tanggung jawabnya, dan membayarkan iuran tersebut setiap bulan kepada BPJS kesehatan secara berkala (paling lambat tanggal 10 setiap bulan). Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya. Keterlambatan pembayaran iuran JKN dikenakan denda Administratif sebesar 2% (dua persen) perbulan dari total iuran yang tertunggak paling banyak untuk waktu 3 bulan dan dibayar oleh Pemberi Kerja. Jika melebihi 3 bulan maka penjaminan dapat diberhentikan sementara.
  - 2) Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta bukan Pekerja wajib membayar iuran JKN pada setiap bulan yang dibayarkan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan kepada BPJS kesehatan. Pembayaran iuran JKN dapat dilakukan di awal.
  - 3) BPJS kesehatan menghitung kelebihan atau kekurangan iuran JKN sesuai dengan Gaji atau Upah Peserta. Dalam hal terjadi kelebihan atau kekurangan pembayaran iuran, BPJS kesehatan memberitahukan secara

tertulis kepada Pemberi Kerja dan / atau Peserta paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya iuran. Kelebihan atau kekurangan pembayaran iuran diperhitungkan dengan pembayaran iuran bulan berikutnya.

- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembayaran iuran diatur dengan Peraturan BPJS kesehatan.

Besaran iuran dalam jaminan kesehatan dibedakan atas jenis kepesertaannya sebagai berikut:

- a) Peserta Pekerja Penerima Upah

- (1) Ruang perawatan Kelas I.

Batas paling tinggi Gaji atau Upah per bulan yang digunakan sebagai dasar perhitungan besaran Iuran Jaminan Kesehatan bagi Peserta Pekerja Penerima Upah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16D (Perpres No 19 tahun 2016) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16C (Perpres No 111 tahun 2013) ayat (1) sebesar Rp 8.000.000,00 (delapan juta rupiah). Peserta Pekerja Penerima Upah selain Pegawai Negeri Sipil dan penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya; 2. Anggota TNI dan penerima pensiun Anggota TNI yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya; Anggota Polri dan penerima pensiun Anggota Polri yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya; dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri dengan Gaji atau Upah sampai dengan Rp 4.000.000,00 (empat juta rupiah); dan

- (2) Ruang Perawatan kelas II

Peserta Pekerja Penerima Upah selain Pejabat Negara dan anggota keluarganya; Pimpinan dan anggota DPRD beserta anggota keluarganya; Pegawai Negeri Sipil dan penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III dan golongan ruang IV beserta

anggota keluarganya; Anggota TNI dan penerima pensiun Anggota TNI yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III dan golongan ruang IV beserta anggota keluarganya; Anggota Polri dan penerima pensiun Anggota Polri yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III dan golongan ruang IV beserta anggota keluarganya; Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya; janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri dengan Gaji atau Upah di atas Rp 4.000.000,00 (empat juta rupiah) sampai dengan Rp 8.000.000,00 (delapan juta rupiah); dan

- b) Iuran bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja dibedakan menjadi tiga yaitu:
- (1) sebesar Rp 25.500,00 (dua puluh lima ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III.
  - (2) sebesar Rp 51.000,00 (lima puluh satu ribu rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas II.
  - (3) sebesar Rp 80.000,00 (delapan puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I (Perpres No 28 Tahun 2016)

#### 2.2.2 Pembayaran Iuran

Setiap Peserta wajib membayar iuran yang besarnya ditetapkan berdasarkan persentase dari upah (untuk pekerja penerima upah) atau suatu jumlah nominal tertentu (bukan penerima upah dan PBI). Setiap Pemberi Kerja wajib memungut iuran dari pekerjanya, menambahkan iuran peserta yang menjadi tanggung jawabnya, dan membayarkan iuran tersebut setiap bulan kepada BPJS kesehatan secara berkala (paling lambat tanggal 10 setiap bulan). Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya. Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta bukan Pekerja

wajib membayar iuran JKN pada setiap bulan yang dibayarkan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan ke pada BPJS kesehatan. Pembayaran iuran JKN dapat dilakukan diawal. BPJS kesehatan menghitung kelebihan atau kekurangan iuran JKN sesuai dengan Gaji atau Upah Peserta. Dalam hal terjadi kelebihan atau kekurangan pembayaran iuran, BPJS kesehatan memberitahukan secara tertulis kepada Pemberi Kerja dan / atau Peserta paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya iuran. Kelebihan atau kekurangan pembayaran iuran diperhitungkan dengan pembayaran Iuran bulan berikutnya. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembayaran iuran diatur dengan Peraturan BPJS kesehatan (Buku Pegangan Sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial, 2014).

### 2.2.3 Cara Pembayaran Fasilitas Kesehatan

BPJS kesehatan akan membayar kepada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dengan Kapitasi. Untuk Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan, BPJS kesehatan membayar dengan sistem paket INA CBG's. Mengingat kondisi geografis Indonesia, tidak semua Fasilitas Kesehatan dapat dijangkau dengan mudah. Maka, jika di suatu daerah tidak memungkinkan pembayaran berdasarkan Kapitasi, BPJS kesehatan diberi wewenang untuk melakukan pembayaran dengan mekanisme lain yang lebih berhasil guna. Semua Fasilitas Kesehatan meskipun tidak menjalin kerja sama dengan BPJS kesehatan wajib melayani pasien dalam keadaan gawat darurat, setelah keadaan gawat darurnya teratasi dan pasien dapat dipindahkan ke fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. ((Buku Pegangan Sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial).

## 2.3 Konsep Kepuasan

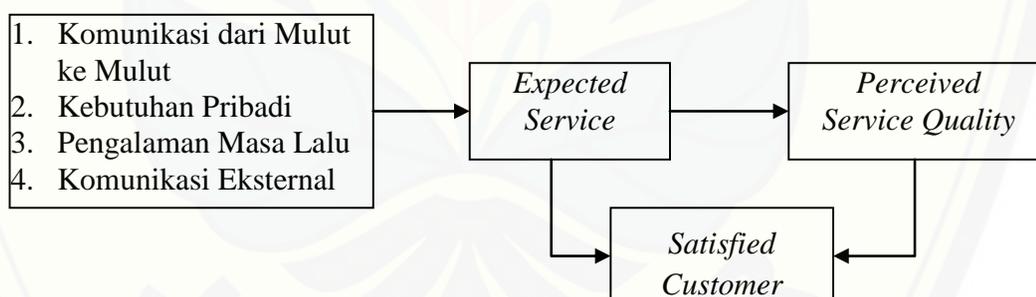
### 2.3.1 Definisi

Menurut Kotler (1997:40) dalam Rangkuti (2003:23) kepuasan pelanggan adalah *"a persons feeling of pelasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation"* perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan usaha yang dilakukan oleh sebuah

perusahaan agar produk atau jasa yang dipasarkan dapat memuaskan berbagai kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran seberapa baik perusahaan tersebut dalam melaksanakan suatu bisnis. Kepuasan sendiri merupakan fungsi kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas (Prihantoro, 2012:37).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan yang diterima pelanggan (Muninjaya, 2011). Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan (Koentjoro, 2007). Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari Zeithaml (1990:167). Lebih jelasnya dapat dilihat pada model di bawah ini:

Gambar 2.1 Model *Expectancy Disconfirmation*



Sumber: Zeithaml, 1990:1967

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi tersebut mengenai hasil suatu jasa atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi.

### 2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual

yang dirasakannya setelah pemakaian. Menurut Rangkuti (2003:31-35) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Nilai

Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.

b. Daya Saing

Suatu produk dikatakan memiliki daya saing apabila produk tersebut memiliki keunggulan produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. Keunggulan suatu produk atau jasa terletak pada keunikan serta kualitas pelayanan produk jasa tersebut kepada pelanggan.

c. Persepsi Pelanggan

Persepsi pelanggan didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.

d. Harga

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk atau jasa tidak berkualitas. Harga yang rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya kepada penjual. Sebaliknya, harga yang tinggi menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas dan menimbulkan penjual tidak percaya kepada pembeli.

e. Tahap Pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang didapatkan pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahapan pelayanan yang selanjutnya.

f. Situasi Pelayanan

Situasi pelayanan berkaitan dengan kondisi internal pelanggan, sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh pelayanan, proses pelayanan, dan lingkungan fisik di mana pelayanan

diberikan. Ketiga hal tersebut akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan.

g. Tingkat Kepentingan Pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikannya standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut. Menurut Wijono (2000:13) kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain bersangkutan dengan:

- 1) Pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang.
- 2) Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap.
- 3) Prosedur perjanjian.
- 4) Waktu tunggu.
- 5) Fasilitas umum yang tersedia.
- 6) Fasilitas perhotelan yang diterima pasien seperti mutu makanan, *privacy*, dan pengaturan kunjungan.
- 7) *Outcome* terapi dan perawatan yang diterima.

Menurut Hall dan Dorman dalam Pohan (2006), kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik gedung maupun penampilan petugas, kejelasan informasi, perhatian petugas terhadap masalah psikososial pasien, pengaturan sistem layanan kesehatan untuk memberi kemudahan pasien, kompetensi petugas dengan konsisten terhadap standar layanan kesehatan, akses, biaya layanan kesehatan dan kesinambungan layanan kesehatan. Disebutkan juga bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh *reliability*, *assurance*, *humanitas*, *responsiveness*, *tangible*, *aksesibilitas*, empati, sumber biaya, diagnostik dan karakteristik pasien (Budijanto & Suharmiati, 2007). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor atau merupakan konsep multi dimensi.

### 2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat *essensial* bagi suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini dikarenakan langkah pengukuran kepuasan pelanggan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003:104). Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler (1994:41-43) dalam Tjiptono (2003:104-105) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

#### a. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, keluhan, dan pendapat mereka mengenai produk/jasa. Metode ini bersifat pasif sehingga agak sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas beralih produk/penyedia jasa lain dan tidak akan membeli lagi produk/jasa perusahaan tersebut. Upaya mendapatkan saran dari pelanggan juga sulit diwujudkan terlebih bila perusahaan tidak memberikan timbal balik yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah berpikir menyumbangkan ide untuk perusahaan.

#### b. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Selanjutnya pelanggan tersebut menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dalam membeli produk tersebut.

#### c. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini akan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### d. Survei kepuasan pelanggan

Metode ini sering digunakan oleh peneliti mengenai kepuasan pelanggan. Metode ini dilakukan dengan penelitian survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung dengan pelanggan (Tjiptono, 2003:105). Metode survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen (Rangkuti, 2003:24-25).

#### 2.3.4 Dimensi Kepuasan

Menurut Tjiptono (2002: 54) kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Menurut Walker (2001:35) mengatakan bahwa perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Parasuraman dan Beryy dalam Muninjaya (2011) telah melaksanakan penelitian dan mengidentifikasi lima dimensi dalam menilai pelayanan. Kelima dimensi karakteristik layanan.

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) bahwa pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh para penggunanya secara langsung dengan menggunakan inderanya (mata, telinga dan rasa) untuk menilai mutu layanan kesehatan yang diterima meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan ruang penerimaan pasien, ketersediaan sarana komunikasi, tempat parkir, penampilan staf yang rapi, menarik dan bersih.
- 2) Keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, terpercaya, akurat, sesuai dengan yang telah dijanjikan dan bersikap simpati kepada pelanggan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tanggap, cepat, tepat waktu dan tidak lama kepada pelanggannya.
- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu kriteria yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kepercayaan pelanggan kepada petugas. Dimensi ini meliputi keramahan, kompetensi teknis dan keamanan.
- 5) Empati (*empathy*) yaitu kriteria yang berkaitan dengan kepedulian dan perhatian kepada setiap pelanggan, memahami kebutuhan mereka dan bisa dihubungi pelanggan yang membutuhkan bantuan.

Menurut Johnson dalam Purwoko (2000:208) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

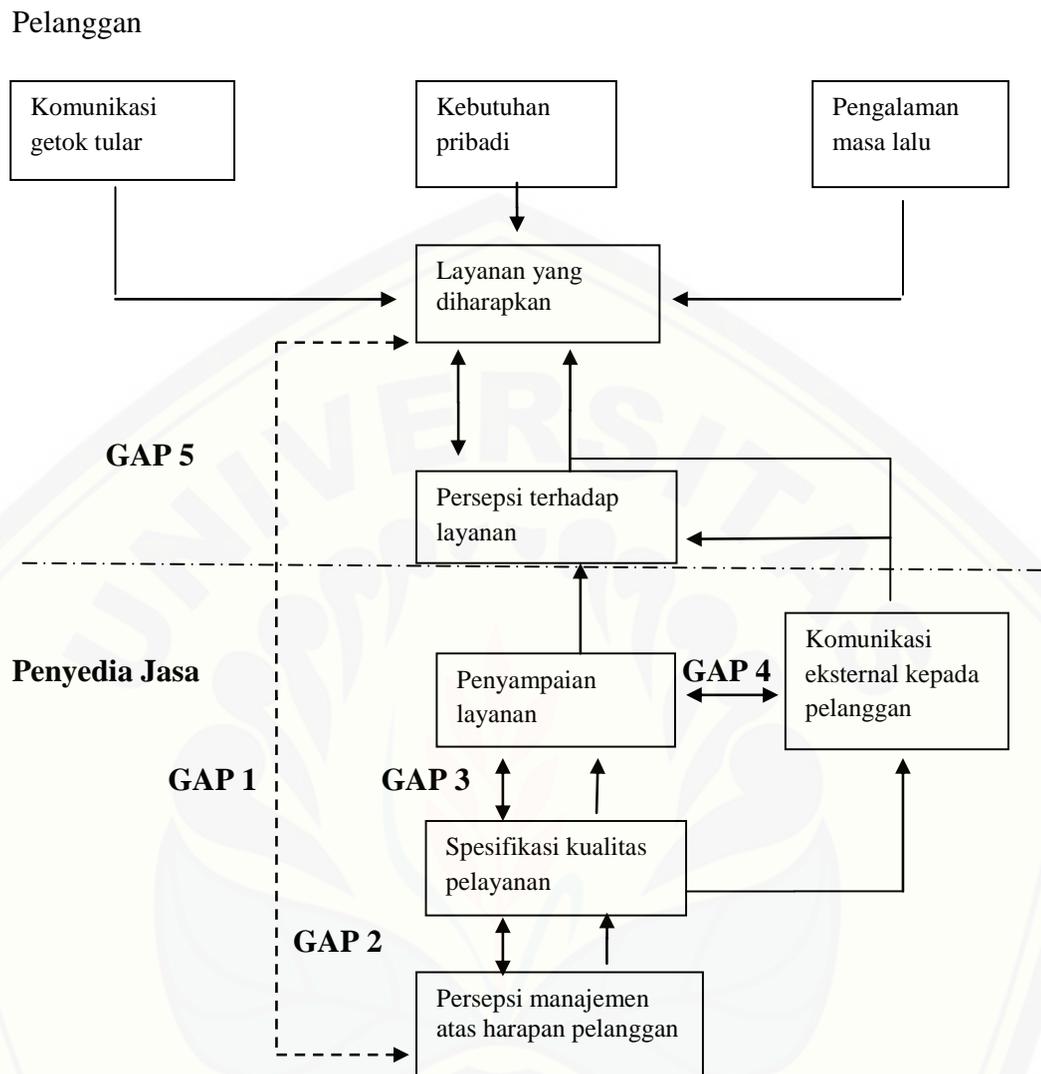
Menurut Keagen dalam buku karya Tjiptono (2004:24) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai

dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.

### 2.3 Model *ServQual*

Metode *ServQual* adalah metode kualitas layanan yang sering digunakan dan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Model ini terdapat lima gap kualitas layanan yang menjadi sumber masalah pada kualitas layanan. Dalam model *ServQual*, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Tiga landasan konseptual tersebut adalah kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen dibandingkan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual jasa dan evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa (Parasuraman, *et.al* dalam Tjiptono, 2011:334).

Model *ServQual* ini ada lima gap yang akan dijelaskan dan model ini digunakan untuk menganalisis sumber masalah dalam kualitas dan cara-cara memperbaiki kualitas pelayanan tersebut. Di bawah ini adalah gambar model *ServQual* yang diperkenalkan oleh Parasuraman *et al.* (dalam Tjiptono, 2008: 107) yaitu sebagai berikut.



Gambar 1.2 Model konseptual *ServQual* Parasuraman *et al.* (Sumber: Tjiptono, 2008: 107).

Dari gambar model *ServQual* di atas bahwa ada garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama, yaitu bagian atas berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah berkaitan dengan pemasar atau penyedia layanan. Selain dipengaruhi oleh komunikasi getok tular, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu, jasa yang diharapkan juga dipengaruhi oleh aktivitas komunikasi dari pemasar atau penyedia layanan. Jasa yang dipersepsikan pelanggan merupakan hasil dari serangkaian aktivitas internal pemasar atau penyedia layanan. Persepsi manajemen terhadap jasa yang diharapkan pelanggan

nantinya dibuat acuan untuk memandu keputusan yang menyangkut spesifikasi kualitas jasa pemasar atau penyedia layanan dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan. Lalu pelanggan mengalami proses produksi dan penyampaian jasa sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses dan solusi teknik yang diterima melalui proses tersebut sebagai komponen kualitas berkaitan dengan hasil. Sehingga komunikasi penyedia jasa mempengaruhi jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Lima gap di atas dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Gap 1 antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).

Gap ini berarti bahwa akibat pihak manajemen pemasar atau penyedia layanan mempersepsikan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tidak akurat atau salah mengerti. Penyebabnya misalnya informasi yang didapatkan dan analisis permintaan kurang akurat, buruknya atau tidak adanya informasi ke atas dari staf ke pihak manajemen. Akibatnya pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa atau pelayanan seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan pelanggan.

- b. Gap 2 antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap harapan kualitas. Dari pihak manajemen mungkin sudah mampu memahami secara tepat keinginan pelanggan tapi tidak dapat menyusun standar kinerja yang jelas. Penyebabnya misalnya kesalahan perencanaan, kekurangan sumber daya, dan kelebihan permintaan.

- c. Gap 3 antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Penyebabnya misalnya karyawan belum menguasai tugasnya, beban kerja terlampaui berlebihan,

standar kinerja tidak dapat dipenuhi oleh karyawan, karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadang saling bertentangan.

- d. Gap 4 antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*).

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan. Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh suatu pemasar atau penyedia layanan. Risikonya, harapan pelanggan menjadi tinggi, sulit terpenuhi apabila janji-janji tersebut tidak dapat dipenuhi maka menimbulkan ketidakpercayaan lagi pada pemasar atau penyedia layanan tersebut. Penyebabnya misalnya karena faktor kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran dengan operasi jasa.

- e. Gap 5 antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan kualitas buruk, masalah kualitas pelayanan, dampak negatif terhadap citra pemasar atau penyedia layanan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi pemasar berdasarkan cara atau kriteria yang berbeda atau juga karena pelanggan salah mempersepsikan kualitas pelayanan tersebut.

Beberapa kelebihan metode *ServQual* adalah (Gunanto, 2007) :

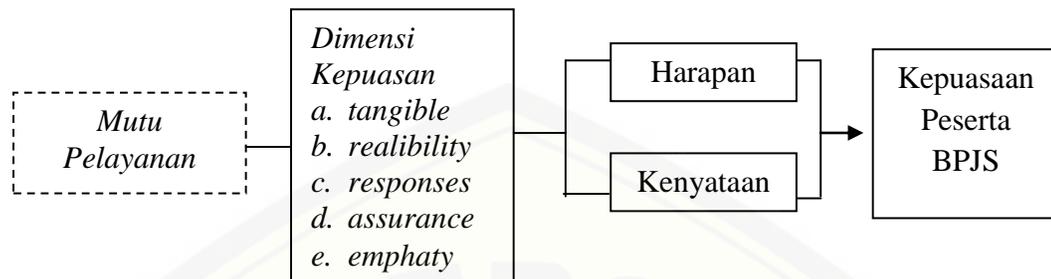
- a. Dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap level pengamatan pada setiap butir pertanyaan, setiap variabel dan setiap dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat dengan mudah ditelusuri apa yang sebenarnya mempengaruhi tinggi atau rendahnya penilaian kualitas secara keseluruhan.
- b. Dapat diketahui bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan dan bagaimana penilaiannya tentang pelayanan yang diberikan perusahaan.
- c. Dapat diketahui variabel mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

- d. Mengetahui gambaran tentang perkembangan harapan dan persepsi konsumen dari waktu ke waktu.

Menurut Mik Wisniewski dan Hazel Winiewski (2005), *ServQual* hanya mampu menganalisa besarnya gap yang terjadi, tanpa mengetahui penyebab terjadinya gap tersebut. Sehingga untuk menindaklanjuti hasil analisa gap, perlu digunakan metode lain dalam menganalisa penyebabnya. Karena *ServQual* menggunakan unsur persepsi dan ekspektasi dalam analisisnya, selanjutnya akan dijelaskan mengenai konsep terkait kedua unsur tersebut.

Persepsi merupakan salah satu komponen utama (selain ekspektasi) dalam metode *ServQual*. Menurut Sobur (dalam Lubis, 2008:8) secara etimologis persepsi berasal dari bahasa latin, *percipere* yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam diri individu yang dimulai dengan diterimanya rangsang, sampai rangsang itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan di sekitarnya (Walgito, 2002:90). Nilai ini selanjutnya dibandingkan (dikurangkan) dengan nilai ekspektasi, untuk mengetahui gap yang terjadi pada masing-masing dimensi. Menurut Setiadi (2003:176) *expectation* atau harapan adalah keyakinan, kepercayaan individual sebelumnya mengenai apa yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu. Ini menggambarkan bahwa ekspektasi berperan dalam pembentukan persepsi konsumen. Ekspektasi konsumen dapat mempengaruhi interpretasi atas stimuli.

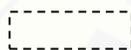
## 2.4 Kerangka Teori



Keterangan:



: diteliti

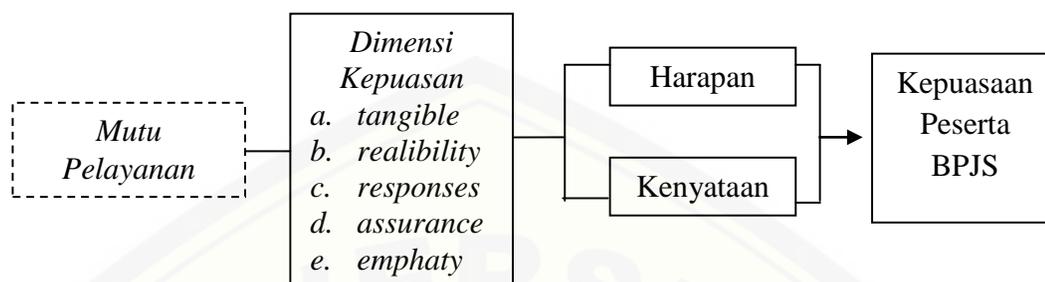


: Tidak diteliti

Gambar 2.3: Kerangka Teori

Kerangka teori di atas adalah kerangka dari teori Rangkuti (2003:23) tentang kepuasan.

## 2.5 Kerangka Konseptual



Gambar 2.4: Kerangka Konseptual

Kepuasan peserta BPJS kesehatan merupakan perasaan senang dalam melakukan pembayaran di BRI . Proses pembayaran di perbankan akan berkaitan dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh peserta baik dari aspek *tangible*, *realibility*, *responses*, *ansurance*, dan *emphaty* (diteliti) (Rangkuti, 2003:23). Dari pelayanan tersebut menimbulkan harapan (diteliti) yang kemudian dibandingkan dengan kemampuan memberikan pelayananan pembayaran atau kenyataan (diteliti) oleh perbankan. Jika harapan peserta lebih tinggi dari kenyataan perbankan maka akan menyebabkan ketidakpuasan (*output*) dan begitu sebaliknya (diteliti). Puas dan tidak puas peserta dalam melakukan pembayaran akan berdampak pada pembayaran selanjutnya.

## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:11) menyatakan bahwa: Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini adalah mengetahui kepuasan peserta BPJS kesehatan pada pembayaran di BRI dengan membandingkan tingkat harapan peserta pada layanan dengan kenyataan yang diterima oleh Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatan dalam melakukan pembayaran di BRI .

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

#### **3.2.1 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bulan September 2017 sampai dengan Desember 2017.

#### **3.2.2 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di BRI Genteng Banyuwangi. Pemilihan lokasi atas pertimbangan bahwa BRI Genteng Banyuwangi mengalami jumlah penurunan peserta yang melakukan pembayaran BPJS kesehatan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2011:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS

kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI Genteng Banyuwangi pada tahun 2016 sebesar 1366 peserta.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2011:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI. Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} P(1-P)N}{d^2(N-1) + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} P(1-P)}$$

Keterangan:

P = Proporsi subyek 50% = 0,5

d = Tingkat presisi yang sebesar 5% = 0,1

Z = Tingkat kepercayaan yang sebesar 95 % = 1,96

n = Jumlah sampel

N = Banyaknya populasi adalah 1366 orang

Berdasarkan pada rumus tersebut maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1-0.5) \times 171}{0.05^2(171-1) + 1.96^2 \times 0.5(1-0.5)}$$

$$n = \frac{328,46}{2,34}$$

$$n = 140$$

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan acak secara sistematis. Pengambilan acak secara sistematis (*Systematic random sampling*) Pengambilan sampel sistematik adalah suatu metode pengambilan sampel pada unsur pertama saja dari contoh secara acak, sedangkan unsur lainnya dipilih secara sistematik menurut pola tertentu untuk mendapatkan interval, yaitu dengan rumus:

$$K = \frac{N}{n}$$

Keterangan :

K : Kelipatan

N : Total Populasi

n : Jumlah sampel

K :  $171 / 140 = 1.2$  dibulatkan menjadi 1

Dengan demikian setiap kelipatan 5 ditarik sebagai sampel dengan ketentuan pertama diambil secara acak.

### 3.5 Variabel dan Definisi Operasional

#### 3.5.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:3) menerangkan bahwa: variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

#### 3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Nasir, 2003:44). Definisi operasional yang diberikan kepada variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengambilan Data	Kriteria/Penilaian indikator										
1	Harapan	Keinginan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan BRI meliputi: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. daya tanggap 4. jaminan 5. empati	Kuesioner											
	a. Bukti fisik	Harapan peserta BPJS kesehatan terhadap fasilitas fisik BRI	Kuesioner	Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:  STS <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table> Skor Maksimal = $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal = $5 \times 1 = 5$						1	2	3	4	5
1	2	3	4	5										
	b. Keandalan	Harapan peserta BPJS kesehatan pada kemampuan karyawan	Kuesioner	Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:										

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengambilan Data	Kriteria/Penilaian indikator
		BRI dalam memberikan pelayanan		<p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
	c. Daya tanggap	Harapan peserta BPJS kesehatan terhadap kesigapan karyawan BRI dalam memberikan pelayanan yang tepat	Kuesioner	<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:</p> <p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
	d. Jaminan	Harapan peserta BPJS kesehatan terhadap pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan BRI	Kuesioner	<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:</p> <p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
	e. Empati	Harapan peserta BPJS kesehatan terhadap kepedulian karyawan BRI	Kuesioner	<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:</p> <p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
2	Kenyataan	Pelayanan diberikan BRI meliputi: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. daya tanggap 4. jaminan 5. empati	Kuesioner	<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:</p> <p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
	a. Bukti fisik	Fasilitas fisik BRI dalam melayani peserta BPJS kesehatan		<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu:</p> <p>STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Skor Maksimal = <math>5 \times 5 = 25</math> Skor Minimal = <math>5 \times 1 = 5</math></p>
	b. Keandalan	Kemampuan karyawan BRI dalam memberikan		<p>Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale</p>

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengambilan Data	Kriteria/Penilaian indikator
		pelayanan dengan segera kepada peserta BPJS kesehatan		yaitu: STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS 1 2 3 4 5 Skor Maksimal = $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal = $5 \times 1 = 5$
	c. Daya tanggap	Respon atau kesigapan karyawan BRI dalam memberikan pelayanan yang tepat		Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu: STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS 1 2 3 4 5 Skor Maksimal = $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal = $5 \times 1 = 5$
	d. Jaminan	Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan BRI dalam menangani peserta BPJS kesehatan		Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu: STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS 1 2 3 4 5 Skor Maksimal = $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal = $5 \times 1 = 5$
	e. Empati	Kepedulian karyawan BRI kepada Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatan dalam melakukan pembayaran iuran		Jumlah pertanyaan 5. Penilaian dilakukan dengan rating scale yaitu: STS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> SS 1 2 3 4 5 Skor Maksimal = $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal = $5 \times 1 = 5$
3	Kepuasan Peserta	Perbandingan antara harapan dan kenyataan	Kuesioner	Kriteria penilaian kepuasan yaitu: 1. Sangat puas apabila hasil skor <i>SerQual</i> menunjukkan hasil positif (+) 2. Puas, apabila hasil skor <i>SerQual</i> menunjukkan hasil nol (0) 3. Tidak puas, apabila hasil skor <i>SerQual</i> menunjukkan hasil negatif (-)

### 3.6 Data dan Sumber Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2011:137) mendefinisikan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah penilaian peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diterima dan harapan saat melakukan pembayaran di Bank.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2011:136) mendefinisikan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari *literature*, buku-buku serta dokumen perusahaan."Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah peserta yang melakukan pembayaran.

### 3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada peserta BPJS kesehatan yang telah melakukan pembayaran di BRI dan memenuhi kriteria inklusi.

#### 3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sugiyono (2012:29) kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mencapai jawaban responden yang bersifat objektif dan mencerminkan sikap responden yang sesungguhnya suatu permasalahan penelitian.

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Validitas Instrumen

Menurut Ghazali, (2013:52) validitas adalah suatu pengukuran yang mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang

digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen tidak valid sedangkan apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  instrumen valid (Ghozali, 2013). Nilai  $r$  hitung dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n \sum Xi^2 - (\sum Yi)^2} \cdot \sqrt{n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi

$X$  = variabel bebas

$Y$  = variabel terikat

$n$  = jumlah variable

Berdasarkan pada hasil uji coba validitas yang dilakukan pada 30 orang berasal dari perbankan yang berbeda di luar Kecamatan Genteng yaitu BRI unit Sempu Kecamatan Sempu dikarenakan di BRI Sempu mempunyai kesamaan karakteristik dengan peserta pembayaran BPJS kesehatan di BRI Unit Genteng Kecamatan Genteng. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan responden dalam melakukan pengisian. Selanjutnya data yang memenuhi syarat ditabulasi melalui komputer dengan program Microsoft Excel. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data di *entry* dalam program spss versi 21 selanjutnya data dianalisis. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa terdapat 6 item yang tidak valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel sehingga tidak akan digunakan pada saat penelitian. Item yang tidak valid tersebut pada pernyataan 5, 11, 14, 18, 21, dan 25. Pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Sesuai yang disyaratkan oleh Nunnally (dalam Ghazali 2013:47) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70. Pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan rumus sebagai berikut Nugroho (2005:72).

$$\alpha = \frac{k_r}{1 + (k - 1)_r}$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reabilitas

k = jumlah variabel independen dalam persamaan

r = koefisien rata-rata korelasi antar variable

Berdasarkan pada hasil uji coba reliabilitas yang dilakukan pada 30 orang diperoleh hasil bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (0,884) > 0,70 sehingga dapat dinyatakan bahwa pernyataan reliabel.

## 3.9 Penyajian Data dan Analisis Data

### 3.9.1 Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan yang dilakukan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang dilakukan agar laporan dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan kemudian ditarik kesimpulan sehingga menggambarkan hasil penelitian (Suyanto, 2005). Teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Sebelum data tersebut diolah perlu dilakukan *editing* terlebih dahulu. Data yang dikumpulkan dilakukan pengecekan untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang cacat.

b. Memberikan kode (*Coding*)

Data yang dikumpulkan dapat berupa angka, kalimat pendek atau panjang, ataupun hanya iya ataupun tidak. Untuk memudahkan analisis, maka jawaban-jawaban tersebut perlu diberi kode. Pemberian kode pada jawaban sangat penting artinya, jika pengolahan data dilakukan dengan komputer. Mengkode jawaban adalah menaruh angka pada setiap jawaban.

c. Membuat Tabulasi

Tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Bungin, 2006:186). Kegiatan ini dilakukan dengan cara memasukkan data yang diperoleh ke dalam tabel-tabel yang sesuai dengan variabel yang diteliti.

### 3.9.2 Analisis Data

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban atas pertanyaan penelitian atau tentang permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2008: 244), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil angket, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kenyataan yang diterima konsumen dari penyedia jasa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan konsumen. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan lima dimensi pelayanan tersebut kemudian akan dikembangkan seperangkat item untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap

suatu pelayanan. Setiap pertanyaan dirumuskan dengan dilengkapi lima jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5). Setiap pertanyaan yang dirumuskan dilengkapi dengan lima jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5). Untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS kesehatan dioperasionalkan pada rumus *ServQual*. Skor *ServQual* untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Skor } \textit{ServQual} = \text{Total Skor kenyataan} - \text{Total Skor Harapan}$$

Sumber: Zeithaml, et al., 1990 dalam Tjiptono (2011: 349)

Hasil dari skor *ServQual* ini dapat dikategorikan kedalam tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1) Sangat puas

Apabila hasil skor *ServQual* menunjukkan hasil positif (+) dapat disimpulkan bahwa persepsi peserta BPJS kesehatan lebih besar dari harapan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini bermakna peserta BPJS kesehatan merasa sangat puas.

2) Puas

Apabila hasil skor *ServQual* menunjukkan hasil nol (0) dapat disimpulkan bahwa antara persepsi peserta BPJS kesehatan dan harapan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan memiliki kesamaan, dalam hal ini bermakna peserta BPJS kesehatan merasa puas.

3) Tidak puas

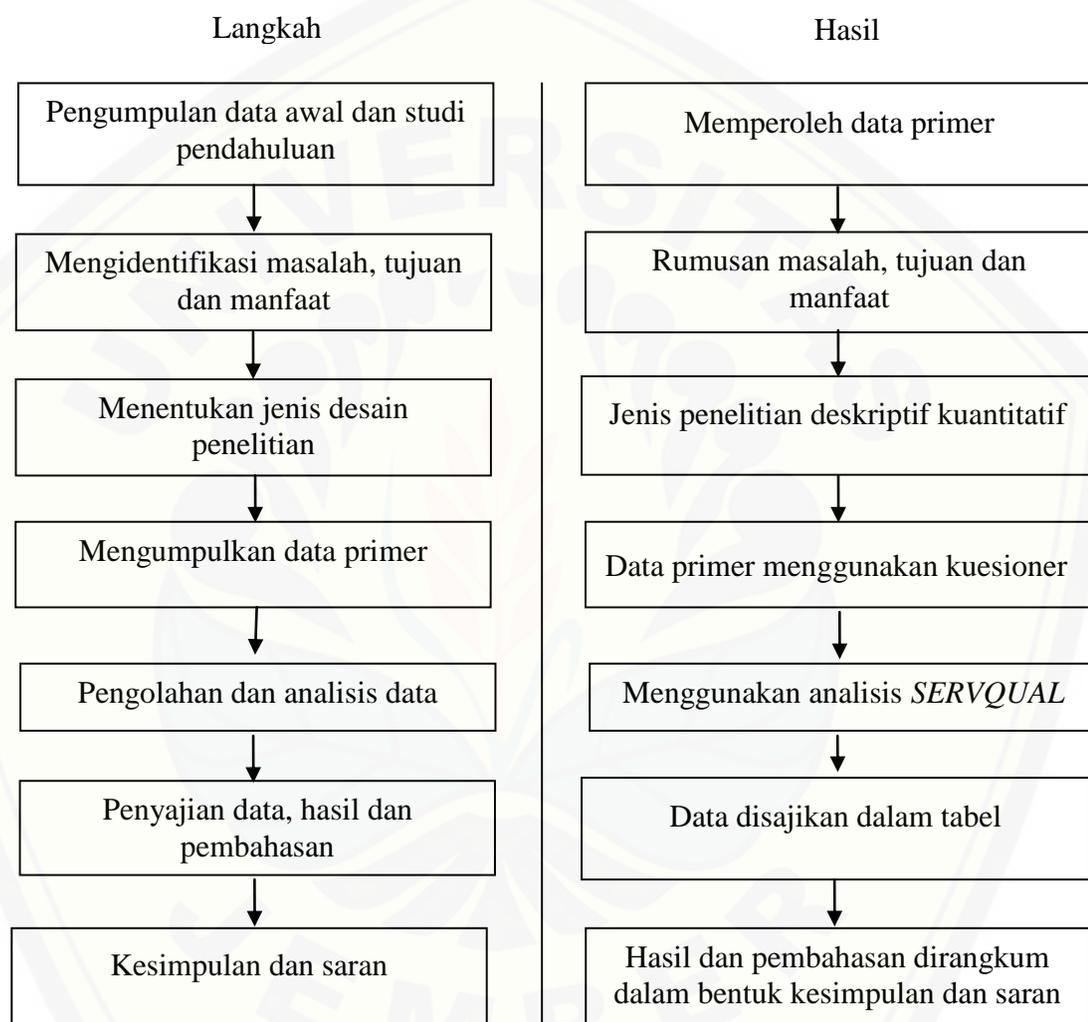
Apabila hasil skor *ServQual* menunjukkan hasil negatif (-) dapat disimpulkan bahwa persepsi peserta BPJS kesehatan lebih kecil dari harapan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ini bermakna peserta BPJS kesehatan merasa tidak puas.

Apabila peserta BPJS kesehatan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan

efisien. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya

**3.10 Alur Penelitian**

Alur penelitian dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Gambar 3.1 : Alur Penelitian

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan peserta BPJS kesehatan di BRI Genteng, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Harapan peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI Genteng paling tinggi adalah pada dimensi kehandalan, sedangkan dimensi harapan paling rendah adalah empati.
- b. Kenyataan pelayanan yang diterima peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI Genteng paling tinggi adalah pada dimensi kehandalan, sementara dimensi terendah adalah empati.
- c. Kepuasan peserta BPJS kesehatan pada BRI Genteng adalah tidak puas pada aspek bukti fisik kehandalan, jaminan dan empati, sementara pada aspek daya tanggap peserta BPJS kesehatan puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI Genteng adalah tidak puas. Artinya kepuasan peserta BPJS kesehatan belum terpenuhi.

### 5.2 Saran

Solusi yang dapat ditawarkan terkait dengan upaya perbaikan pelayanan pada BPJS kesehatan yang melakukan pembayaran di BRI Genteng adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembayaran BPJS kesehatan kesehatan melalui mitra kerja lainnya seperti mini market dan PPOB yang berada pada daerah sekitar.
2. Pihak Perbankan diharapkan menyediakan loket dan layanan khusus BPJS kesehatan sehingga antrian bisa diminimalisir.
3. Peserta PBPB BPJS kesehatan bisa melakukan pembayaran melalui autodebet dan ATM mini BRI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisandhi, LW. 2016. *Ratusan Peserta BPJS kesehatan Pilih Turun Kelas*. Diakses pada tanggal 11 Januari 2017 dari [http://jatim.antaranews.com/berita/176271/ratusan-peserta-bpjs-kesehatan-pilih-turun-kelas?utm\\_source=fly&utm\\_medium=related&utm\\_campaign=news](http://jatim.antaranews.com/berita/176271/ratusan-peserta-bpjs-kesehatan-pilih-turun-kelas?utm_source=fly&utm_medium=related&utm_campaign=news)
- Azwar, S.2010. *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bappenas. 2013. *Data dan Informasi Kinerja Pembangunan 2004-2012*. Kementerian PPN/Bappenas. Jakarta.
- BPJS kesehatan. 2015. *Perluas Channel Pembayaran Iuran Bulanan Peserta, BPJS kesehatan Tambah Jaringan Kerjasama Minimarket*.
- Bungin, B. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Christopher, L. 1994, *Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage*, New York: McGraw Hill
- Djunaidi M, Setiawan E, Haryanto T. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy *Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 3, April 2006, hal. 139 – 146. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ferdinand, A. 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hidayat A.A., 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta : Heath Books
- Kemenkes, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.

- Muhammad, Nasir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
- Ningtyas, I. 2016. *Ribuan Peserta JKN Banyuwangi Menunggak Premi*. Diakses pada tanggal 24 Januari 2017 dari <https://nasional.tempo.co/read/news/2014/09/04/173604398>
- Nugroho, A. 2005. Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS, Andi Jogyakarta.
- Pohan, IS. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prihantoro, C. R. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F. 2003, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII
- Sambodo, AT dan Dirgantara, HB. 2014. Analisis kepuasan konsumen dengan servqual studi kasus: media sosial bhinneka.com. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 22 September 2014. Fakultas Ilmu Komputer dan Ilmu Komunikasi Kalbis Institute
- Setiady YN, Kardena E dan Rahardyan B. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pdam Tirtawening Kota Bandung Dengan Metode Servqual. Institut Teknologi Bandung
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharmiati. B, D. 2007. Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 10 (2): 123 – 130.
- Sundoyo, 2009. Jaminan Kesehatan Masyarakat Salah Satu Cara Menyejahterakan Rakyat, Vol. 2. No. 4. *Jurnal Hukum Kesehatan*. Jakarta

- Suparman, SD. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap. ITEKS Intuisi Teknologi Dan Seni EDISI 7 NO 3 Nopember 2015. Purwokerto
- Suyanto, B. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media.
- Tjiptono, F & Diana, A. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F. 2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, Andi,. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi. Offset.
- Tirtomulyo, A, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiarini, A dan Sahputri, DL. 2016. *Ini Detail Fasilitas yang Didapat Peserta JKN*. diakses pada tanggal 11 Februari 2017 dari <http://m.viva.co.id/life/kesehatan-intim/839265-ini-detail-fasilitas-yang-didapat-peserta-jkn>
- Zeithaml, Valerie A,dkk. 1990. *Delivering Quality*. Free Press. New York.

## KUESIONER

KEPUASAN Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatanDALAM  
PEMBAYARAN IURAN BPJS kesehatan DI BANK BRI CABANG GENTENG  
BANYUWANGI

Untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS kesehatan dalam melakukan pembayaran di BRI Genteng Banyuwangi, maka dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang saya berikan. Atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

## I. Identitas Responden

Usia :  
Jenis Kelamin : a) Pria b) Wanita  
Profesi/Pekerjaan :

## II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (√) yang paling sesuai dengan pendapat Saudara. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan Skor:

## 1. Kenyataan yang dirasakan Peserta BPJS kesehatan

Pilihan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Bukti fisik					
1	BRI Genteng menyediakan kursi untuk menunggu antiran pembayaran					
2	BRI Genteng menyediakan loket pembayaran khusus BPJS kesehatan					
3	BRI Genteng menjaga kerapian karyawan dalam bekerja					
4	BRI Genteng menyediakan layanan khusus informasi BPJS kesehatan					
5	BRI Genteng menyediakan mekanisme antrian khusus BPJS kesehatan					
B	Kehandalan					
1	BRI Genteng melayani sesuai dengan jam kerja (08.00-15.00)					
2	Pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS kesehatan sangat cepat dan tepat					
3	Sistem antrian pembayaran BPJS kesehatan di BRI Genteng sangat membantu					
4	Karyawan BRI Genteng memberikan informasi secara detail kepada peserta BPJS kesehatan mengenai persyaratan pembayaran					
5	Karyawan BRI Genteng memberikan informasi secara detail kepada peserta BPJS kesehatan mengenai alur pembayaran					
C	Daya tanggap					
1	Karyawan BRI Genteng ramah dan sabar dengan setiap keluhan peserta BPJS kesehatan					
2	BRI Genteng merespon keluhan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatan dalam proses pembayaran					
3	Karyawan BRI Genteng membantu mengarahkan peserta dalam pengisian form pembayaran					
4	Karyawan BRI Genteng menanyakan kembali hal-hal yang tidak dimengerti peserta mengenai pembayaran BPJS kesehatan					
5	Karyawan BRI Genteng bersikap penuh simpatik kepada peserta					
D	Jaminan					
1	Pengetahuan karyawan tentang BPJS kesehatan sangat baik					
2	Ketrampilan karyawan dalam proses pembayaran sangat cepat dan tepat					
3	Karyawan BRI Genteng mengecek kembali jumlah					

	pembayaran peserta					
4	Karyawan BRI Genteng mengutamakan kesantunan dan kesopanan dalam berinteraksi dengan peserta					
5	BRI Genteng melayani peserta sesuai dengan sistem antrian					
E	Empati					
1	Karyawan BRI Genteng memberikan perhatian individual kepada Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatan dalam pembayaran					
2	Karyawan BRI Genteng mengawali komunikasi dengan peserta BPJS kesehatan					
3	Karyawan BRI Genteng mengutamakan kepentingan para peserta BPJS kesehatan					
4	Karyawan BRI Genteng mampu memberikan layanan yang nyaman pada peserta BPJS kesehatan					
5	Karyawan BRI Genteng selalu menyampaikan informasi berkaitan dengan BPJS kesehatan kepada peserta sampai peserta benar-benar mengerti					

2. Harapan Peserta BPJS kesehatan

Pilihan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
A	Bukti fisik					
1	BRI Genteng perlu menyediakan kursi yang memadai					
2	BRI Genteng perlu menyediakan loket pembayaran khusus BPJS kesehatan agar proses pembayaran cepat					
3	Sangat penting bagi karyawan untuk menjaga kerapian berpakaian dan berpenampilan dalam bekerja					
4	Penting bagi BRI Genteng menyediakan layanan khusus informasi BPJS kesehatan					
5	Penting bagi BRI Genteng menyediakan mekanisme antrian khusus BPJS kesehatan agar proses pembayaran cepat					
B	Kehandalan					
1	Penting BRI Genteng melayani sesuai dengan jam kerja (08.00-15.00)					
2	BRI Genteng perlu memberikan pelayanan dengan cepat					

	dan tepat					
3	Sistem antrian pembayaran BPJS kesehatan perlu dapat mempercepat antiran					
4	Karyawan BRI Genteng perlu memberikan informasi seputar BPJS kesehatan secara detail kepada peserta					
5	Karyawan BRI Genteng perlu memberikan informasi jelas mengenai alur pembayaran BPJS kesehatan					
C	Daya tanggap					
1	Karyawan BRI Genteng meningkatkan keramahan dan kesabaran selama melayani peserta BPJS kesehatan					
2	BRI Genteng segera merespon keluhan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS kesehatan dalam proses pembayaran					
3	Karyawan BRI Genteng dapat mengarahkan peserta dalam pengisian form pembayaran untuk meminimalisir kesalahan					
4	Karyawan BRI Genteng menanyakan kembali hal-hal yang tidak dimengerti peserta mengenai pembayaran BPJS kesehatan agar peserta dapat memahaminya					
5	Karyawan BRI Genteng perlu bersikap simpatik kepada peserta					
D	Jaminan					
1	Pengetahuan karyawan tentang BPJS kesehatan ditingkatkan					
2	Karyawan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dalam proses pembayaran					
3	Karyawan BRI Genteng penting untuk mengecek kembali jumlah pembayaran peserta					
4	Karyawan BRI Genteng penting mengutamakan kesantunan dan kesopanan dalam berinteraksi dengan peserta					
5	BRI Genteng penting melayani peserta sesuai dengan sistem antrian agar adil					
E	Empati					
1	Karyawan BRI Genteng memberikan perhatian individual kepada peserta BPJS kesehatan agar peserta merasa dihargai					
2	Karyawan BRI Genteng mengawali komunikasi dengan peserta BPJS kesehatan melalui <i>Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun</i>					
3	Karyawan BRI Genteng perlu mengutamakan kepentingan para peserta BPJS kesehatan					
4	Karyawan BRI Genteng perlu memberikan layanan yang nyaman pada peserta BPJS kesehatan					
5	Karyawan BRI Genteng perlu menyampaikan informasi					

kepada peserta sampai nasabah benar-benar mengerti					
--	--	--	--	--	--

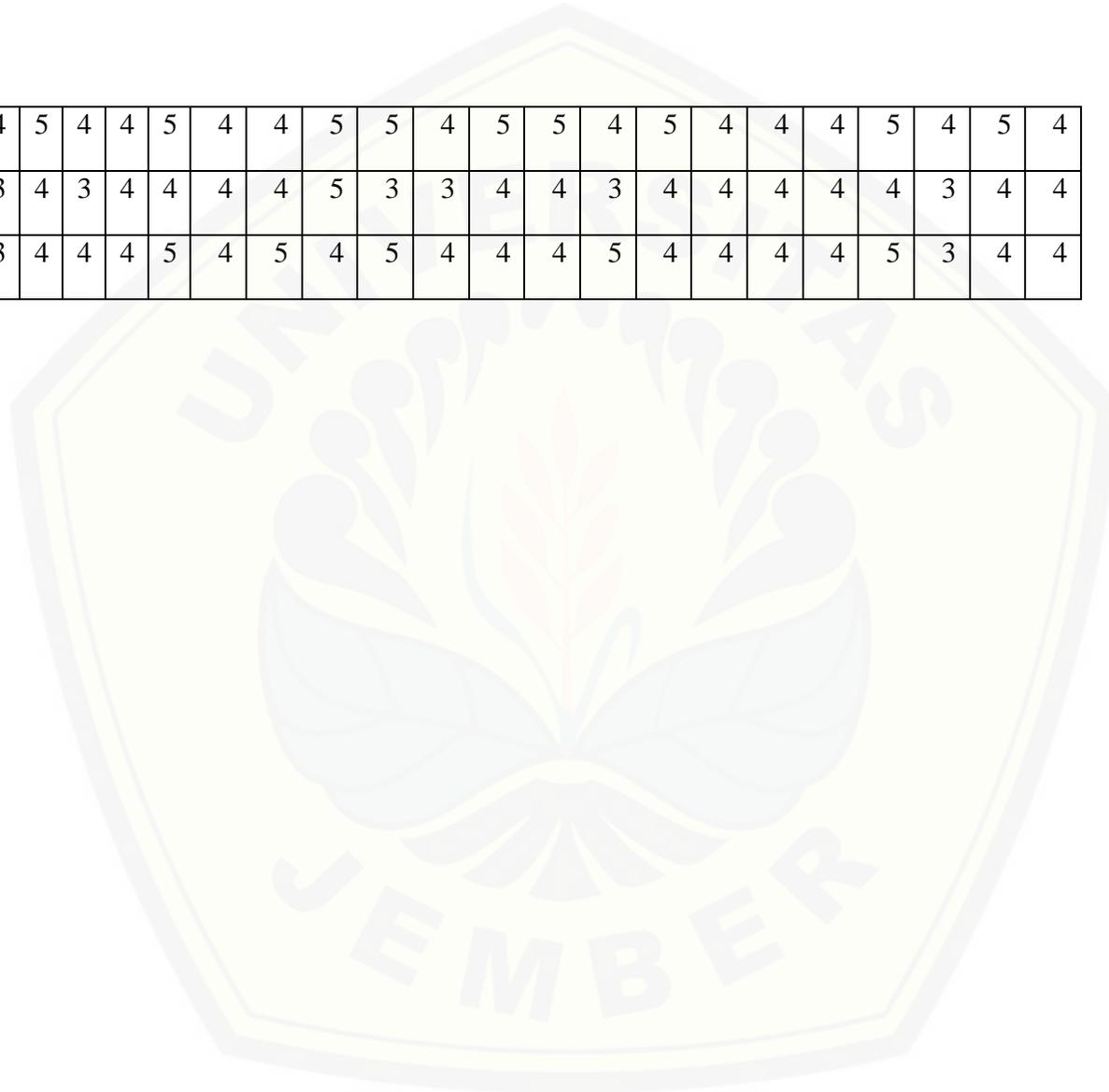


## Tabulasi Data

No	Kepuasan Peserta BPJS kesehatan terhadap Pelayanan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
6	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
19	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
20	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
21	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
22	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
24	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	
25	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	
26	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
27	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	

28	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
29	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4



## Uji Coba Validitas

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	97.17	36.764	.394	.881
Pernyataan 2	98.00	35.034	.631	.875
Pernyataan 3	97.07	35.926	.496	.878
Pernyataan 4	97.17	36.144	.518	.878
Pernyataan 5	97.93	36.409	.329	.883
Pernyataan 6	97.13	35.775	.563	.877
Pernyataan 7	97.87	35.361	.562	.876
Pernyataan 8	97.70	36.079	.484	.879
Pernyataan 9	97.10	35.197	.650	.874
Pernyataan 10	97.30	37.528	.371	.881
Pernyataan 11	97.10	36.783	.355	.882
Pernyataan 12	97.03	35.344	.587	.876
Pernyataan 13	97.17	34.902	.563	.876
Pernyataan 14	97.63	37.068	.234	.886
Pernyataan 15	97.13	36.395	.444	.880
Pernyataan 16	97.30	34.976	.418	.882
Pernyataan 17	97.43	35.978	.474	.879
Pernyataan 18	97.07	36.892	.324	.883
Pernyataan 19	97.20	36.579	.460	.879
Pernyataan 20	97.17	36.006	.454	.879
Pernyataan 21	97.30	37.666	.333	.882
Pernyataan 22	97.20	36.166	.547	.877
Pernyataan 23	97.97	35.413	.484	.879
Pernyataan 24	97.33	35.195	.573	.876
Pernyataan 25	97.13	37.499	.237	.884

## Reliabilitas

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	25

R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843

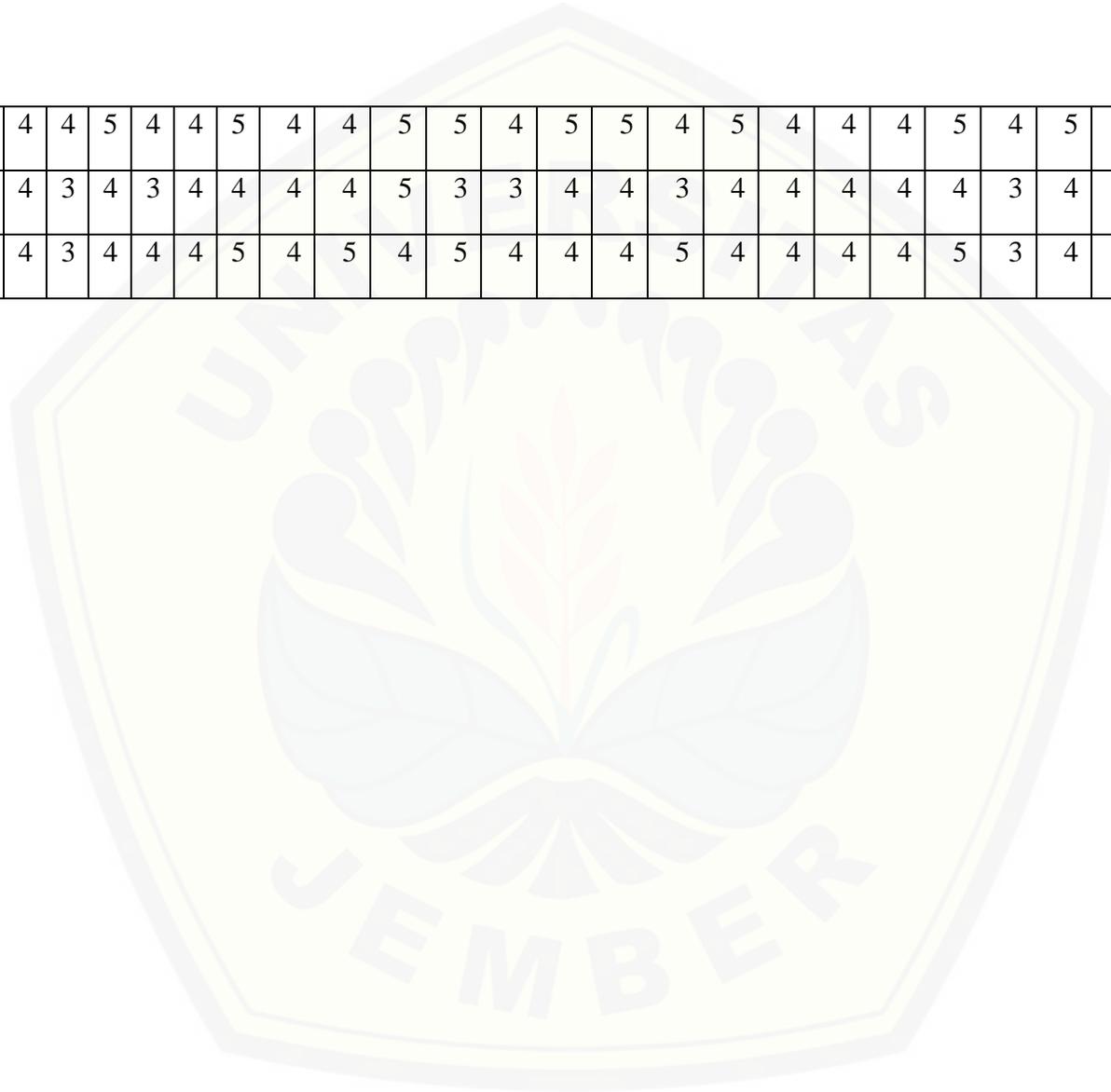
Berdasarkan pada hasil uji coba validitas yang dilakukan pada 1/3 dari sampel yaitu 30 orang ( $r$  tabel =0.361) diketahui bahwa terdapat 6 item pernyataan tidak valid. Sementara untuk sampel 90 ( $R$  tabel 0.207) semua item valid

Tabulasi Data

No	Kepuasan Peserta BPJS kesehatan terhadap Pelayanan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
6	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
20	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
22	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
24	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4
25	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
26	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
27	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4

28	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
29	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4



## Uji Coba Validitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	97.17	36.764	.394	.881
Pernyataan 2	98.00	35.034	.631	.875
Pernyataan 3	97.07	35.926	.496	.878
Pernyataan 4	97.17	36.144	.518	.878
Pernyataan 5	97.93	36.409	.329	.883
Pernyataan 6	97.13	35.775	.563	.877
Pernyataan 7	97.87	35.361	.562	.876
Pernyataan 8	97.70	36.079	.484	.879
Pernyataan 9	97.10	35.197	.650	.874
Pernyataan 10	97.30	37.528	.371	.881
Pernyataan 11	97.10	36.783	.355	.882
Pernyataan 12	97.03	35.344	.587	.876
Pernyataan 13	97.17	34.902	.563	.876
Pernyataan 14	97.63	37.068	.234	.886
Pernyataan 15	97.13	36.395	.444	.880
Pernyataan 16	97.30	34.976	.418	.882
Pernyataan 17	97.43	35.978	.474	.879
Pernyataan 18	97.07	36.892	.324	.883
Pernyataan 19	97.20	36.579	.460	.879
Pernyataan 20	97.17	36.006	.454	.879
Pernyataan 21	97.30	37.666	.333	.882
Pernyataan 22	97.20	36.166	.547	.877
Pernyataan 23	97.97	35.413	.484	.879
Pernyataan 24	97.33	35.195	.573	.876
Pernyataan 25	97.13	37.499	.237	.884

## Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	25

R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843

Berdasarkan pada hasil uji coba validitas yang dilakukan pada 1/3 dari sampel yaitu 30 orang ( $r$  tabel =0.361) diketahui bahwa terdapat 6 item pernyataan tidak valid. Sementara untuk sampel 90 ( $R$  tabel 0.207) semua item valid

## DESKRIPSI RESPONDEN

No	Umur	Keterangan	Kelamin	Keterangan	Pekerjaan	Keterangan
1	3	45-55 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
2	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
3	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
4	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
5	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
6	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
7	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
8	3	45-55 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
9	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	1	Tani
10	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
11	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
12	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	4	Pegawai Swasta
13	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
14	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
15	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
16	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
17	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
18	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
19	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
20	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
21	3	45-55 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
22	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
23	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
24	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
25	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
26	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
27	3	45-55 tahun	2	perempuan	3	IRT
28	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
29	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
30	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
31	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
32	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
33	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
34	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
35	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
36	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
37	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta

38	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
39	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
40	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
41	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
42	3	45-55 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
43	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
44	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
45	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
46	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
47	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
48	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
49	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
50	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
51	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
52	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
53	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
54	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
55	3	45-55 tahun	2	perempuan	3	IRT
56	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
57	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
58	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
59	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
60	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
61	3	45-55 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
62	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
63	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
64	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
65	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
66	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
67	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
68	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
69	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
70	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
71	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
72	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
73	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
74	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
75	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
76	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
77	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
78	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta

79	3	45-55 tahun	2	perempuan	3	IRT
80	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
81	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
82	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
83	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
84	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
85	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
86	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
87	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
88	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
89	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
90	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
91	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
92	3	45-55 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
93	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
94	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
95	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
96	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
97	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
98	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
99	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
100	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
101	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
102	3	45-55 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
103	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
104	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
105	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
106	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
107	3	45-55 tahun	2	perempuan	3	IRT
108	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
109	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
110	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
111	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
112	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
113	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
114	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
115	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
116	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
117	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
118	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
119	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT

120	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
121	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
122	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
123	3	45-55 tahun	2	perempuan	3	IRT
124	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
125	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
126	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
127	2	34-44 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
128	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
129	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta
130	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
131	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
132	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	1	Tani
133	1	23-33 tahun	2	perempuan	3	IRT
134	2	34-44 tahun	2	perempuan	3	IRT
135	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
136	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	1	Tani
137	1	23-33 tahun	2	perempuan	2	Wiraswasta
138	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	4	Pegawai Swasta
139	2	34-44 tahun	1	Laki-laki	1	Tani
140	1	23-33 tahun	1	Laki-laki	2	Wiraswasta

## TABULASI DATA

No	Kenyataan																							
	1	2	3	4	$\Sigma$	5	6	7	8	9	$\Sigma$	10	11	12	$\Sigma$	13	14	15	16	$\Sigma$	17	18	19	$\Sigma$
1	4	3	4	4	15	3	5	5	4	4	21	4	5	5	14	4	5	4	5	18	5	3	4	12
2	3	3	4	3	13	4	5	3	5	5	22	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	4	4	13
3	4	4	5	4	17	3	5	4	4	4	20	4	4	5	13	5	4	5	4	18	4	4	5	13
4	3	3	4	3	13	3	4	3	5	5	20	5	4	4	13	4	5	4	4	17	5	3	4	12
5	4	4	5	4	17	3	4	3	4	5	19	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	4	4	12
6	4	3	4	4	15	4	4	3	5	5	21	5	5	4	14	5	5	4	4	18	5	4	4	13
7	4	3	4	3	14	4	4	3	4	5	20	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
8	3	4	4	3	14	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	5	5	4	18	5	3	4	12
9	3	3	4	3	13	3	5	3	5	4	20	4	5	5	14	4	5	5	4	18	5	3	5	13
10	4	3	4	3	14	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12
11	3	3	4	3	13	3	5	3	5	4	20	4	5	4	13	3	5	4	4	16	4	3	4	11
12	3	4	5	3	15	3	5	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11

13	4	4	4	4	16	3	4	3	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	5	12
14	4	3	4	3	14	3	5	3	4	4	19	4	5	4	13	3	4	4	4	15	4	3	4	11
15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	3	5	12
16	3	3	5	3	14	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	3	4	4	4	15	5	3	4	12
17	4	4	4	3	15	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	5	5	18	5	3	5	13
18	4	3	5	4	16	3	4	5	5	5	22	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	3	4	12
19	3	4	5	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	5	5	4	17	4	3	4	11
20	4	4	5	3	16	3	4	3	5	5	20	3	5	4	12	3	5	5	4	17	5	4	5	14
21	3	3	5	4	15	4	4	3	5	4	20	4	4	5	13	5	4	5	4	18	4	4	4	12
22	3	4	5	3	15	3	4	3	5	5	20	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	4	4	12
23	3	4	4	3	14	3	4	3	5	5	20	3	4	4	11	4	4	5	4	17	5	3	4	12
24	4	4	5	4	17	3	5	4	5	4	21	4	4	5	13	3	4	5	4	16	5	4	4	13
25	4	3	4	4	15	4	4	3	5	4	20	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	4	4	12
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	3	4	5	4	16	5	3	4	12
27	3	3	4	3	13	4	4	3	5	5	21	3	4	4	11	3	5	4	5	17	4	4	4	12

28	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	21	5	5	4	14	3	4	5	5	17	5	3	5	13
29	3	3	4	4	14	4	4	3	5	4	20	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	14
30	3	4	4	3	14	3	5	3	5	4	20	5	4	5	14	4	4	5	4	17	5	3	5	13
31	3	4	4	4	15	3	4	3	5	4	19	4	5	5	14	3	4	5	5	17	5	4	3	12
32	3	3	5	3	14	3	5	4	5	4	21	5	4	4	13	3	5	4	5	17	4	3	4	11
33	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	4	4	5	13	3	4	4	4	15	4	4	4	12
34	3	4	5	4	16	3	4	3	5	5	20	4	5	5	14	4	5	5	4	18	4	3	5	12
35	4	3	4	4	15	3	5	3	5	4	20	4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	3	4	11
36	3	4	5	3	15	4	5	3	5	4	21	4	4	4	12	5	4	5	4	18	5	4	5	14
37	4	3	5	2	14	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	3	5	5	4	17	5	4	4	13
38	3	4	4	2	13	4	5	3	5	4	21	4	4	5	13	4	5	3	4	16	5	3	4	12
39	5	4	4	2	15	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12
40	4	4	5	3	16	3	4	3	5	5	20	4	4	4	12	4	5	5	4	18	5	3	4	12
41	3	3	5	3	14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	3	5	5	4	17	4	4	4	12
42	4	3	5	4	16	3	5	3	5	4	20	4	4	4	12	4	5	4	5	18	5	3	4	12

43	3	4	4	2	13	3	5	3	4	5	20	4	4	5	13	5	5	5	4	19	5	4	4	13
44	4	3	4	2	13	3	4	3	5	5	20	4	5	5	14	3	4	4	4	15	5	4	4	13
45	4	3	4	3	14	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	5	5	4	18	5	4	4	13
46	4	4	4	3	15	4	4	4	5	4	21	3	4	4	11	3	5	5	4	17	4	3	4	11
47	3	4	4	3	14	4	4	4	5	4	21	3	5	5	13	3	5	5	4	17	4	3	4	11
48	3	3	5	4	15	3	5	4	5	5	22	4	5	5	14	4	5	5	4	18	4	4	4	12
49	4	3	4	3	14	4	5	4	4	5	22	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	3	4	11
50	3	4	4	4	15	3	5	3	5	4	20	5	4	5	14	3	4	4	4	15	4	3	3	10
51	3	4	5	4	16	3	5	3	5	4	20	4	4	5	13	4	5	3	4	16	4	4	5	13
52	4	3	4	3	14	3	5	3	5	4	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	4	5	14
53	4	4	4	4	16	3	4	3	5	4	19	4	5	5	14	3	4	4	5	16	5	3	5	13
54	3	3	5	3	14	3	5	4	4	5	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16	3	3	5	11
55	3	3	4	3	13	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	5	3	4	4	16	4	4	5	13
56	4	3	4	3	14	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	3	4	5	4	16	4	4	3	11
57	4	4	5	3	16	3	4	3	4	4	18	4	5	5	14	5	5	4	5	19	4	3	4	11

58	3	4	5	3	15	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
59	4	4	4	4	16	4	4	3	5	4	20	4	5	5	14	4	4	5	5	18	5	3	5	13
60	3	3	4	4	14	3	4	3	5	5	20	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	3	4	12
61	3	4	4	3	14	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	5	5	4	17	4	3	4	11
62	3	4	4	3	14	3	4	4	5	5	21	4	5	4	13	3	5	5	4	17	5	4	5	14
63	4	3	4	3	14	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	5	4	5	4	18	4	4	4	12
64	4	4	5	4	17	3	5	3	5	5	21	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
65	4	4	3	3	14	4	4	3	5	5	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
66	3	4	5	3	15	4	4	3	5	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17	5	4	4	13
67	4	3	5	3	15	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	4	4	12
68	5	4	5	3	17	3	4	3	4	5	19	5	4	4	13	3	4	5	4	16	5	3	4	12
69	4	3	4	3	14	4	4	4	5	5	22	3	4	4	11	5	5	4	5	19	4	4	4	12
70	3	4	5	3	15	3	5	3	5	5	21	5	5	4	14	5	4	5	5	19	5	4	5	14
71	4	3	5	4	16	3	4	4	5	4	20	5	4	5	14	3	4	5	5	17	5	4	5	14
72	3	4	5	3	15	3	5	3	5	5	21	3	4	4	11	4	4	5	4	17	5	3	4	12

73	4	4	4	3	15	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	3	4	5	4	16	5	4	4	13
74	4	3	4	3	14	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	4	4	12
75	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	3	4	12
76	3	3	4	3	13	4	5	3	5	5	22	4	4	4	12	5	5	4	5	19	4	4	4	12
77	3	4	5	3	15	3	4	3	5	5	20	5	5	4	14	3	4	5	5	17	5	4	5	14
78	4	3	3	3	13	4	5	3	5	4	21	4	4	5	13	5	4	5	5	19	5	4	5	14
79	3	4	5	3	15	4	4	3	5	4	20	4	4	5	13	3	4	5	4	16	5	4	5	14
80	3	4	5	3	15	4	4	3	5	4	20	4	5	5	14	4	4	5	5	18	5	4	3	12
81	4	4	5	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	5	13	5	4	5	4	18	4	4	5	13
82	4	3	4	4	15	3	5	3	5	5	21	4	4	4	12	3	5	4	4	16	5	3	4	12
83	3	4	5	4	16	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	4	4	12
84	3	3	5	4	15	3	5	3	5	5	21	5	5	4	14	3	5	4	4	16	5	4	4	13
85	4	3	5	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
86	4	4	4	3	15	3	4	3	4	5	19	4	5	4	13	4	5	5	4	18	5	4	4	13
87	3	3	4	3	13	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	3	5	13

88	4	3	4	3	14	4	4	3	4	5	20	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12
89	3	3	5	3	14	4	5	3	5	4	21	4	5	4	13	3	5	4	4	16	4	3	4	11
90	3	4	3	3	13	3	5	3	4	4	19	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11
91	3	4	5	4	16	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13
92	4	3	5	3	15	3	5	3	4	4	19	4	5	4	13	3	4	4	4	15	4	3	4	11
93	4	4	5	4	17	3	5	3	4	4	19	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	3	5	12
94	4	3	4	3	14	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	3	4	4	4	15	5	3	4	12
95	4	4	5	3	16	3	5	3	5	4	20	3	5	5	13	4	4	5	5	18	5	3	5	13
96	3	3	5	3	14	3	4	4	5	4	20	3	4	4	11	4	5	4	5	18	4	3	4	11
97	3	4	5	3	15	3	4	3	4	4	18	3	4	5	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
98	3	4	5	4	16	4	4	4	5	5	22	4	5	5	14	4	5	5	4	18	4	3	5	12
99	4	3	4	3	14	3	4	3	5	4	19	4	5	5	14	3	4	4	5	16	4	3	4	11
100	4	4	4	3	15	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	4	17	5	4	5	14
101	3	4	4	3	14	4	4	3	5	4	20	5	5	5	15	3	4	5	5	17	5	4	3	12
102	4	3	4	3	14	4	4	3	5	4	20	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	3	4	11

103	3	4	4	3	14	4	4	3	4	4	19	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
104	4	4	5	3	16	3	4	4	5	5	21	4	5	5	14	4	5	5	4	18	4	3	5	12
105	3	3	4	4	14	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	3	4	11
106	4	4	5	4	17	3	4	4	5	5	21	4	4	5	13	3	4	5	4	16	4	3	4	11
107	4	3	5	3	15	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	4	5	4	5	18	4	3	5	12
108	3	4	5	4	16	3	4	4	5	4	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	3	4	12
109	4	3	4	3	14	4	4	3	5	5	21	4	5	5	14	3	4	4	5	16	5	3	4	12
110	4	4	5	3	16	4	4	3	5	5	21	4	5	4	13	3	4	4	5	16	4	4	5	13
111	3	3	5	3	14	4	5	3	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	5	17	5	3	4	12
112	4	4	5	4	17	3	4	3	4	5	19	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
113	5	3	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	4	5	14
114	4	3	4	3	14	3	4	3	5	5	20	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	4	4	13
115	3	3	4	3	13	3	4	4	5	4	20	5	4	5	14	4	5	5	4	18	5	4	4	13
116	3	4	4	4	15	3	5	3	5	4	20	4	4	4	12	3	5	5	4	17	4	3	4	11
117	3	4	4	4	15	3	5	4	5	4	21	5	5	5	15	3	5	5	4	17	4	3	4	11

118	4	3	4	3	14	3	4	3	5	5	20	4	5	5	14	3	5	5	4	17	4	4	4	12
119	4	3	4	4	15	3	5	3	4	5	20	5	4	5	14	3	5	4	4	16	4	3	4	11
120	3	4	4	3	14	4	4	3	5	4	20	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	3	3	10
121	4	4	4	3	15	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	3	5	3	4	15	4	4	5	13
122	4	4	4	3	15	4	5	3	5	4	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	5	14
123	4	4	4	3	15	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	3	4	4	5	16	5	3	5	13
124	4	4	5	4	17	3	5	3	4	5	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16	3	3	5	11
125	4	3	5	3	15	4	5	3	4	4	20	4	4	4	12	3	3	4	4	14	4	4	5	13
126	4	4	5	4	17	3	5	3	5	4	20	5	5	5	15	3	4	5	4	16	4	4	3	11
127	4	4	5	3	16	3	5	3	4	4	19	4	5	5	14	3	5	4	5	17	4	3	4	11
128	3	4	5	4	16	3	5	4	4	5	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
129	4	4	4	3	15	4	4	3	5	4	20	5	5	5	15	3	4	5	5	17	5	3	5	13
130	3	3	5	4	15	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	4	4	4	4	16	5	3	4	12
131	4	4	5	3	16	4	4	3	4	4	19	4	5	4	13	3	4	4	4	15	4	3	4	11
132	3	4	5	3	15	3	5	4	4	4	20	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	3	5	12

133	4	4	4	3	15	4	5	3	5	4	21	4	4	5	13	3	4	4	4	15	5	3	4	12
134	4	4	4	4	16	3	5	3	5	4	20	5	5	5	15	3	4	5	5	17	5	3	5	13
135	4	4	4	4	16	3	5	3	5	5	21	5	5	5	15	4	4	4	4	16	5	3	4	12
136	4	4	4	3	15	3	5	4	5	5	22	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	4	4	12
137	4	4	4	3	15	3	4	4	5	5	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
138	3	4	5	4	16	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	3	4	5	4	16	5	4	4	13
139	4	4	5	4	17	3	5	3	5	4	20	5	4	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12
140	5	4	4	3	16	4	4	3	5	5	21	4	4	4	12	3	4	4	5	16	4	3	5	12

No	Harapan																							
	1	2	3	4	Σ	5	6	7	8	9	Σ	10	11	12	Σ	13	14	15	16	Σ	17	18	19	Σ
1	4	5	4	4	17	4	5	5	4	4	22	4	5	4	13	4	5	4	5	18	5	5	4	14
2	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	4	5	14
3	5	4	5	4	18	3	5	5	4	4	21	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	4	5	14
4	3	4	4	3	14	3	4	4	5	5	21	5	4	4	13	4	5	4	5	18	5	3	4	12
5	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	5	5	4	18	5	5	5	15
6	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	5	17	5	4	4	13
7	4	4	4	3	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13
8	4	4	4	3	15	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
9	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	23	4	5	5	14	4	5	4	4	17	5	5	5	15
10	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12
11	4	5	4	4	17	3	5	4	5	4	21	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	12
12	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	4	4	5	17	4	5	4	13
13	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13

14	5	5	4	4	18	3	5	4	4	4	20	5	5	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12
15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	5	4	5	18	5	4	4	13
16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	5	4	5	14	3	4	4	4	15	5	4	4	13
17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	5	4	14
18	4	3	4	4	15	3	5	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
19	3	4	4	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
20	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	21	5	5	4	14	3	5	4	4	16	5	5	4	14
21	4	3	4	4	15	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12
22	5	4	4	3	16	3	5	4	5	4	21	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	4	4	12
23	5	4	4	3	16	3	5	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	5	4	14
24	5	4	4	4	17	3	5	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	4	4	13
25	4	3	4	4	15	4	5	5	5	4	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	3	4	5	4	16	5	4	4	13
27	4	4	4	3	15	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	12
28	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	13

29	5	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	4	5	13
30	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	3	5	12
31	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	5	5	18	5	4	4	13
32	5	5	5	3	18	5	5	5	4	4	23	5	4	4	13	4	5	4	5	18	4	3	4	11
33	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
34	3	4	4	4	15	3	5	4	4	5	21	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	12
35	4	4	4	4	16	3	5	5	4	4	21	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	5	4	13
36	3	4	4	4	15	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12
37	4	5	4	4	17	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	4	4	12
38	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	4	4	17	5	4	4	13
39	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	5	4	14
41	5	5	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	14	4	5	5	4	18	4	4	4	12
42	5	4	4	4	17	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	3	4	12
43	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	21	4	5	5	14	4	5	5	4	18	5	4	4	13

44	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	21	4	5	4	13	3	4	4	4	15	5	4	4	13
45	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	4	4	12
46	5	4	4	4	17	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	13
47	3	4	4	4	15	4	4	5	4	4	21	4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	5	4	13
48	3	4	5	4	16	3	5	4	5	4	21	4	5	4	13	4	5	5	4	18	5	4	4	13
49	4	5	4	3	16	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13
50	3	4	4	4	15	4	5	5	5	4	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
51	3	5	5	4	17	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
52	4	4	4	3	15	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	5	4	14
53	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	4	5	13
54	3	5	4	4	16	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	5	17	4	3	4	11
55	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	5	3	4	4	16	5	4	4	13
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12
57	4	4	4	4	16	3	5	3	4	4	19	4	4	5	13	4	4	4	5	17	5	4	4	13
58	3	4	4	4	15	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12

59	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	3	5	12
60	3	4	4	4	15	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
61	3	4	4	4	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
62	3	4	4	4	15	3	5	5	5	5	23	5	5	4	14	4	5	5	4	18	5	4	4	13
63	4	4	4	4	16	3	5	5	4	5	22	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
64	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	12
65	4	4	3	4	15	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	3	4	12
66	3	4	5	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17	5	4	5	14
67	4	5	5	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	4	4	12
68	5	4	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	4	4	12	3	4	4	4	15	5	3	5	13
69	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	5	4	13
70	3	4	5	4	16	3	4	4	5	5	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
71	4	5	5	4	18	3	5	4	4	4	20	5	4	5	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12
72	3	5	5	4	17	4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	3	4	11
73	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	24	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12

74	4	4	4	4	16	3	4	5	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
75	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	4	4	13
76	3	5	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	4	4	12
77	3	4	5	4	16	4	5	3	4	4	20	5	5	4	14	3	4	5	4	16	5	4	5	14
78	4	4	4	4	16	4	5	3	5	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
79	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	5	13
80	3	4	4	3	14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	4	4	13
81	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	5	4	13
82	4	4	4	4	16	3	5	4	5	4	21	4	4	4	12	3	5	4	4	16	5	3	4	12
83	3	4	4	4	15	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13
84	3	5	4	4	16	3	5	5	5	4	22	5	5	4	14	4	5	4	4	17	5	4	5	14
85	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12
86	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	5	4	4	17	5	4	4	13
87	3	4	4	4	15	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	5	5	14
88	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12

89	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	3	4	12
90	5	4	5	4	18	3	5	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11
91	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
92	4	5	4	4	17	5	5	4	4	4	22	4	5	5	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12
93	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	5	4	13
94	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
95	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	4	4	5	4	17	4	4	5	13
96	4	4	4	4	16	3	4	4	5	4	20	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	4	4	12
97	4	4	4	3	15	3	5	4	4	5	21	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12
98	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15	4	5	4	4	17	4	5	5	14
99	5	5	4	3	17	4	4	3	4	4	19	4	5	4	13	3	4	4	4	15	5	4	4	13
100	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	5	14
101	3	4	4	4	15	4	5	3	5	5	22	5	5	5	15	3	4	5	4	16	4	4	3	11
102	4	4	4	4	16	4	5	3	5	4	21	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	3	4	11
103	4	4	4	4	16	4	5	3	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12

104	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	4	17	5	4	5	14
105	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	5	4	13
106	4	4	5	4	17	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12
107	4	5	4	4	17	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	4	5	4	5	18	4	4	4	12
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
109	4	5	4	4	17	4	4	3	5	5	21	4	5	5	14	3	4	4	5	16	4	4	4	12
110	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	5	4	13
111	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
112	4	5	5	4	18	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
113	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	4	4	12
114	5	4	4	3	16	4	4	4	5	5	22	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12
115	5	4	4	3	16	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	4	4	13
116	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	12
117	4	4	4	4	16	3	5	4	5	4	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13
118	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	4	5	5	14	4	5	4	4	17	4	4	4	12

119	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
120	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
121	4	4	4	3	15	3	4	5	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16	5	4	5	14
122	5	4	4	4	17	5	5	4	5	4	23	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	5	4	14
123	4	4	4	3	15	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13
124	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	21	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	3	5	13
125	4	4	5	3	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
126	5	4	4	4	17	3	5	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12
127	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
128	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
129	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	5	5	15
130	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
131	3	4	5	5	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	12
132	5	4	4	3	16	3	5	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
133	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12

134	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14
135	4	5	4	4	17	4	5	4	5	5	23	5	5	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	12
136	4	4	4	3	15	5	5	4	5	4	23	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
137	4	5	4	4	17	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13
138	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	3	4	5	4	16	4	4	4	12
139	4	5	5	4	18	3	5	5	5	4	22	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12
140	5	4	4	3	16	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	3	4	11

DOKUMETASI



Pengisian Kuesioner Oleh Responden



Pengisian Kuesioner Oleh Responden



Pengisian Kuesioner Oleh Responden

