BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah

Adanya pengeluaran yang tidak terduga apabila seseorang terkena penyakit, apalagi tergolong penyakit berat yang menuntut stabilisasi yang rutin seperti hemodialisa atau biaya operasi yang sangat tinggi. Hal ini berpengaruh pada penggunaan pendapatan seseorang dari pemenuhan kebutuhan hidup pada umumnya menjadi biaya perawatan dirumah sakit, obat-obatan, operasi, dan lain lain. Hal ini tentu menyebabkan kesukaran ekonomi bagi diri sendiri maupun keluarga. Sehingga munculah istilah "SADIKIN", sakit sedikit jadi miskin. Dapat disimpulkan, bahwa kesehatan tidak bisa digantikan dengan uang, dan tidak ada orang kaya dalam menghadapi penyakit karena dalam sekejap kekayaan yang dimiliki seseorang dapat hilang untuk mengobati penyakit yang dideritanya.

Begitu pula dengan resiko kecelakaan dan kematian. Suatu peristiwa yang tidak kita harapkan namun mungkin saja terjadi kapan saja dimana kecelakaan dapat menyebabkan merosotnya kesehatan, kecacatan, ataupun kematian karenanya kita kehilangan pendapatan, baik sementara maupun permanen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Belum lagi menyiapkan diri pada saat jumlah penduduk lanjut usia dimasa datang semakin bertambah. Pada tahun Pada 2030, diperkirakan jumlah penduduk Indonesia adalah 270 juta orang. 70 juta diantaranya diduga berumur lebih dari 60 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2030 terdapat 25% penduduk Indonesia adalah lansia. Lansia ini sendiri rentan mengalami berbagai penyakit degenerative yang akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan berbagai dampak lainnya. Apabila tidak aday ang menjamin hal ini maka suatu saat hal ini mungkin dapat menjadi masalah yang besar

Seperti menemukan air di gurun, ketika Presiden Megawati mensahkan UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada 19 Oktober 2004, banyak pihak berharap tudingan Indonesia sebagai ”negara tanpa jaminan sosial” akan segera luntur dan menjawab permasalahan di atas.

Munculnya UU SJSN ini juga dipicu oleh UUD Tahun 1945 dan perubahannya Tahun 2002 dalam Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 28H ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), serta Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) mengamanatkan untuk mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional. Hingga disahkan dan diundangkan UU SJSN telah melalui proses yang panjang, dari tahun 2000 hingga tanggal 19 Oktober 2004.

Diawali dengan Sidang Tahunan MPR RI Tahun 2000, dimana Presiden Abdurrahman Wahid menyatakan tentang Pengembangan Konsep SJSN. Pernyataan Presiden tersebut direalisasikan melalui upaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyusunan konsep tentang Undang-Undang Jaminan Sosial (UU JS) oleh Kantor Menko Kesra (Kep. Menko Kesra dan Taskin No. 25KEP/MENKO/KESRA/VIII/2000, tanggal 3 Agustus 2000, tentang Pembentukan Tim Penyempurnaan Sistem Jaminan Sosial Nasional). Sejalan dengan pernyataan Presiden, DPA RI melalui Pertimbangan DPA RI No. 30/DPA/2000, tanggal 11 Oktober 2000, menyatakan perlu segera dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera.

Dalam Laporan Pelaksanaan Putusan MPR RI oleh Lembaga Tinggi Negara pada Sidang Tahunan MPR RI Tahun 2001 (Ketetapan MPR RI No. X/ MPR-RI Tahun 2001 butir 5.E.2) dihasilkan Putusan Pembahasan MPR RI yang menugaskan Presiden RI "Membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang lebih menyeluruh dan terpadu".

Pada tahun 2001, Wakil Presiden RI Megawati Soekarnoputri mengarahkan Sekretaris Wakil Presiden RI membentuk Kelompok Kerja Sistem Jaminan Sosial Nasional (Pokja SJSN).

2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi:

Menjadi spesialis dan pusat unggulan Asuransi Kesehatan di Indonesia.

Misi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Memberikan kepastian jaminan pemeliharaan kesehatan kepada peserta (masyarakat Indonesia) melalui sistem pengelolaan yang efektif dan efisien
b. Mengoptimalkan pengelolaan dana dan pengembangan sistem untuk memberikan pelayanan prima secara berkelanjutan kepada peserta
c. Mengembangkan pegawai untuk mencapai kinerja optimal dan menjadi salah satu keunggulan bersaing utama perusahaan.
d. Membangun kordinasi dan kemitraan yang erat dengan seluruh stakeholder untuk bersama menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

3. Fungsi dan Tugas

Fungsi menyelenggarakan program Jamsos: "BPJS Kesehatan menyelenggarakan JK".

Tugas:

a. Melakukan dan atau menerima pendaftaran Peserta
b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja
c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah
d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta
e. Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program jaminan sosial
f. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada Peserta dan masyarakat

4. Sasaran, Upaya Pencapaian Target Kerja dan Indikator Keberhasilan 2014

Tabel 4.1

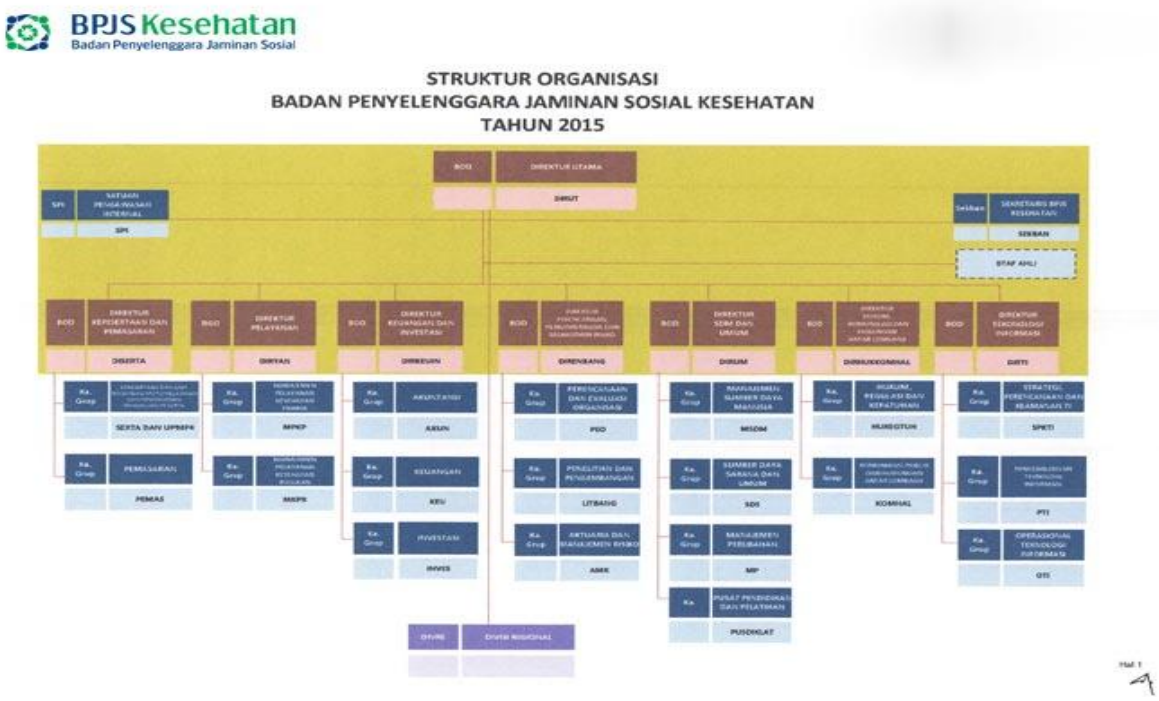
SASARAN	INDIKATOR		TARGET 2014
1. Tercapainya kepesertaan semesta sesuai peta jalan menuju Jaminan Kesehatan Nasional tahun 2019	Jumlah Peserta		121,6 Juta Jiwa
	Indeks Tingkat Kepuasan Peserta (CSI)		75
2. Tercapainya jaminan pemeliharaan kesehatan yang optimal dan berkesinambungan	Indeks Kualitas Pelayanan oleh faskes		70
	Rasio Biaya Pelayanan Kesehatan terhadap Iuran		100,43%
3.Terciptanya kelembagaan BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya	Handal	Otomasi Bisnis Proses	Bisnis proses yang terotomasi 100% pada*core process*.
	Unggul	% SDM yang kompeten	SDM yang kompeten sebanyak 80%.
	Terpercaya	Skor Tata-kelolaOrganisasi yang Baik	Tata kelola organisasi yang baik dengan skor 87

Sumber: data sekunder

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi BPJS Kesehatan berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor 15 Tahun 2015.



Gambar 4.1

Sumber: data sekunder

6. Lokasi BPJS Kesehatan Divisi Regional

Lokasi dalam penelitian ini yaitu di tempat pelayanannya berada di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Responden dalam penelitian ini cukup beragam, yaitu dalam hal jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 peserta BPJS Kesehatan yang sedang melakukan komplain di kantor BPJS Kesehatan Divisi Regional VII berada di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya. Kuesioner dibagikan kepada peserta siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti, artinya semua peserta yang berkesempatan sama untuk menjadi responden. Namun, kuesioner penelitian hanya diberikan kepada peserta yang mau menjadi responden saja yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data yaitu peserta BPJS Kesehatan yang melakukan komplain di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program pemerintah yang dibuat untuk masyarakat seluruh Indonesia agar menjadi peserta jaminan sosial kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan ini lebih diutamakan untuk saling gotong royong kepada sesama masyarakat dengan membayar iuran perbulan. Peneliti mengambil objek penelitian yang terletak pada posisi strategis. Yaitu di kantor BPJS Kesehatan Divisi Regionals VII Kota Surabaya, berjarak ± 100 samping Hotel Santika. Berdasarkan pengamatan peneliti dan pendapat beberapa responden, BPJS Kesehatan ini yaitu diwajibkan untuk seluruh warga Indonesia agar menjadi peserta karena program ini dibuat oleh pemerintah guna untuk gotong royong pada rakyat miskin dalam jasa kesehatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program BPJS Kesehatan ini lebih terjamin untuk masyarakat yang miskin dari pada program asuransi swasta yang mana mestinya mereka masi mengutamakan laba.

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

a. Jenis kelamin

Berikut adalah komposisi responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini.

Tabel 4.2

Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Tidak terisi		
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, ada 54 orang yang bejenis laki-laki, 46 orang yang berjenis kelamin perempuan. Responden laki-laki mendominasi sebesar 54 %.

b. Jenis Usia

Berikut adalah kelompok usia responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.3

Jenis Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15-20	2	2%
21-23	49	49%
31-40	25	25%
41-50	26	26%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan pria dan wanita yang berumur 21– 30 tahun yaitu sebanyak 49 orang. Kemudian terbanyak selanjutnya adalah responden dengan usia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 26 orang. Kemudian selanjutnya pada usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 25 orang, dan yang berusia 15 – 20 tahun sebanyak 2 orang.

c. Jenis Pendidikan

Berikut adalah kelompok pendidikan responden dalam penelitian ini,

Tabel 4.4

Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SMP	3	3%
SMA	65	65%
Akademi (D1-D3)	3	3%
Universitas S1/S2	21	21%
Tidak menyebutkan	8	8%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas 65% responden berpendidikan universitas SMA yaitu sebanyak 65 orang. Sebanyak 21% responden berpendidikan Universitas S1/S2 yaitu sebanyak 21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang. Selanjutnya sebanya 8% responden yang tidak menyebutkan berjumlah 8 orang. 3% responden berpendidikan Akademi/D3 yaitu sebanyak 3 orang. Dan 3% responden berpendidikan SMP sebanyak 3 orang.

d. Jenis Pekerjaan

Berikut adalah kelompok pekerjaan responden dalam penelitian ini,

Tabel 4.5

Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
Pegawai Negeri/Swasta	22	22%
Wiraswasta	29	29%
Mahasiswa/Pelajar		
Profesional (doter, insinyur, dll)	27	27%
Tidak menyebutkan	22	22%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berprofesi bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 29%. Terbanyak kedua adalah responden yang berprofesi sebagai professional (dokter, insinyur dll), yakni sebesar 27%. Responden dengan berprofesi sebagai pegawai negri/swasta dan yang tidak menyebutkan berjumlah sama yakni sebanyak 22%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Frekuensi Peserta

Berikut adalah kelompok frekuensi peserta responden dalam penelitian ini,

Tabel 4.6

Frekuensi peserta

Frekuensi Peserta	Jumlah (orang)	Persentase
2-4 bulan	19	19%
5-8 bulan	35	35%
9-12 bulan	7	7%
13-16 bulan	25	25%
Tidak menyebutkan	14	14%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 orang responden, 35 orang telah melakukan komplain dengan menjadi peserta selama kurun waktu antara 5-8 bulan, 25 orang menjadi peserta selama kurun waktu antara 13-16 bulan, 19 orang menjadi peserta selama kurun waktu antara 2-4 bulan, 14 orang yang tidak menyebutkan, dan sisanya yaitu 7 orang menjadi peserta selama kurun waktu antara 9-12 bulan. .

f. Jenis pengaduhan dan jenis penyampaian keluhan

Berikut adalah jenis pengaduhan yang dilakukan oleh responden pada bulan Januari – April 2015.[97]

[97] Hasil dokumentasi, Data Keluhan Peserta BPJS Kesehatan, diambil tanggal 16-juni-2015, pukul 11.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.2

Jenis Data Pengaduhan Dan Penyampaian Keluhan Bulan Januari 2015

LAPORAN DATA PENANGANAN KELUHAN PESERTA DAERAH
BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG....
BULAN JANUARI 2015
TAHUN 2015

FORMAT 5A
PESERTA BPJS KESEHATAN

Kantor Operasional	KELUHAN DISAMPAIKAN MELALUI											JUMLAH KELUHAN	POKOK MASALAH KELUHAN					JUMLAH POKOK MASALAH KELUHAN	RATA RATA PENYELESAIAN
	LISAN					TERTULIS													
	DATANG KE KANTOR BPJS KESEHATAN	TELEPON REGULER	HOTLINE SERVICE	MOBILE CUSTOMER SERVICE	BPJS CENTER	WEBSITE	EMAIL	SMS	SURAT	MEDIA MASSA	INTERNET (SUARA PEMBACA ONLINE)		PELAYANAN ADMINISTRASI	PELAYANAN MEDIS	PELAYANAN NON MEDIS	BIAYA DILUAR KETENTUAN	KEKOSONGAN OBAT		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
KCU Surabaya	53	34	47	0	**37**	**0**	**12**	**5**	**3**	**3**	**0**	**200**	72	66	33	18	11	200	6 Hari
KC Bojonegoro	0	0	3	0	0	0	1	0	5	0	0	**9**	1	8	0	0	0	9	1 HARI
KC Madiun	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**12**	**1**	**2**	**8**	**0**	**1**	**12**	**1 HARI**
KC Utama Kediri	19	9	16	0	18	0	0	41	0	0	0	103	22	19	25	37	0	103	4 HARI
KC Mojokerto	3	2	5	0	**5**	**0**	**0**	**4**	**0**	**1**	**0**	**20**	3	3	4	4	0	20	3 HARI
KC Malang	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	**9**	0	3	1	13	1 HARI
KC Pasuruan	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	**2**	0	0	0	5	1-2 Hari
KC Jember	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	**0**	0	0	0	4	2 HARI
KC Banjuwangi	14	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	21	9	**4**	1	7	0	21	1 Hari
KC Pamekasan	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	**1**	0	1	0	2	2 HARI
KC Tulungagung	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**	0	0	0	1	2 Hari
Internal Divisi Regional VII	5	10	5	0	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**20**	15	1	1	1	2	20	2 HARI
JUMLAH	**122**	**62**	**88**	**0**	**60**	**0**	**13**	**51**	**10**	**4**	**0**	**410**	**136**	**116**	**72**	**71**	**15**	**410**	**3 HARI**

Sumber: Data sekunder

Gambar diatas menjelaskan bahwa data peserta BPJS Kesehatan di Divisi Regional VII dengan jumlah 20 peserta yang melakukan komplain dapat dilihat dari pokok permasalahan keluhan tentang pelayanan administrasi sebesar 15 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan medis sebesar 1 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan non medis sebesar 1 peserta, sedangkan pokok masalah keluhan pada pelayanan biaya diluar ketentuan sebesar 1 peserta, dan pokok masalah keluhan pada pelayanan kekosongan obat sebesar 2 peserta.

Dari adanya pokok permasalahan keluhan yang dijelaskan diatas pada bulan Januari, peserta BPJS Kesehatan yang berada di Divisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

regional VII melakukan komplain dengan sejumlah 20 peserta. Dengan jumlah 20 peserta, peserta menyampaikan keluhan dengan melalui beberapa tujuan yaitu dengan mendatangi kantor BPJS Kesehatan sebanyak 5 kali, menelephone regular sebanyak 10 kali, melakukan hotline service sebanyak 5 kali.

Gambar 4.3

Jenis Data Pengaduhan Dan Penyampaian Keluhan Bulan Februari 2015

LAPORAN DATA PENANGANAN KELUHAN PESERTA DAERAH
BPJS KESEHATAN KANTOR DIVISI REGIONAL JAWA TIMUR
BULAN FEBRUARI 2015
TAHUN 2015

FORMAT 5A
PESERTA BPJS KESEHATAN

Kantor Operasional	KELUHAN DISAMPAIKAN MELALUI											JUMLAH KELUHAN	POKOK MASALAH KELUHAN					JUMLAH POKOK MASALAH KELUHAN	RATA RATA PENYELESAIAN
	LISAN					TERTULIS													
	DATANG KE KANTOR BPJS KESEHATAN	TELEPON REGULER	HOTLINE SERVICE	MOBILE CUSTOMER SERVICE	BPJS CENTER	WEBSITE	EMAIL	SMS	SURAT	MEDIA MASSA	INTERNET (SUARA PEMBACA ONLINE)		PELAYANAN ADMINISTRASI	PELAYANAN MEDIS	PELAYANAN NON MEDIS	BIAYA DILUAR KETENTUAN	KEKOSONGAN OBAT		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
KCU Surabaya	51	30	43	0	**33**	**0**	**10**	**5**	**2**	**1**	**0**	**175**	66	60	29	13	7	175	6 Hari
KC Bojonegoro	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	0	**6**	1	5	0	0	0	6	1 Hari
KC Madiun	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**12**	**1**	**2**	**8**	**0**	**1**	**12**	**1 HARI**
KC Utama Kediri	16	9	11	0	5	0	0	22	0	0	0	63	24	8	13	18	0	63	2 Hari
KC Mojokerto	2	5	5	0	**6**	**0**	**0**	**7**	**0**	**2**	**0**	**27**	14	6	4	3	0	27	3 HARI
KC Malang	12	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	**10**	0	1	4	15	1 HARI
KC Pasuruan	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	**2**	0	0	0	5	1-2 Hari
KC Jember	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	**2**	0	0	0	2	2 HARI
KC Banyuwangi	14	1	0	0	5	0	0	0	2	0	0	22	5	**9**	2	4	2	22	1 Hari
KC Pamekasan	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	**0**	0	3	0	3	2 HARI
KC Tulungagung	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	**1**	0	0	0	2	2 Hari
Internal Divisi Regional VII	5	10	5	0	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**20**	15	1	1	1	2	20	2 HARI
JUMLAH	**112**	**55**	**79**	**0**	**43**	**0**	**11**	**35**	**8**	**3**	**0**	**352**	**135**	**106**	**57**	**43**	**16**	**352**	**3 HARI**

Sumber: Data sekunder

Gambar diatas menjelaskan bahwa data peserta BPJS Kesehatan di Divisi Regional VII dengan jumlah 20 peserta yang melakukan komplain dapat dilihat dari pokok permasalahan keluhan tentang pelayanan administrasi sebesar 15 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan medis sebesar 1 peserta, pokok masalah keluhan pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan non medis sebesar 1 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan biaya diluar ketentuan sebesar 1 peserta, dan pokok masalah keluhan pada pelayanan kekosongan obat sebesar 2 peserta.

Dari adanya pokok permasalahan keluhan yang dijelaskan diatas pada bulan Februari, peserta BPJS Kesehatan yang berada di Divisi regional VII melakukan komplain dengan sejumlah 20 peserta. Dengan jumlah 20 peserta, peserta menyampaikan keluhan dengan melalui beberapa tujuan yaitu mendatangi kantor BPJS Kesehatan sebanyak 5 kali, menelephone regular sebanyak 10 kali, melakukan hotline service sebanyak 5 kali.

Gambar 4.4

Jenis Data Pengaduhan Dan Penyampaian Keluhan Bulan Maret 2015

LAPORAN DATA PENANGANAN KELUHAN PESERTA DAERAH
BPJS KESEHATAN KANTOR DIVISI REGIONAL JAWA TIMUR
BULAN MARET 2015
TAHUN 2015

FORMAT 5A
PESERTA BPJS KESEHATAN

Kantor Operasional	KELUHAN DISAMPAIKAN MELALUI											JUMLAH KELUHAN	POKOK MASALAH KELUHAN					JUMLAH POKOK MASALAH KELUHAN	RATA RATA PENYELESAIAN
	LISAN					TERTULIS													
	DATANG KE KANTOR BPJS KESEHATAN	TELEPON REGULER	HOTLINE SERVICE	MOBILE CUSTOMER SERVICE	BPJS CENTER	WEBSITE	EMAIL	SMS	SURAT	MEDIA MASSA	INTERNET (SUARA PEMBACA ONLINE)		PELAYANAN ADMINISTRASI	PELAYANAN MEDIS	PELAYANAN NON MEDIS	BIAYA DILUAR KETENTUAN	KEKOSONGAN OBAT		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
KCU Surabaya	51	30	43	0	95	0	10	5	15	6	0	255	51	30	43	36	95	255	3 Hari
KC Bojonegoro	2	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	7	2	4	1	0	0	7	1 Hari
KC Madiun	0	0	8	0	0	0	0	4	0	0	0	12	3	3	6	0	0	12	1 Hari
KC Utama Kediri	12	6	29	0	8	0	0	17	0	0	0	72	17	22	17	15	1	72	2 Hari
KC Mojokerto	24	5	12	0	7	0	1	6	0	0	0	55	27	15	6	6	1	55	3 Hari
KC Malang	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	5	2	3	0	10	1 Hari
KC Pasuruan	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6	1	0	5	0	12	3 Hari
KC Jember	5	10	5	0	0	0	0	0	0	0	0	20	15	1	1	1	2	20	2 HARI
KC Banyuwangi	18	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	22	9	6	1	7	1	22	2 Hari
KC Pamekasan	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	0	5	2	12	1 Hari
KC Tulungagung	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	2	0	0	0	4	1 Hari
Internal Divisi Regional	16	9	11	0	5	0	0	22	0	0	0	63	24	8	13	18	0	63	2 Hari
JUMLAH	153	75	111	0	115	0	14	54	16	6	0	544	160	97	90	96	102	544	3 Hari

Sumber: Data sekunder

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar diatas menjelaskan bahwa data peserta BPJS Kesehatan di Divisi Regional VII dengan jumlah 63 peserta yang melakukan komplain dapat dilihat dari pokok permasalaan keluhan tentang pelayanan administrasi sebesar 24 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan medis sebesar 8 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan non medis sebesar 13 peserta, dan pokok masalah keluhan pada pelayanan biaya diluar ketentuan sebesar 18 peserta

Dari adanya pokok permasalahan keluhan yang dijelaskan diatas pada bulan Maret, peserta BPJS Kesehatan yang berada di Divisi regional VII melakukan komplain dengan sejumlah 63 peserta. Dengan jumlah 63 peserta, peserta menyampaikan keluhan dengan melalui beberapa tujuan yaitu mendatangi kantor BPJS Kesehatan sebanyak 16 kali, menelephone regular sebanyak 9 kali, melakukan hotline service sebanyak 11 kali, mendatangi BPJS Center sebanyak 5, dan mengirim sms sebanyak 22 kali.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.5

Jenis Data Pengaduhan Dan Penyampaian Keluhan Bulan April 2015

LAPORAN DATA PENANGANAN KELUHAN PESERTA DAERAH
BPJS KESEHATAN KANTOR DIVISI REGIONAL JAWA TIMUR
BULAN APRIL 2015
TAHUN 2015

FORMAT 5A
PESERTA BPJS KESEHATAN

Kantor Operasional	KELUHAN DISAMPAIKAN MELALUI											JUMLAH KELUHAN	POKOK MASALAH KELUHAN					JUMLAH POKOK MASALAH KELUHAN	RATA RATA PENYELESAIAN
	LISAN					TERTULIS													
	DATANG KE KANTOR BPJS KESEHATAN	TELEPON REGULER	HOTLINE SERVICE	MOBILE CUSTOMER SERVICE	BPJS CENTER	WEBSITE	EMAIL	SMS	SURAT	MEDIA MASSA	INTERNET (SUARA PEMBACA ONLINE)		PELAYANAN ADMINISTRASI	PELAYANAN MEDIS	PELAYANAN NON MEDIS	BIAYA DILUAR KETENTUAN	KEKOSONGAN OBAT		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
KCU Surabaya	47	28	33	0	26	0	9	2	2	2	0	149	52	60	22	13	2	149	6 Hari
KC Bojonegoro	5	2	13	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	15	0	5	0	20	1 Hari
KC Madiun	0	0	8	0	0	0	0	4	0	0	0	12	3	3	6	0	0	12	1 Hari
KC Utama Kediri	11	9	22	0	12	0	0	14	0	0	0	68	15	19	14	20	0	68	2 Hari
KC Mojokerto	18	6	9	0	8	0	0	6	0	0	0	47	22	9	6	8	2	47	3 Hari
KC Malang	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	5	2	3	0	10	1 Hari
KC Pasuruan	6	5	4	0	0	0	3	0	0	0	0	18	7	3	1	3	4	18	3 Hari
KC Jember	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	2 HARI
KC Banyuwangi	23	18	3	0	11	0	0	0	4	0	0	59	36	9	1	9	3	59	2 Hari
KC Pamekasan	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	5	2	3	0	0	0	5	1 Hari
KC Tulungagung	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	2	0	2	0	5	1 Hari
Internal Divisi Regional VII	3	9	11	0	0	0	0	7	8	0	0	38	10	10	2	15	1	38	2 Hari
JUMLAH	132	77	105	0	57	0	12	34	14	2	0	433	148	138	54	80	12	433	3 Hari

Sumber: Data sekunder

Gambar diatas menjelaskan bahwa data peserta BPJS Kesehatan di Divisi Regional VII dengan jumlah 38 peserta yang melakukan komplain dapat dilihat dari pokok permasalahan keluhan tentang pelayanan administrasi sebesar 10 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan medis sebesar 10 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan non medis sebesar 2 peserta, pokok masalah keluhan pada pelayanan biaya diluar ketentuan sebesar 15 peserta, dan pokok masalah keluhan pada pelayanan kekosongan obat sebesar 1 peserta.

Dari adanya pokok permasalahan keluhan yang dijelaskan diatas pada bulan April, peserta BPJS Kesehatan yang berada di Divisi regional VII melakukan komplain dengan sejumlah 38 peserta. Dengan jumlah 38 peserta, peserta menyampaikan keluhan dengan melalui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beberapa tujuan yaitu mendatangi kantor BPJS Kesehatan sebanyak 3 kali, menelephone regular sebanyak 9 kali, melakukan hotline service sebanyak 11 kali, mengirim sms sebanyak 7 kali , dan mengirim surat sebanyak 8 kali

2. Karakteristik Jawaban Responden

Dalam variabel manajemen komplain, peneliti memberikan 5 variabel yaitu:

a. *Commitment* (janji)

Dalam Variabel *Commitment*, peneliti memberikan 4 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.7

***Commitment* (komit/janji)**

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Sistem pelayanan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk mendengarkan keluhan peserta	44	52	4			100
2. Sistem pelayanan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan peserta	29	32	26	13		100
3. Unit penanganan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk mendengarkan keluhan peserta.	24	34	36		6	100
4. Unit penanganan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan peserta.	34	52	14			100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, 44 orang menyatakan sangat setuju bahwa **Sistem pelayanan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk mendengarkan keluhan peserta**, 52 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan ragu-ragu.

Pada item pernyataan **Sistem pelayanan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan peserta,** dari 100 responden 29 orang menjawab sangat setuju, 32 orang menjawab setuju, 26 orang menjawab ragu-ragu, 13 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Unit penanganan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk mendengarkan keluhan peserta**, dari 100 responden 24 orang menjawab sangat setuju, 34 orang menjawab setuju, 36 orang menjawab ragu-ragu, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, dan 6 orang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Unit penanganan pengaduhan peserta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan peserta.**, dari 100 responden 34 orang menjawab sangat setuju, 52 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab ragu-ragu, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. *Fairnes* (adil)

Dalam Variabel *Fairnes* (adil), peneliti memberikan 4 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden.

Tabel 4.8

***Fairnes* (adil)**

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Setiap keluhan peserta mendapatkan perlakuan sama atau adil.	17	45	35	3		100
2. Sistem antrian pelayanan keluhan peserta berlaku adil dan disiplin.	12	60	27	1		100
3. Sistem pelayanan administrasi keluhan untuk peserta diperlakukan adil dan sama	14	66	20			100
4. Setiap pelayanan kesehatan untuk peserta diperlakukan adil dan sama.	15	49	30	6		100

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, 17 orang menyatakan sangat setuju bahwa **Setiap keluhan peserta mendapatkan perlakuan sama atau adil**, 45 orang menyatakan setuju, 35 orang menyatakan ragu-ragu, dan 3 orang mengatakan tidak setuju.

Pada item pernyataan **Sistem antrian pelayanan keluhan peserta berlaku adil dan disiplin,** dari 100 responden 12 orang menjawab sangat setuju, 60 orang menjawab setuju, 27 orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab ragu-ragu, 1 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Sistem pelayanan administrasi keluhan untuk peserta diperlakukan adil dan sama**, dari 100 responden 14 orang menjawab sangat setuju, 66 orang menjawab setuju, 20 orang menjawab ragu-ragu, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Setiap pelayanan kesehatan untuk peserta diperlakukan adil dan sama**, dari 100 responden 15 orang menjawab sangat setuju, 49 orang menjawab setuju, 30 orang menjawab ragu-ragu, 6 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

c. *Visible* (jelas)

Dalam Variabel *Visible* (jelas), peneliti memberikan 4 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.9

***Visible* (jelas)**

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Prosedur pelayanan keluhan dipublikasikan kepada peserta.	27	30	41	2		100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Prosedur pelayanan penanganan keluhan jelas bagi peserta.	15	63	21	1		100
3. Pegawai BPJS Kesehatan memahami prosedur pelayanan penanganan keluhan	24	33	28	15		100
4. Peserta BPJS Kesehatan mengerti kepada siapa penanganan keluhan ditujukan.	17	69	14			100

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, 27 orang menyatakan sangat setuju bahwa **Prosedur pelayanan keluhan dipublikasikan kepada peserta**, 30 orang menyatakan setuju, 41 orang menyatakan ragu-ragu, dan 2 orang mengatakan tidak setuju.

Pada item pernyataan **Prosedur pelayanan penanganan keluhan jelas bagi peserta,** dari 100 responden 15 orang menjawab sangat setuju, 63 orang menjawab setuju, 21 orang menjawab ragu-ragu, 1 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Pegawai BPJS Kesehatan memahami prosedur pelayanan penanganan keluhan**, dari 100 responden 24 orang menjawab sangat setuju, 33 orang menjawab setuju, 28 orang menjawab ragu-ragu, 15 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Peserta BPJS Kesehatan mengerti kepada siapa penanganan keluhan ditujukan**, dari 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden 17 orang menjawab sangat setuju, 69 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab ragu-ragu, tidak ada orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

d. *Responsivenes* (kecepatan)

Dalam variabel *responsivenes* (kecepatan), peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.10

***Responsivenes* (kecepatan)**

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan cepat dalam menangani keluhan peserta	11	52	28	9		100
2. Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan tepat watu dalam menangani keluhan peserta	1	41	53	5		100
3. Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan siap dan tanggap dalam menangani keluhan dan menangani respon permintaan peserta.	2	62	26	10		100

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, 11 orang menyatakan sangat setuju bahwa **Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan cepat dalam menangani keluhan peserta**, 52 orang menyatakan setuju, 28 orang menyatakan ragu-ragu, dan 9 orang mengatakan tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada item pernyataan **Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan tepat watu dalam menangani keluhan peserta,** dari 100 responden 1 orang menjawab sangat setuju, 41 orang menjawab setuju, 53 orang menjawab ragu-ragu, 5 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Sistem pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan siap dan tanggap dalam menangani keluhan dan menangani respon permintaan peserta,** dari 100 responden 2 orang menjawab sangat setuju, 62 orang menjawab setuju, 26 orang menjawab ragu-ragu, 10 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

e. *Simple* (kesederhanaan)

Dalam variabel *Simple* (kesederhanaan), peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.11

***Simple* (kesederhanaan)**

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Fasilitas untuk mengajukan keluhan peserta disediakan oleh BPJS Kesehatan.		30	62	8		100
2. Peserta BPJS Kesehatan mudah dalam mengajukan keluhan.	3	57	27	13		100
3. Aturan pengajuan keluhan peserta BPJS Kesehatan tdak berbeli-belit	12	65	19	4		100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, tidak ada orang menyatakan sangat setuju bahwa **Fasilitas untuk mengajukan keluhan peserta disediakan oleh BPJS Kesehatan**, 30 orang menyatakan setuju, 62 orang menyatakan ragu-ragu, dan 8 orang mengatakan tidak setuju.

Pada item pernyataan **Peserta BPJS Kesehatan mudah dalam mengajukan keluhan,** dari 100 responden 3 orang menjawab sangat setuju, 57 orang menjawab setuju, 27 orang menjawab ragu-ragu, 13 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Aturan pengajuan keluhan peserta BPJS Kesehatan tidak berbeli-belit,** dari 100 responden 12 orang menjawab sangat setuju, 65 orang menjawab setuju, 19 orang menjawab ragu-ragu, 4 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

f. Kepuasan Peserta

Dalam variabel kepuasan, peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.12

Kepuasan pesertaan

Item pernyataan	Jumlah responden menjawab dengan					Jumlah
	SS	S	RG	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1. Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan penanganan keluhan yang diberikan pegawai.	15	61	24			100
2. Saya merasa senang atas pelayanan penanganan keluhan yang diberikan pegawai.	25	32	26	17		100
3. Peserta sadar bahwa pilihan terhadap BPJS Kesehatan sudah tepat.	17	70	12	1		100

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 100 responden, 15 ada orang menyatakan sangat setuju bahwa **Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan penanganan keluhan yang diberikan pegawai**, 61 orang menyatakan setuju, 24 orang menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada orang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Saya merasa senang atas pelayanan penanganan keluhan yang diberikan pegawai,** dari 100 responden 25 orang menjawab sangat setuju, 32 orang menjawab setuju, 26 orang menjawab ragu-ragu, 17 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan **Peserta sadar bahwa pilihan terhadap BPJS Kesehatan sudah tepat,** dari 100 responden 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang menjawab sangat setuju, 70 orang menjawab setuju, 12 orang menjawab ragu-ragu, 1 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju

3. Validitas instrument

Untuk mendapatkan data yang valid, diperlukan instrumen yang valid pula. Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Yaitu dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka instrumen tersebut harus diganti atau diperbaiki. Berikut adalah hasil uji validasi instrumen dalam penelitian ini:

a. Validitas *commitmen* (janji)

Dalam variabel *commitment*, terdapat 4 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validasi ke item pernyataan tersebut.

Tabel 4.13

Hasil Validasi Instrumen *Commitment*

Correlations

		ITEMC1	ITEMC2	ITEMC3	ITEMC4	SKORCOMMIT
ITEMC1	Pearson Correlation	1	.010	-.014	.466**	.453**
	Sig. (2-tailed)		.918	.890	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMC2	Pearson Correlation	.010	1	.265**	-.118	.626**
	Sig. (2-tailed)	.918		.008	.243	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMC3	Pearson Correlation	-.014	.265**	1	.132	.705**
	Sig. (2-tailed)	.890	.008		.189	.000
	N	100	100	100	100	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ITEMC4	Pearson Correlation	.466**	-.118	.132	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000	.243	.189		.000
	N	100	100	100	100	100
SKORCOMMIT	Pearson Correlation	.453**	.626**	.705**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut didapatkan nilai r hitung item-item pernyataan variabel *commitment* sebesar 0.453, 0.626, 0.705 dan 0,491. Sedangkan nilai r tabel untuk n sebanyak 100 adalah 0.195. Jadi, seluruh nilai r hitung tersebut lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam variabel *commitment* valid.

b. Validitas *fairnes* (adil)

Untuk variabel *fairness* (adil), terdapat 4 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi keempat pernyataan tersebut.

Tabel 4.14

Hasil Validasi Instrumen *Fairnes*

Correlations

		ITEMF1	ITEMF2	ITEMF3	ITEMF4	SKORFAIR
ITEMF1	Pearson Correlation	1	.199*	.132	.281**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.047	.190	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMF2	Pearson Correlation	.199*	1	.538**	.298**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.047		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMF3	Pearson Correlation	.132	.538**	1	.431**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.190	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMF4	Pearson Correlation	.281**	.298**	.431**	1	.745**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
SKORFAIR	Pearson Correlation	.625**	.697**	.709**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antara masing-masing instrumen terhadap total seluruh item X_fairnes sebesar 0.625, 0.697, 0.709 dan 0.745. Semua nilai tersebut atau r hitung lebih besar dari r tabel untuk n=100 yatu 0.195. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel *fairnes* dalam penelitian ini valid.

c. Validitas *visible* (jelas)

Untuk variabel *visible* (jelas), terdapat 4 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi keempat pernyataan tersebut.

Tabel 4.15

Hasil Validasi Instrumen *Visible* (jelas)

Correlations

		ITEMV1	ITEMV2	ITEMV3	ITEMV4	SKORVISIBLE
ITEMV1	Pearson Correlation	1	.506**	.679**	.464**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMV2	Pearson Correlation	.506**	1	.511**	.678**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMV3	Pearson Correlation	.679**	.511**	1	.443**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ITEMV4	Pearson Correlation	.464**	.678**	.443**	1	.728**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
SKORVISIBLE	Pearson Correlation	.848**	.781**	.867**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antara masing-masing instrumen terhadap total seluruh item X_visible sebesar 0.848, 0.781, 0.867, dan 0.728. Semua nilai tersebut atau r hitung lebih besar dari r tabel untuk n=100 yatu 0.195. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel *visible* dalam penelitian ini valid.

d. Validitas *responsivenes* (kecepatan)

Untuk variabel *responsiveness* (kecepatan), terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.16

Hasil Validasi Instrumen *responsiveness* (kecepatan)

Correlations

		ITEMRES1	ITEMRES2	ITEMRES3	SKORRES
ITEMRES1	Pearson Correlation	1	.439**	.499**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
ITEMRES2	Pearson Correlation	.439**	1	.032	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000		.755	.000
	N	100	100	100	100
ITEMRES3	Pearson Correlation	.499**	.032	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.755		.000
	N	100	100	100	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SKORRES	Pearson Correlation	.891**	.621**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antara masing-masing instrumen terhadap total seluruh item X_*responsivenes* sebesar 0.891, 0.621, dan 0.707. Semua nilai tersebut atau r hitung lebih besar dari r tabel untuk n=100 yatu 0.195. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel *responsivenes* dalam penelitian ini valid.

e. Validitas *simple* (kesederhanaan)

Untuk variabel *simple* (kesederhanaan), terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.17

Hasil Validasi Instrumen *simple*

Correlations

		ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	SKORSIMPLE
ITEMS1	Pearson Correlation	1	-.005	.010	.447**
	Sig. (2-tailed)		.962	.925	.000
	N	100	100	100	100
ITEMS2	Pearson Correlation	-.005	1	.346**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.962		.000	.000
	N	100	100	100	100
ITEMS3	Pearson Correlation	.010	.346**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.925	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKORSIMPLE	Pearson Correlation	.447**	.747**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

N	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antara masing-masing instrumen terhadap total seluruh item X_*simple* sebesar 0.447, 0.747 dan 0722. Semua nilai tersebut lebih besar dari r tabel untuk n=100 yatu 0.195. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel *simple* dalam penelitian ini valid layak digunakan.

f. Validitas Kepuasan

Untuk variabel kepuasan, terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.18

Hasil Validasi Instrumen Kepuasan

Correlations

		ITEMKP1	ITEMKP2	ITEMKP3	SKORKEPUASAN
ITEMKP1	Pearson Correlation	1	.545**	.686**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
ITEMKP2	Pearson Correlation	.545**	1	.401**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
ITEMKP3	Pearson Correlation	.686**	.401**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKORKEPUASAN	Pearson Correlation	.848**	.869**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antara masing-masing instrumen terhadap total seluruh item X_kepuasan sebesar 0,848, 0.869 dan 0.752. Semua nilai tersebut lebih besar dari r tabel untuk n=100 yatu 0.195. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel kepuasan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan.

4. Reliabilitas Intrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penilitian ini dilakukan dengan cara melihat nilai alpha dalam koefisien korelasi keandalan Alpha. Yaitu dengan membandingkan nilai alpha dengan r kritis produk momen.Instrumen penelitian dikatakan relibel jika nilai alpha lebih besar dari r kritis produk momen (untuk n sebanyak 100 adalah 0.195).[98] Nilai alpha dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel Reliability Statistics sebagai berikut:

a. Validitas *commitmen* (janji)

Tabel 4.19

Reliabilitas Instrumen Variabel *Commitment* (janji)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	5

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

[98] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS,* hal. 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0.701. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0.195. Karena nilainya lebih besar dari 0.195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.701>0.195.Jadi, seluruh item pernyataan tentang *commitment* reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong tinggi.

b. Validitas *fairness* (adil)

Tabel 4.20

Reliabilitas Instrumen Variabel *fairness* (adil)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	5

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,772. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0,195. Karena nilainya lebih besar dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.772>0.195. Jadi, seluruh item pernyataan tentang *fairnes* reliabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong tinggi.

c. Validitas *visible* (jelas)

Tabel 4.21

Reliabilitas Instrumen Variabel *visible* (jelas)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	5

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,814. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0,195. Karena nilainya lebih besar dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.814>0.195.Jadi, seluruh item pernyataan tentang *visible* reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

d. Validitas *responsivenes* (kecepatan)

Tabel 4.22

Reliabilitas Instrumen Variabel *responsiveness* (kecepatan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,814. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0,195. Karena nilainya lebih besar dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.814>0.195.Jadi, seluruh item pernyataan tentang *visible* reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

e. Validitas *simple* (kesederhanaan)

Tabel 4.23

Reliabilitas Instrumen Variabel *simple* (kesederhanaan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,736. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0,195. Karena nilainya lebih besar dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.736>0.195.Jadi, seluruh item pernyataan tentang *visible* reliabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong tinggi.

f. Validitas Kepuasan

Tabel 4.24

Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	4

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 0,826. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)= 100, didapat sebesar 0,195. Karena nilainya lebih besar dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.826>0.195. Jadi, seluruh item pernyataan tentang *visible* reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

5. Uji Asumsi dasar

a. Uji Normalitas

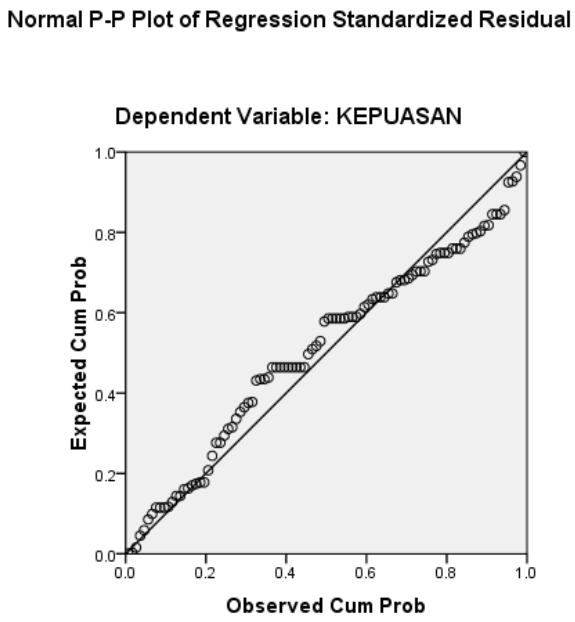
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi dengan normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan cara melihat kurva

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Normal Probability Plot (P-P Plot) kemudian menguatkannya dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov test* (taraf signifikansi 0.05). Berikut adalah hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini.

Gambar 4.6

Grafik P-Plot



Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Kurva di atas menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal. Penyebaran titik tersebut ada yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, namun jarak simpangnya tidak jauh dari garis diagonal. Pengujian normalitas dengan hanya melihat grafik Normal Probability Plot (P-P Plot) terkadang masih dinilai menyesatkan. Oleh karena itu, peneliti juga menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov test. Berikut adalah hasil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengujian One-Sample Kolmogrov-Smirnov dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.25

Hasil One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.61059360
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.089
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.183

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil uji *One-Sample Kolmogrov-Smirnov test* diatas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,183. Karena nilai 0,183 lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

6. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

a. Uji Multikolineritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Berikut adalah hasil uji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

multikolinieritas dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi.[99]

Tabel 4.26

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.864	.857		-1.007	.316		
	COMMIT	-.069	.042	-.074	-1.653	.102	.600	1.665
	FAIRNES	.096	.041	.102	2.365	.020	.651	1.536
	VISIBLE	.643	.037	.873	17.443	.000	.480	2.084
	RESPONSIVENES	.044	.056	.037	.774	.441	.530	1.886
	SIMPLE	.162	.064	.114	2.541	.013	.594	1.682

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil diatas dapat diketahui nilai variance inflation factor (VIF) kelima variabel, yaitu *commitmen* sebesar 1.665, *fairness* sebesar 1.536, *visible* sebesar 2.084, *responsiveness* sebesar 1.886, dan *simple* sebesar 1.682 diduga bahwa antar variabel independen seperti *commitment, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple* tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Syarat tidak terjadi gejala multikolinieritas adalah VIF < 10 dan Tolerance > 0.10. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua

[99] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

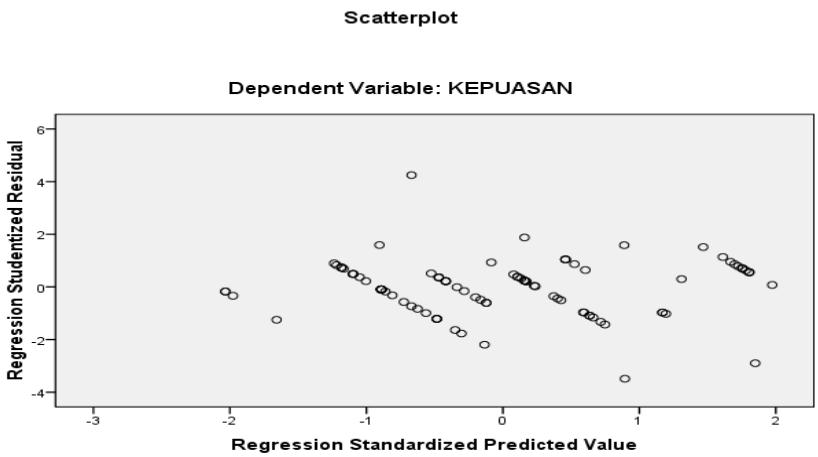
nilai Tolerance dalam penelitian ini lebih besar. Begitu juga dengan nilai VIF, semuanya kurang dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.[100] Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatter plot.

Gambar 4.7

Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

[100] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 41-42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari grafik *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat.Hal ini mengindikasikan bahwa pada data penelitian ini tidak terjadi problem heteroskedastisitas atau memenuhi asusmsi klasik heteroskedastisitas.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.Persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \ldots\ldots + \beta nXn + \varepsilon$$

Keterangan:

Y= Variabel Dependen

α = konstanta atau Intercept

β = Koefisien variabel Independen

X = Variabel Independen

ε = Error

Berikut adalah tabel coefficients yang digunakan untuk merumuskan persamaan regresi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.27

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.864	.857		-1.007	.316
	COMMIT	-.069	.042	-.074	-1.653	.102
	FAIRNES	.096	.041	.102	2.365	.020
	VISIBLE	.643	.037	.873	17.443	.000
	RESPONSIVENES	.044	.056	.037	.774	.441
	SIMPLE	.162	.064	.114	2.541	.013

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari tabel tersebut dapat dirumuskan persamaan regresi dari penelitian ini. Yaitu:

$Y = -0{,}864 + (-0{,}069X_1) + 0{,}096X_2 + 0{,}643X_3 + 0{,}044X_4 + 0{,}162X_5$

$\mathbf{Y = -0{,}864 - 0{,}069X_1 + 0{,}096X_2 + 0{,}643X_3 + 0{,}044X_4 + 0{,}162X_5}$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Koefisien regresi variabel *Commitment* (X1) sebesar -0,069; artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan *commitment* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan peserta akan mengalami penurunan sebesar 0,069. Koefisien bernilai negatif, artinya terjadi hubungan negatif antara *commitment* dengan kepuasan peserta.
2) Koefisien regresi variabel *Fairnes* (X2) sebesar 0,096; artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan *commitment* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan peserta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengalami kenaikan senilai 0,096. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara *fairness* dengan kepuasan, semakin naik *fairnes* semakin meningkat kepuasan peserta.

3) Koefisien regresi variabel *Visible* (X3) sebesar 0,643; artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan *visible* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan peserta akan mengalami kenaikan sebesar 0,643. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara *visible* dengan kepuasan peserta.
4) Koefisien regresi variabel *Responsivenes* (X4) sebesar 0,044; artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan *responsiveness* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan peserta akan mengalami kenaikan sebesar 0,044. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara *responsiveness* dengan kepuasan peserta.
5) Koefisien regresi variabel *Simple* (X_5) sebesar 0,162; artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan *simple* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan peserta mengalami kenaikan senilai 0,162. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara *simple* dengan kepuasan, semakin naik *simple* semakin meningkat kepuasan peserta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Analisis Korelasi Ganda

Analisis ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Hubungan tersebut bisa dilihat dari besarnya nilai R. Sugiyono memberikan pedoman interpretasi sebagai berikut:[101]

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat

Setelah melakukan analisis regresi, muncul output model summary sebagai berikut:

Tabel 4.28

Hasil Analisis Korelasi ganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942[a]	.887	.881	.627

a. Predictors: (Constant), SIMPLE, FAIRNES, COMMIT, RESPONSIVENES, VISIBLE

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,942. Hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antar

[101] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

commitment, fairness, visible, responsiveness dan *simple* terhadap kepuasan peserta.

b. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.[102] Caranya adalah dengan melihat nilai adjusted R Square karena pada penelitian ini terdapat variabel independen yang lebih dari 2.

Tabel 4.29

Hasil Analisis Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942[a]	.887	.881	.627

a. Predictors: (Constant), SIMPLE, FAIRNES, COMMIT, RESPONSIVENES, VISIBLE

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari output model summary di atas didapatkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,887. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 88,7%. Sedangkan sisanya sebesar 11,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

[102] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan ada pengaruh yang signifikan dari manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII. Hasil untuk uji F sebagai berikut, yaitu:

Tabel 4.30

Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	289.450	5	57.890	147.432	.000[a]
	Residual	36.910	94	.393		
	Total	326.360	99			

a. Predictors: (Constant), SIMPLE, FAIRNES, COMMIT, RESPONSIVENES, VISIBLE

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H_a= ada pengaruh yang signifikan antara *commitment, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

H_o = tidak ada pengaruh yang signifikan antara *commitment, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

2) Menentukan tingkat signifikansi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tingkat signifikansi menggunakan a= 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3) Menentukan F hitung

Berdasarkan tabel yang diperoleh di atas F hitung sebesar 147,432.

4) Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, a = 5%, df 1 (Jumlah variabel-1) = 6-1 = 5, dan df 5 (n-k-1) atau 100-5-1= 94 (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F Tabel sebesar 2,31127 {pada cell kosong Ms. Excel mengetikkan =finv(0.05,5,94)}.

5) Kriteria pengujian

- Ho diterima bila F hitung < F tabel
- Ho ditolak bila F hitung ≥ F tabel

6) Membandingkan F hitung dengan F tabel

Nilai F hitung lebih besar dari F tabel (147,432 ≥ 2,31127), maka Ho ditolak.

Kesimpulan:

Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel (147,432 ≥ 2,31127), maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

commitment, fairness, visible, responsiveness, dan simple secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

2. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1,X_2,$X_{3,\ldots}X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).[103] yaitu untuk menguji hipotesis yang menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh secara parsial dari *commitment, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII. Hasil untuk uji t sebagai berikut, yaitu:

Tabel 4.31

Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.864	.857		-1.007	.316
	COMMIT	-.069	.042	-.074	-1.653	.102
	FAIRNES	.096	.041	.102	2.365	.020
	VISIBLE	.643	.037	.873	17.443	.000
	RESPONSIVENES	.044	.056	.037	.774	.441
	SIMPLE	.162	.064	.114	2.541	.013

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

a. Pengujian koefisien regresi variabel *Commitment*

1) Menentukan Hipotesis

[103] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *commitment* dengan kepuasan peserta.

Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *commitment* dengan kepuasan peserta

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan a = 5%

3) Menentukan t hitung

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung sebesar -1,653.

4) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-5-1 = 94. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 dengan cara memasukkan formula =tinv(0.05,94) pada sel kosong di Ms. Excel.

5) Kriteria Pengujian

H_O diterima jika –t tabel £ t hitung £ t tabel

Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung > t tabel (-1,653 > 1,985) maka Ho diterima.

Kesimpulan:

Oleh karena nilai t hitung < t tabel (-1,653 > 1,985) maka Ho diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *commitment* dengan kepuasan peserta. Jadi, dari penelitian ini dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disimpulkan bahwa secara parsial *commitment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

b. Pengujian koefisien regresi variabel *Fairnes*

1) Menentukan Hipotesis

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *fairnes* terhadap kepuasan peserta.

Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *fairnes* terhadap kepuasan peserta.

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan a = 5%

3) Menentukan t hitung

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 2,365.

4) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-5-1 = 94. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 dengan cara memasukkan formula =tinv(0.05,94) pada sel kosong di Ms. Excel.

5) Kriteria Pengujian

Ho diterima jika –t tabel £ t hitung £ t tabel

Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung > t tabel (2,365 > 1,985) maka Ho ditolak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kesimpulan:

Karena nilai t hitung > t tabel (2,365 > 1,985) maka Ho ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara *fairnes* dengan kepuasan peserta. Jadi, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *fairnes* berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

c. Pengujian koefisien regresi variabel *visible*

1) Menentukan Hipotesis

   Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *visible* terhadap kepuasan peserta.

   Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *visible* terhadap kepuasan peserta.

2) Menentukan tingkat signifikansi

   Tingkat signifikansi menggunakan a = 5%

3) Menentukan t hitung

   Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 17,443.

4) Menentukan t tabel

   Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-5-1 = 94. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 dengan cara memasukkan formula =tinv(0.05,94) pada sel kosong di Ms. Excel.

5) Kriteria Pengujian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_O diterima jika –t tabel £ t hitung £ t tabel

Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung > t tabel (17,443 > 1,985) maka Ho ditolak.

Kesimpulan:

Karena Nilai t hitung > t tabel (17,443 > 1,985) maka Ho ditolak. artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara *visible* dengan kepuasan peserta. Jadi, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *visible* berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

d. Pengujian koefisien regresi variabel *responsiveness.*

1) Menentukan Hipotesis

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan peserta.

Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan peserta.

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan a = 5%

3) Menentukan t hitung

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 0,774.

4) Menentukan t tabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-5-1 = 94. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 dengan cara memasukkan formula =tinv(0.05,94) pada sel kosong di Ms. Excel.

5) Kriteria Pengujian

H_O diterima jika –t tabel £ t hitung £ t tabel

Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung < t tabel (0,774 < 1,985) maka Ho diterima.

Kesimpulan:

Karena nilai t hitung < t tabel (0,774 < 1,985) maka Ho diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan peserta. Jadi, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

e. Pengujian koefisien regresi variabel *simple.*

1) Menentukan Hipotesis

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *simple* terhadap kepuasan peserta.

Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *simple* terhadap kepuasan peserta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Menentukan tingkat signifikansi

   Tingkat signifikansi menggunakan a = 5%

3) Menentukan t hitung

   Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 2.541.

4) Menentukan t tabel

   Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-5-1 = 94. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 dengan cara memasukkan formula =tinv(0.05,94) pada sel kosong di Ms. Excel.

5) Kriteria Pengujian

   H_O diterima jika –t tabel £ t hitung £ t tabel

   Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

   Nilai t hitung > t tabel (2.541 > 1,985) maka Ho ditolak.

Kesimpulan:

Karena nilai t hitung > t tabel (2.541 > 1,985) maka Ho ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara *simple* dengan kepuasan peserta. Jadi, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *simple* berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Setelah melakukan proses analisa tersebut, didapatkan hasil yaitu variabel manajemen komplain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta. Berarti, peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII melihat manajemen komplain secara keseluruhan untuk menentukan kepuasan diri mereka. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Wahjono bahwa manajemen komplain yang efektif memiliki arti strategis bagi perusahaan dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan konsumen atau pelanggan.

Besarnya sumbangan pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta dalam penelitian ini hanyalah sebesar 88,7%. Sedangkan sisanya sebesar 11,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Peneliti mengasumsikan bahwa faktor lain tersebut bisa berasal dari faktor *accessible* yaitu yang mengingat bahwa gimana perusahaan menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telephone bebas pulsa atau amplop berperangko karena selama ini BPJS Kesehatan DIVRE VII belum menyediakan *acces* tersebut. Salah satu faktor lain diatas merupakan asumsi peneliti berdasarkan pengamatan yang kemudian dibandingkan dengan teori. Namun yang dikaji secara khusus dalam penelitian ini hanyalah aspek manajemen komplain yang efektif .

Secara parsial, tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan. Hanya ada 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu *fairness* (nilai t

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2,365), *visible* (nilai t 17,443) dan *simple* (nilai t 2,541). Ini berarti, ada tiga hal yang sudah dimenangkan dan diapresiasikan oleh BPJS Kesehatan DIVRE VII dihati peserta. Tinggal bagaimana BPJS Kesehatan DIVRE VII mau dan mampu untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan peserta akan *fairness, visible,* dan *simple*.

Variabel yang lain meskipun tidak secara signifikan memberikan pengaruh, namun tetap bernilai positif seperti *responsiveness*, setidaknya menjadi tugas lanjutan bagi BPJS Kesehatan DIVRE VII untuk meningkatkannya. Sedangkan variabel yang bernilai negatif, yaitu *commitment*, setidaknya memberikan informasi kepada BPJS Kesehatan DIVRE VII bahwa *commitment* mereka kurang optimal. Kecilnya angka *commitment* bisa diakibatkan oleh kurang maksimalnya dalam BPJS Kesehatan DIVRE VII untuk mengembangkan hal tersebut sehingga peserta tidak bisa merasakan keunggulan *commitment* BPJS Kesehatan DIVRE VII. Seperti yang telah diketahui secara umum, bahwa *commitment* juga merupakan sesuatu yang sangat ingin dirasakan oleh peserta ketika mencari sesuatu hal untuk membuat perserta sendiri merasa puas atas jasa kesehetan BPJS.

Dari persamaan regresi diatas, ada tiga faktor dominan yang melandasi kepuasan peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII. tiga faktor tersebut adalah *fairness, visible,* dan *simple*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id