

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DOKTER
DALAM SISTEM BPJS KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH Dr. H. SLAMET MARTODIRDJO
PAMEKASAN DAN PUSKESMAS SE-KABUPATEN
PAMEKASAN**



SISWANTO PABIDANG

NIM: 02.03.0123

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siswanto Pabidang
NIM : 02.03.0123
Program Studi : Doktor Ilmu Administrasi

Menyatakan bahwa DISERTASI yang saya buat dengan judul: **Pengaruh Kualitas Layanan Dokter dalam Sistem BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan dan Puskesmas se-Kabupaten Pamekasan.**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan DUPLIKASI dari karya orang lain. Dalam naskah DISERTASI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dengan sebenarnya tanda ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 01 Agustus 2017

Hormat Saya,



SISWANTO PABIDANG
NIM. 02.03.0123

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DOKTER
DALAM SISTEM BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. H. SLAMET MARTODIRDJO PAMEKASAN DAN
PUSKESMAS SE-KABUPATEN PAMEKASAN**

DISERTASI

**Untuk memperoleh Gelar Doktor
Pada Program Studi Ilmu Administrasi
Falultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

**SISWANTO PABIDANG
NIM: 02.03.0123**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

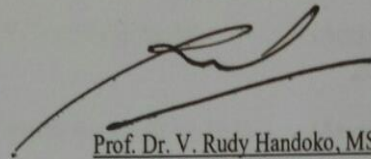
2017

LEMBAR PENGESAHAN

DISERTASI INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL, 02 AGUSTUS 2017

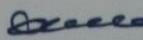
Oleh:

Promotor,



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
NIP.

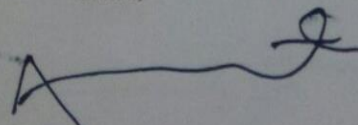
Ko-Promotor,



Prof. Dr. HM. Burhan Bungin, M.Si., Ph.D.
NIP. 195919860850003

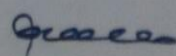
Program Studi Doktor Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui:
Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20110900203

Mengesahkan:
Ketua Program



Prof. Dr. H.M. Burhan Bungin, M.Si., Ph.D.
NIP. 195919860850003



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

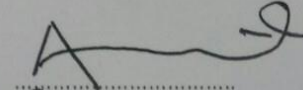
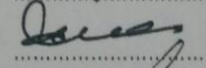
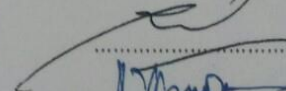
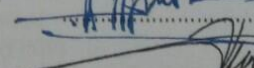
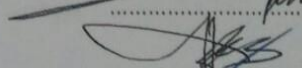
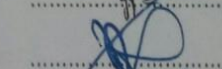

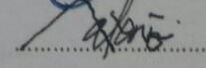
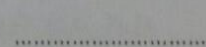
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi,
Magister Ilmu Administrasi, Doktor Ilmu Administrasi.
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.238 E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TERBUKA DISERTASI

Pada hari ini, **Rabu, 9 Agustus 2017** telah dilaksanakan **Ujian Terbuka Disertasi** Program Doktor Ilmu **Aministrasi** Fakultas **Administrasi** Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas **Promovendus**:

Nama : **Siswanto Pabidang**
NIM : **02,03,0123**
Judul Disertasi : **Kualitas Layanan Dokter Dalam Sistem BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Dan Puskesmas Se-Kabupaten Pamekasan**
Dengan Nilai Akhir :
Dinyatakan :

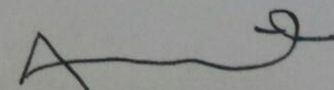
Panitia Penguji,

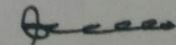
Ketua	Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS	
Sekretaris	Prof. Dr. H. Burhan Bungin, M.Si, Ph.D.	
Anggota	Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.	
	Prof. Dr. Arif Darmawan, SU	
	Dr. H. Ach. Sjafi'i, SH., M.Si.	
	Dr. H. Zakariya, MS., MM.	
	Prof. Dr. Setya Yuwana, MA.	
	Prof. Dr. Roesminingsih, M.Pd.	
	Prof. Dr. M. Wateno Oetomo, MM., MT., Dr.TS.	
	Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE., MPA.

Ketua Panitia,

Surabaya, 9 Agustus 2017

Sekretaris,


Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS


Prof. Dr. H. Burhan Bungin, M.Si, Ph.D.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dokter terhadap Sistem BPJS Kesehatan; untuk mengetahui pengaruh layanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan, dan untuk mengetahui pengaruh Sistem BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian dilakukan oleh peneliti di RSUD Dr. H Slamet Martodirdjo dan Puskesmas se-Kabupaten Pamekasan. Sampel pada penelitian ini sebesar 120 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dokter berpengaruh pada kepuasan pasien BPJS Kesehatan, yang berarti bahwa jika persepsi pasien BPJS Kesehatan akan kualitas layanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Kualitas layanan dokter tidak berpengaruh pada Sistem BPJS Kesehatan, yang berarti bahwa jika persepsi pasien BPJS Kesehatan akan kualitas layanan dokter meningkat, maka akan tidak berpengaruh pada Sistem BPJS. Sistem BPJS Kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien BPJS Kesehatan, yang berarti bahwa jika persepsi pasien BPJS Kesehatan akan Sistem BPJS Kesehatan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan dan Sistem BPJS Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Sedangkan kualitas layanan dokter tidak berpengaruh terhadap sistem BPJS Kesehatan.

Kata kunci: Kualitas layanan dokter, sistem BPJS, kepuasan, pasien

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of the quality of medical services to BPJS Health System; To know the influence of doctor service to patient satisfaction BPJS Health, and to know influence BPJS Health System to patient satisfaction BPJS Health

The approach used in this research is quantitative approach with explanatory research type. The research was conducted by researchers at RSUD Dr. H Slamet Martodirdjo and Puskesmas se-Kabupaten Pamekasan. The sample in this study is 120 respondents.

The results showed that physician service quality had an effect on patient satisfaction BPJS Health, which means that if patient perception BPJS Health will quality of service increase, hence will increase patient satisfaction BPJS Health. The quality of physician services has no effect on the BPJS Health System, which means that if BPJS Health's patient perception of the quality of the doctor's services increases, it will have no effect on the BPJS System. BPJS Health system affects patient satisfaction BPJS Health, which means that if the perception of BPJS Health patient will BPJS Health System increases, it will increase patient satisfaction BPJS Health.

The conclusion of the study showed that the quality of physician service influenced the satisfaction and BPJS Health system had an effect on the satisfaction of BPJS Health patient. While the quality of physician services has no effect on BPJS Health system.

Keywords: Quality of physician service, BPJS system, satisfaction, patient

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena penyertaan dan hikmat-Nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Disertasi ini.

Dalam kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS, selaku Promotor yang telah membantu secara moral dan intelektual sejak mengikuti Program Doktoral, penyusunan Pra-Proposal, MKPD (Mata Kuliah Pengantar Disertasi), Proposal, sampai penyelesaian disertasi;
2. Prof. Dr, H. M. Burhan Bungin, M.Si., Ph.D, selaku Co-Promotor, dan Ketua Prodi, yang telah membimbing penulis dan mendorong untuk penyelesaian disertasi, baik melalui bimbingan dan diskusi langsung maupun melalui SMS dan WhattShaps;
3. Prof. Dr. Hj. Ida A. Brahmasari, Drg, Dpl, DHE, MPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak membantu secara moral dan intelektual sejak mengikuti Program Doktoral, penyusunan Pra-Proposal, MKPD (Mata Kuliah Pengantar Disertasi), Proposal, sampai penyelesaian disertasi;
4. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS., selaku Dekan Program Studi Doktor Ilmu Administrasi, yang selalu bersedia membantu;
5. Semua Tim Penguji: Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS (Ketua), Prof. Dr. Burhan Bungin, M.Si., Ph.D (Sekretaris) dan Anggota: Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS, Prof. Dr. Arif Darmawan, SU, Dr. H. Ach. Sjafi'I, SH., M.Si, Dr. H. Zakariya, MS., MM, Prof. Dr. Setya Yuwana, MA, Prof. Dr. Roesminingsih, M.Pd., Prof. Dr. M. Wateno Oetomo MM.,MT.,Dr.TS, dan Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE.,MPA.

6. Prof. Dr. Abdul Ghofur Anshori, SH., MA (UGM Yogyakarta) dan Prof. Dr. IB. Wirawan, SU (UNAIR)., yang telah memberikan masukan dan semangat dalam penyelesaian disertasi;
7. Semua Dosen Program Studi Doktor Ilmu Administrasi, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis sejak mengikuti Program Doktor;
8. Semua Staf Program Studi Doktor Ilmu Administrasi, yang telah membantu dalam penyelesaian administrasi demi kelancaran penyelesaian disertasi;
9. Drs. M. Ismail Bey, Apt, M.Si, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan dan Ali Maksam, S.Sos., MM.Kes., selaku Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan yang telah memberikan semangat, dorongan, dan ijin dalam penyelesaian disertasi ini;
10. Drs. Mohamad Ismail Marzuki, MM., AAK, selaku Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pamekasan dan Staf yang telah bersedia mengijinkan memperoleh data dalam penyelesaian disertasi ini;
11. Dr. Farid Anwar, M. Kes., selaku Direktur RSUD dan Staf yang telah bersedia mengijinkan memperoleh data dalam penyelesaian disertasi ini;
12. Semua Kepala Puskesmas se Kabupaten Pamekasan yang tergabung dalam Forum Komunikasi Kepala Puskesmas (FORKAPUS): dr. Ary Yanuar Rahmanto, M.Si; Farida, SKM, MM; dr. Ach. Muzzamil, Ambarwati, SST, SH, MSi; Sjaiful Ilah, SKep. Ns; Erlina, SST, MM, dr. Syaiful Taufan, MSi; dr. Nanang Suyanto, MSi; dr. Siswanto Pabidang, SH, MM; Zaitun Ernawati, SST, MMKes; Bambang Kurniadi, SKep. Ns, MM; dr. Sitti Mudrichatun, MSi; Bambang Budiyono, SKep, MM; Nur Rahma, SST, MMKes, Sri Wahyuni, SKM, MM, Novel, SKep; Sarwo Edy Wibowo, SKep. Ns; Abd. Syukur Afandi, SKep, MM; Abdurasid, SKep. Ns, MM;

dan Kusmanto, SKep. Ns; yang senantiasa membantu demi kelancaran penyelesaian disertasi;

13. Semua Staf UPT Puskesmas Kowel yang senantiasa mendorong dan dukungan dalam doa demi kelancaran penyelesaian disertasi;
14. Dr. Kadarisman Sastrodiwirjo, M.Si; selaku sahabat yang saya hormati karena telah mencari saya untuk penyelesaian studi ini;
15. Kedua orang tua penulis Bapak/Ibu (M. Tamat Albar/Tabita Pare) dan Bapak/Ibu Mertua (DK Pakendek/Almarhumah Esther Tampang) yang telah mendorong dan memberi semangat selalu;
16. Yang kekasih isteri saya Adriana Pakendek, S.Gz., SH., MH., M.Si., MM., dan yang tercinta ketiga putri saya: Tika Esttaetika Pabidang, S.Ked, Lisa Artistika Pabidang, dan Tizsa Maharai Anno Soliskama Smarttika Pabidang yang selalu memberi semangat, selalu mendukung dalam doa, dan selalu mendorong dan membantu selama menyelesaikan studi ini, dan pasti selalu demikian sepanjang masa;
17. Bapak/Ibu/Saudara (i) yang tidak dapat saya uraikan satu persatu yang juga telah membantu dalam penyelesaian studi ini.

Penyusunan disertasi ini bukan akhir dalam menuntut ilmu tapi awal dalam menerapkan ilmu yang didapat, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam disertasi ini namun saran dan masukan yang sangat berharga sangat membantu penulis dalam melakukan perbaikan ke depan. Akhirnya, semoga Disertasi ini dapat bermanfaat menjadi salah satu sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi.

Surabaya, 02 Agustus 2017

Penulis,

SISWANTO PABIDANG

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	ii
Halaman Prasyarat Gelar	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Penetapan Panitia Penguji	v
Halaman Abstrak	vi
Halaman Kata Pengantar	viii
Halaman Daftar Isi	xi
Halaman Daftar Tabel	xv
Halaman Daftar Gambar	xvii
Halaman Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	26
1.3. Tujuan Penelitian	29
1.4. Manfaat Penelitian	30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA DASAR TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	31
2.2. Kerangka Dasar Teori	35
2.2.1. New Manajemen Publik	36

2.2.2. Kebijakan Publik	40
2.2.3. Kesehatan Masyarakat	48
2.2.4. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)	52
2.2.5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	55
2.2.6. Jaminan Kesehatan	56
2.2.7. Pelayanan Publik	60
2.2.8. Kualitas Pelayanan (Service Quality)	70
2.2.9. Kepuasan Pasien	76
2.2.10. Indeks Kepuasan Masyarakat	87
2.2.11. Model Reformasi Pelayanan Publik	92
2.2.12. Hubungan Antara Variabel Penelitian	93
2.3. <i>Critical Review</i> Penelitian	101
2.4. Kerangka Berpikir	103
2.5. Konseptualisasi	109
2.6. Hipotesis Penelitian	123
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	126
3.2. Populasi dan Sampel	128
3.3. Variabel Penelitian	131
3.4. Teknik Pengumpulan Data	134
3.5. Instrumen Penelitian	135
3.5.1. Uji Validitas Konstruk	136
3.5.2. Uji Reliabilitas Konstruk	137

3.6.	Teknik Analisis Data	138
3.6.1.	Uji Asumsi SEM	139
3.6.2.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	141
3.7.	Pengujian Hipotesis	146

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1.	Gambaran Umum Kabupaten Pamekasan	149
4.1.1.	Kondisi Geografi	149
4.1.2.	Data Demografi	150
4.1.3.	Keadaan Lingkungan	151
4.2.	Cakupan Program Kesehatan	155
4.2.1.	Keluarga Berencana (KB)	155
4.2.2.	Gizi	156
4.2.3.	Kesehatan Anak Usia Sekolah, Remaja Dan Usia Lanjut	158
4.2.4.	Kesehatan Gigi dan Mulut	159
4.2.5.	Pengendalian Penyakit	160
4.3.	Sarana Kesehatan	162
4.3.1.	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo	163
4.3.2.	Puskesmas di Kabupaten Pamekasan	167
4.3.3.	Apotek	170
4.3.4.	Posyandu	170
4.3.5.	Desa Siaga	171
4.4.	Tenaga Kesehatan	171
4.5.	BPJS Kesehatan Cabang Pamekasan	173

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1.	Hasil Penelitian	180
5.1.1.	Karakteristik Responden	180
5.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	184
5.2.	Pengujian Instrumen Data	191
5.2.1.	Uji Validitas Konstruk	191
5.2.2.	Uji Reliabilitas Konstruk	192
5.3.	Analisis Data	200
5.3.1.	Uji Asumsi SEM	200
5.3.2.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	203

BAB VI PEMBAHASAN

6.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Terhadap Sistem BPJS	215
6.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Terhadap Kepuasan	229
6.3.	Pengaruh Sistem BPJS Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	231

BAB VII TEMUAN PENTING PENELITIAN, IMPLIKASI PENELITIAN DAN PROPOSISI PENELITIAN

7.1.	Temuan Penelitian	235
7.2.	Implikasi Penelitian	244
7.3.	Proposisi	245

BAB VIII PENUTUP

8.1.	Kesimpulan	246
8.2.	Saran	248

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Hasil Survey Awal Ketidakpuasan Pasien BPJS	19
Tabel 1.2: Permasalahan Layanan BPJS di Kabupaten Pamekasan	21
Tabel 1.3: Rekapitan Keluhan Atau Ketidakpuasan Peserta ..	23
Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1: Uji Kesesuaian Model	145
Tabel 4.1: Jenis Spesialis di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo	165
Tabel 4.2: Jumlah Kunjungan Pasien Umum dan BPJS Kesehatan	166
Tabel 4.3: Hasil Kegiatan di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo	166
Tabel 4.4: Kategori Puskesmas di Kabupaten Pamekasan	168
Tabel 4.5: Jumlah Peserta dan Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan	169
Tabel 4.6: Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit, Klinik Pratama	174
Tabel 4.7: Fasilitas Kesehatan Dokter Praktek Perorangan	175
Tabel 4.8: Laporan Cakupan Kepesertaan BPJS Kesehatan	176
Tabel 5.1: Usia Responden	180
Tabel 5.2: Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	181
Tabel 5.3: Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	182
Tabel 5.4: Didtribusi Responden Menurut Masa Kerja	183
Tabel 5.5: Jawaban Responden Tentang <i>Realibility</i> /Kehandalan	184
Tabel 5.6: Jawaban Responden Tentang <i>Reesponsivenes</i> /Daya Tanggap	185
Tabel 5.7: Jawaban Responden Tentang <i>Assurance</i> /Jaminan	186
Tabel 5.8: Jawaban Responden Tentang <i>Empathy</i> /Perhatian	187
Tabel 5.9: Jawaban Responden Tentang <i>Tangibles</i> /Penampilan	188

Tabel 5.10: Jawaban Responden Tentang Sistem BPJS	189
Tabel 5.11: Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien BPJS	190
Tabel 5.12: Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Kualitas Layanan	194
Tabel 5.13: Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Kualitas	195
Tabel 5.14: Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Sistem BPJS	198
Tabel 5.15: Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk Sistem BPJS	199
Tabel 5.16: Indeks Kesesuaian Model SEM	205
Tabel 5.17: Hasil Pengujian Kausalitas	206
Tabel 5.18: Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	210
Tabel 5.19: Pengaruh Langsung Antar Variabel	211
Tabel 5.20: Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	212
Tabel 5.21: Pengaruh Total Antar Variabel	212
Tabel 6.1: Norma Kapitasi Pada Rawat Jalan Tingkat Pertama	226

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Konsep Kepuasan Konsumen	81
Gambar 2.2: Kerangka Proses Berpikir Penelitian	109
Gambar 2.3: Kerangka Konseptual Penelitian	122
Gambar 4.1: Peta Wilayah Kabupaten Pamekasan	149
Gambar 4.2: Piramida Penduduk di Kabupaten Pamekasan	150
Gambar 4.3: Peta Kepadatan Penduduk Kabupaten Pamekasan	151
Gambar 4.4: Cakupan Program KB di Kabupaten Pamekasan	155
Gambar 4.5: Cakupan Program Gizi di Kabupaten Pamekasan	156
Gambar 4.6: Cakupan Penjangkaran Kesehatan Siswa SD..	158
Gambar 4.7: Cakupan Pelayanan Kesehatan Usila ..	159
Gambar 4.8: Cakupan Program Kesehatan Gigi dan Mulut	160
Gambar 4.9: Cakupan Imunisasi Dasar Lengkap dan Cakupan Desa	161
Gambar 4.10: Sarana Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pamekasan	162
Gambar 4.11: Sarana Kesehatan di Kabupaten Pamekasan	163
Gambar 4.12: Tenaga Kesehatan di Kabupaten Pamekasan	172
Gambar 5.1: Hasil Uji Validitas Konstruk Kualitas Layanan Dokter (X)	194
Gambar 5.2: Hasil Uji Validitas Konstruk Endogen	197
Gambar 5.3: Model SEM	204

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	262
Lampiran 2: Rekapitulasi Responden	268
Lampiran 3: Input SEM	284
Lampiran 4: Distribusi Jawaban Responden	299
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Konstruk	311
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas CFA Konstruk Endogen	313
Lampiran 7: Hasil Uji Realibilitas Konstruk	315
Lampiran 8: Model SEM	316
Lampiran 9: Model SEM Revisi	319