

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah peserta asuransi PT. ASKES	4
2. Definisi Operasional	33
3. Nilai uji validitas instrumen penelitian.....	40
4. Uji reliabilitas.....	42
5. Jumlah tenaga kerja berdasarkan tingkat pendidikan.....	53
6. Jumlah tenaga kerja berdasarkan jenjang fungsional.....	53
7. Karakteristikrespondenberdasarkanjeniskelamin.....	54
8. Karakteristikrespondenberdasarkanusia.....	54
9. Karakteristikrespondenberdasarkanpekerjaan.....	55
10. Ketelitianbekerja.....	57
11. Kerapihan bekerja.....	58
12. Kerapihan penampilan.....	59
13. Konsistensi pekerjaan.....	60
14. Perlakuan petugas.....	61
15. Konsultasi pekerjaan.....	62
16. Tanggapan atas permasalahan.....	63
17. Penggunaan bahasa yang baik.....	64
18. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.....	65
19. Pemberian informasi program-program.....	66
20. Pekerjaan selesai tepat waktu	67
21. Pekerjaan yang tidak berbelit-belit.....	68
22. Keterampilan pegawai.....	69
23. Kreatifitas untuk meningkatkan pekerjaan.....	69
24. Responsifitas petugas.....	70
25. Inisiatif meningkatkan pelayanan	71
26. Kemudahan prosedur.....	72
27. Syarat pelayanan	73
28. Kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan yang dikeluarkan....	74
29. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan.....	75
30. Kejelasan petugas yang melayani	76
31. Kebersihan.....	77
32. Kenyamanan ruang tunggu	78
33. Keamanan	78
34. Kepekaan pegawai dalam menerima keluhan pasien	79
35. Solusi atas keluhan	80

36. Kecepatan dalam melayani	81
37. Ketepatan petugas saat membuka loket	82
38. Ketepatan petugas saat menutup loket	83
39. Ketepatan petugas saat waktu istirahat	84
40. Perlakuan sopan kepada pasien	85
41. Perlakuan ramah kepada pasien	86
42. Keadilan pelayanan	87
43. Korelasi	89
44. Koefisien Determinasi.....	90
45. Anova.....	91
46. Uji Regresi.....	92
47. SkordankategorisasiKinerjaPegawaidanKepuasanPasien...	94