

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM
(RSU) UMMI BENGKULU**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



OLEH :

ANNISA CITRA DELIA
17101012

**AKADEMI FARMASI AL-FATAH
YAYASAN AL-FATHAH
BENGKULU
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama : **Annisa Citra Delia**

NIM : **17101012**

Judul Penelitian : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau dipergunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang dipakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu, Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan

Annisa Citra Delia

NIM: 17101012

Karya Tulis Ilmiah Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menempuh
Ujian Diploma (D3) Farmasi Pada Akademi Farmasi
Yayasan Al-Fatah Bengkulu



Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM.
NIDN : 8824940017

Pembimbing II

Apt., Setya Enti Rikomah M. Farm.,
NIDN : 0228038801

LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM (RSU) UMMI BENGKULU

Oleh :

ANNISA CITRA DELIA


17101012

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian Diploma (DIII) Farmasi
Di Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.

Pada Tanggal: 11 Juli 2020

Dewan Penguji :

Pembimbing 1



(Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM.)

NIDN : 8824940017

Pembimbing II



(Apt., Setya Enti Rikomah, M.Farm..)

NIDN : 0228038801

Penguji



(Apt., Dewi Winni Fauziah, M.Farm..)

NIDN : 0205019201

MOTTO

- ❖ Hidup adalah seni melukis tanpa penghapus jadi lukislah hidupmu dengan indah dan penuh ketelitian.
- ❖ Dengarkan, tersenyumlah, dan setuju saja. Lalu lakukan apa pun yang memang ingin kamu lakukan dari awal
- ❖ Hanya karena seseorang terlihat baik, belum tentu mereka memang yang terbaik untukmu. Susu yang tumpah pun warnanya tetap putih

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas anugrah yang telah diberikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, hasil dari perjuangan dan perjalanan yang panjang kudapat pelajaran dan pengalaman, tetesan keringat, dan air mata yang telah menemani dan memacu semangatku dalam mencapai semua ini, dan banyak hikmah yang dapat kupetik di balik semua ini.

Atas kehendak Tuhan Yang Maha Esa sehingga pada saat ini aku temukan sebuah kebahagiaan yang sangat berarti dalam hidupku, namun tak ingin kumiliki sendiri, tapi dari hasil yang telah kudapatkan dan kuperjuangkan maka dengan segala ketulusan hati dan kerendahan hati, Karya Tulis Ilmiah ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya.
2. Ayahanda tercinta (Faizal Ahyar), atas dukungan, semangat dan masukan yang selama ini telah diberikan kepadaku untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.
3. Ibunda tercinta (Alimatun Sa'diah), atas restu yang telah engkau berikan, karena restumu adalah restu Allah, terima kasih atas doa'mu di setiap langkahku.
4. Adik Laki-laki tersayang (Habieb Fathur Rahman) yang telah bersedia direpotkan dan diganggu mulai dari penelitian hingga Karya Tulis Ilmiah ini disusun.

5. Ebet Subarkah yang selalu memberi semangat dan dukungan selama penelitian hingga Karya Tulis Ilmiah ini disusun.
6. Resa Rahmadani yang selalu memberi semangat dan memberi motivasi serta siap direpotkan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman-teman satu angkatan yang memberikan motivasi dan dukungan untuk keberhasilanku.
8. Terima kasih kepada Ibu Panti Yuniarti Z, S.Farm.,Apt.,M.Si.M.M dan Ibu Setya Enti Rikomah, M.Farm.,Apt yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Terima kasih kepada Ibu Densi Selpia Sopiani,M.Farm,Apt selaku Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.
- 10.Apt.,Intan Yulia Sari,S.Farm selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu serta rekan-rekan kerja di Instalasi Farmasi yang telah mensupport dan memahami keadaan saya selama masa perkuliahan

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu”**

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Apt.,Panti Yuniarti Z, S.Far.,M.Si.M.M selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu Apt.,Setya Enti Rikomah,M.Farm selaku Pembimbing II yang telah memberikan kritikan dan saran maupun arahan yang sangat berguna dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Apt.,Dewi Winni Fauziah, M.Farm selaku Penguji yang telah memberi kritik dan saran dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Apt.,Nurwani.P.A.,M.Farm selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama perkuliahan.
5. Bapak Joko Triyono,MM.,AptSelaku Ketua Yayasan Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu
6. Ibu Densi Seilpia Sopianti, M.Farm.,Apt selaku Direktur Akfar Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan dukungan motivasi dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh dosen dan staf Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan di Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu yang sangat bermanfaat bagi kami sehingga dalam membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini jadi lebih baik.

8. Kepala Instalasi dan seluruh staff Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu yang telah membimbing selama penelitian
9. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, semangat dan yang selalu mendo'akan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Wassalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bengkulu, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN..	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.	xiii
INTISARI.	xiv
 BAB I: Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan masalah.....	4
1.3 Rumusan masalah.....	4
1.4 Tujuan... ..	4
1.5 Manfaat penelitian.....	
1.5.1 bagi akademik.....	5
1.5.2 bagi masyarakat atau instansi... ..	5
1.5.3 bagi peneliti lanjutan	5
 BAB II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Kajian teori.....	
2.1.1 Tingkat Kepuasan.....	6
2.1.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit... ..	9
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian... ..	13
2.1.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.	15
2.2 Kerangka Konsep... ..	18

BAB III: Metodologi

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.3 Prosedur Kerja.....	21
3.4 Definisi Operasional.....	22
3.4.1 Variabel Penelitian.....	23
3.4.2 Alat Ukur.....	24
3.4.3 Skala Ukur.....	24
3.5 Pengelolaan Data.....	23
3.5.1 Editing.....	25
3.5.2 Cleaning.....	25
3.5.3 Tabulating.....	25
3.5.4 Processing Data.....	25
3.6 Analisa Data.....	25
BAB IV: Hasil dan Pembahasan	
4.1 Hasil.....	27
4.1.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Tingkat Kepuasan.....	30
4.2 Pembahasan.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Indikator Kepuasan.....	18
Gambar 2. Persentase Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 3. Persentase Karakteristik berdasarkan Umur	28
Gambar 4. Persentase Karakteristik berdasarkan Pekerjaan.....	29
Gambar 5. Persentase Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir	30
Gambar 6. Persentase Indikator Kehandalan (<i>reliability</i>)... ..	31
Gambar 7. Persentase Indikator Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)... ..	32
Gambar 8. Persentase Indikator Kepuasan Keyakinan (<i>confidence</i>)... ..	33
Gambar 9. Persentase Indikator Kepuasan Empati (<i>empathy</i>)... ..	34
Gambar 10. Persentase Indikator Kepuasan Berwujud (<i>tangible</i>)... ..	35
Gambar 11. Persentase Rata-rata Keseluruhan.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel I. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel II. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	28
Tabel III. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	29
Tabel IV. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.	30
Tabel V. Hasil Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	31
Tabel VI. Hasil Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	32
Tabel VII. Hasil Dimensi Keyakinan (<i>confidence</i>).....	33
Tabel VIII. Hasil Dimensi Empati (<i>empathy</i>).....	34
Tabel IX. Hasil Dimensi Berwujud (<i>tangible</i>).....	35
Tabel X. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian.	45
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	46
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL.....	57
Lampiran 4. Surat Keterangan dari RSUD Ummi	48
Lampiran 5. Uji Validasi dan Uji <i>Reliability</i> Kuisisioner.....	49
Lampiran 6. Kuisisioner Kosong	51
Lampiran 7. Kuisisioner yang sudah diisi.....	53
Lampiran 8. Data Karakteristik Responden	54
Lampiran 9. Data Kuisisioner.	62
Lampiran 10. Perhitungan Data Karakteristik.....	70
Lampiran 11. Perhitungan Data Kuisisioner.....	71
Lampiran 12. Dokumentasi.	73

INTISARI

Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Permasalahan yang kadang muncul tentang ketidakpuasan pasien diantaranya *medication error*, waktu tunggu pelayanan, keterbatasan sumber daya dan empati dari petugas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ummi Bengkulu

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *accidental sampling*, jumlah sampel 291 responden dan dilaksanakan pada bulan Januari sampai bulan Maret 2020.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan sebesar 80,94%, dimensi ketanggapan sebesar 81,81%, dimensi keyakinan sebesar 82,43%, dimensi empati sebesar 83,32% dan dimensi berwujud sebesar 81,74%. Persentase rata-rata Tingkat Kepuasan adalah 82,05% dengan artian pasien Sangat Puas dengan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Bengkulu.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, Instalasi Farmasi

Acuan : 25 (2004-2018)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Di Indonesia rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas terutama upaya penyembuhan dan pemulihan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan termasuk di dalamnya adalah mutu pelayanan kefarmasian. Unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat (Anonim, 2004).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non medis kepada pasien yang rawat jalan atau pasien yang datang ke poli yang ada di rumah sakit, baik dengan maksud *check up* atau kontrol untuk penyakitnya ataupun untuk pengobatan penyakit ringan yang tidak perlu di rawat inap (Rikomah, SE, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara

penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama *Servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), keanggepan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tersebut (Bertawati, 2013).

Permasalahan yang terjadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit terutama Farmasi Rawat Jalan diantaranya yaitu: *Medication error*, Waktu tunggu yang lama, Keterbatasan sumber daya, Keterbatasan ruang pelayanan. Lama waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di Instalasi Farmasi banyak dikeluhkan oleh pasien. Ketidakpuasan waktu tunggu yang lama mempengaruhi persepsi

kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan menurunkan angka kunjungan rumah sakit (Rikomah, E.S, 2017).

Sebagai contoh di salah satu rumah sakit masih didapati masalah obat dan rendahnya kepuasan pasien pada pelayanan farmasi seperti masalah pengadaan waktu tunggu pelayanan yang lama, hal ini disebabkan sistem dan kualitas pelayanan yang dimiliki instalasi farmasi belum optimal, sehingga hal ini diperlukan perbaikan pada instalasi farmasi rumah sakit seperti tata kerjanya serta didukung budaya organisasi sehingga akan meningkatkan kualitas organisasi (Hilmi LI,dkk, 2013).

Rumah Sakit Umum Ummi merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Bengkulu yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Ummi semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan pasien rawat jalan di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Peneliti sudah melakukan prapenelitian selama bulan Oktober-November 2019, banyak pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu mengeluh karena waktu tunggu obat yang lama. Selain itu, terdapat keluhan pasien terhadap ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Adapula keluhan tentang pasien yang kurang puas atas pemberian informasi obat oleh petugas farmasi karena kurang ramah. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu.

1.2 Batasan Masalah

- a. Penelitian dilakukan di ruang Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poliklinik RSUD Ummi Bengkulu
- b. Sampel yang digunakan adalah Pasien dan keluarga pasien Rawat Jalan di RSUD Ummi Bengkulu, mencakup semua poli.
- c. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *accidental sampling* (pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian).
- d. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ummi Bengkulu?

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ummi Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi akademik

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat menjadi referensi tambahan di perpustakaan khususnya di bidang profil Rumah Sakit.

1.5.2 Bagi masyarakat atau instansi

Sebagai bahan evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ummi Bengkulu.

1.5.3 Bagi Peneliti Lanjutan

- a. Diharapkan bisa dilakukan evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ummi Bengkulu oleh peneliti selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di sarana kesehatan lainnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang

Menurut Irawan (2009) adapun faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah ebagai berikut :

1. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

2. Kualitas Pelayanan (*Service quality*)

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah servqual.

3. Harga Produk

Untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga produk murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

4. *Emotional Factor*

Pelanggan akan merasa puas karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.

5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Hubungan antara pasien dan pemberian jasa kesehatan pada dasarnya adalah hubungan antara konsumen dan produsen jasa pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan dengan aspek kepuasan sebagai berikut: pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang sesuai dengan indikasi medium, tidak lebih dan tidak kurang, dan memuaskan konsumen mendefinisikan pelayanan kesehatan di beri kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang di berikan.

Pelanggan mengalami salah satu dari 3 tingkat kepuasan yang umum yaitu: jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, senang atau bahagia. Dalam hubungannya dengan konsumen atau pasien ada beberapa hal yang mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan kesehatan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat kehandalan, ketanggapan, keyakinan, penampilan, dan empati.

- a. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Keyakinan (*Confidence*), Merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan.
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi (Daulay, 2015).

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep

maka akan memberikan sebuah kepuasan ke konsumen atau pasien. Kepuasan merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal (Suryawati, 2004)

2.1.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Anonim, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan atau sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal maupun rawat jalan, pengendalian mutu dan

pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit (Anonim, 2014).

Instalasi farmasi rumah sakit bertujuan untuk :

- a. Menjamin kelancaran dan ketertiban dalam penyelenggaraan kegiatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan medis di rumah sakit dalam bidang pengelolaan perbekalan farmasi.
- b. Meningkatkan kepuasan pasien

Tujuan ini dimaksudkan untuk meminimalisir angka kejadian ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Hilmi LI, dkk, 2013).

Tugas pokok Instalasi Farmasi Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal.
- b. Penyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi professional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.
- c. Melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).
- d. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi.
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.
- f. Penyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi.
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi.

- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Instalasi farmasi rumah sakit adalah instalasi di rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker, tenaga ahli madya farmasi (D-3) dan tenaga menengah farmasi (AA).

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian). Pendidikan apoteker dimulai dari pendidikan sarjana (S-1), yang umumnya ditempuh selama empat tahun, ditambah satu tahun untuk pendidikan profesi apoteker.

Tugas apoteker :

- a. mengkaji dan melaksanakan pelayanan Resep atau permintaan Obat;
- b. melaksanakan penelusuran riwayat penggunaan Obat;
- c. melaksanakan rekonsiliasi Obat;
- d. memberikan informasi dan edukasi penggunaan Obat baik berdasarkan Resep maupun Obat non Resep kepada pasien/keluarga pasien;
- e. mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;
- f. melaksanakan *visite* mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain;
- g. memberikan konseling pada pasien dan/atau keluarganya;
- h. melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- i. melaksanakan Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
- j. melaksanakan dispensing sediaan steril

- k. melaksanakan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien/keluarga, masyarakat dan institusi di luar Rumah Sakit.

Asisten Apoteker adalah Tenaga Kesehatan yang berijazah Sekolah Menengah Farmasi, Akademi Farmasi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan, Akademi Analisis Farmasi dan Makanan Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas Tenaga Teknis Kefarmasian

1. Menyiapkan obat untuk kebutuhan pelayanan
2. Menyerahkan obat yang sudah disiapkan
3. Memberikan petunjuk yang jelas tentang aturan pemakaian obat
4. Melakukan komunikasi dengan dokter, perawat apabila diperlukan
5. Memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien
6. Menginformasikan stok obat harian dan perbekalan kesehatan
7. Mampu mengelola obat bebas, obat keras, psikotropika dan narkotika harus di bawah supervisi/pengawasan Apoteker atau pemimpin unit yang berkompeten.

Apoteker khususnya yang bekerja di Rumah Sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma Pelayanan Kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien.

2.1.3 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit banyak jenisnya, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan terkait dengan pengobatan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan point yang sangat penting dalam mengetahui kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit selain pelayanan cepat, tepat dan akurat, diperlukan juga kebutuhan perbekalan farmasi yang lengkap untuk mendukung pelayanan cepat dan tepat kepada pasien (Rikomah, S.E, 2017).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. (Galistiani F.G, Satibi, 2013)

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/ Menkes/ SK/ X/ 2004 menyatakan fungsi IFRS. Pengelolaan perbekalan farmasi, meliputi :

- a. Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit.
- b. Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal.
- c. Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

- e. Menerima dan menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
- f. Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan, meliputi :

- a. Mengkaji instruksi pengobatan/resep pasien.
- b. Mengidentifikasi, mencegah, dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat dan alat kesehatan.
- c. Memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan alkes.
- d. Memberikan informasi dan konseling kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga.
- e. Melakukan pencampuran obat suntik.
- f. Melakukan penyiapan nutrisi parenteral, penanganan obat kanker, penentuan kadar obat dalam darah, pencatatan setiap kegiatan, dan melaporkan setiap kegiatan.

Pelayanan obat merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dan tidak terpisahkan dari pelayanan medik keperawatan. Di rumah sakit pelayanan obat merupakan tanggung jawab instalasi farmasi rumah sakit yang bekerja 24 jam. Kecermatan, ketepatan dan kecepatan pelayanan farmasi merupakan indikator penting kepuasan pasien. (Rikomah, S.E, 2017)

Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Farmasi rawat jalan adalah apotek yang hanya mengerjakan resep untuk pasien yang telah menerima perawatan medis. Pasien di farmasi rawat jalan dilayani oleh apoteker terlatih, yang akan memberikan petunjuk penggunaan yang tepat dari obat-obat yang diterima pasien, termasuk kemungkinan efek samping dan tindakan pencegahan (Rikomah, S.E, 2017).

Prosedur farmasi rawat jalan dapat dimodifikasi untuk meningkatkan efisiensi, yaitu :

- a. Mengubah alur kerja
- b. Memperkenalkan prioritas sistem dan
- c. Perubahan pola kepegawaian (Rikomah SE, 2017)

2.1.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional. Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Menurut Permenkes Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS, kebijakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan habis pakai harus dilaksanakan secara multi disiplin, terkoordinir dan menggunakan proses yang efektif untuk menjamin kendali biaya dan mutu. IFRS harus memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi,

persyaratan dan perhitungan beban kerja yang sesuai dengan standar dan kebutuhan rumah sakit agar tercapai sasaran dan tujuan IFRS.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana dan fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

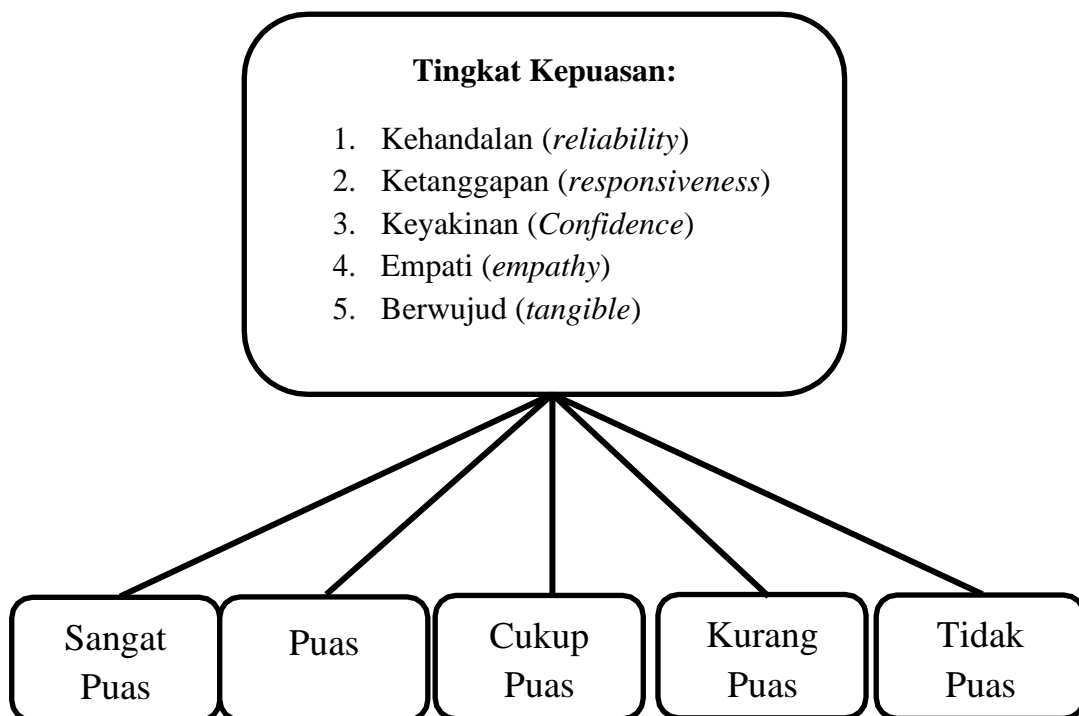
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan farmasi menyebutkan beberapa indikator yang harus dipenuhi, yaitu :

- a. Waktu tunggu pelayanan obat jadi kurang dari 30 menit
- b. Obat racikan kurang dari 60 menit
- c. Tidak adanya kesalahan pemberian obat 100%
- d. Kepuasan pelanggan lebih dari 80%
- e. Penulisan resep sesuai formularium 100%

Waktu tunggu pasien dapat didefinisikan sebagai jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi rawat jalan sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 1: Indikator kepuasan

Kerangka konsep penelitian ini menggambarkan persentase tingkat kepuasan di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD Ummi Bengkulu, menggunakan indikator tingkat kepuasan; keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Selanjutnya dihitung persentase dengan kriteria; sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ummi Bengkulu selama 3 bulan rentang waktu Januari 2020-Maret 2020

3.2 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, yang mungkin diselidiki/diamati (Imron, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan di RSUD Ummi. Dengan jumlah pasien rata-rata sebulan 2803 orang (Asuransi dan Umum)

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien Rawat Jalan yang menebus obat di RSUD Ummi. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah berdasarkan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016).

Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini dicari berdasarkan perhitungan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* merupakan rumus

penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah yang sudah pasti jumlahnya (Sani K, Fathnur: 2018).

$n = \frac{N \cdot e}{1 + e}$

$n = \frac{1000 \cdot 0,1}{1 + 0,1} = 96,55 = 97$ orang responden/bulan

ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh populasi

e = toleransi error (toleransi kesalahan 10% = 0,1)

dengan kriteria:

1. Pasien atau keluarga pasien Poli Rawat Jalan di RSUD Ummi Bengkulu
2. rentang usia 17-50 tahun

3.3 Prosedur kerja

3.3.1 Pengambilan data

a. Data Primer

Pengambilan data tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016). Dalam penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik

sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan (Supardi, 2014).

Kriteria inklusi :

1. Pasien atau keluarga pasien Poli Rawat Jalan di RSUD Ummi Bengkulu
2. Rentang usia 17-50 tahun
3. Bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi :

1. Pasien dari IGD dan rawat inap
2. Rentang usia dibawah atau diatas 17-50 tahun
3. Tidak bersedia menjadi responden

b. Data Sekunder

Data yang diambil dari Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu yaitu dari buku register di ruangan poliklinik pada bulan Januari - Maret 2020.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut, karakteristik yang diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Notoadmojo, 2005).

a. Tingkat Kepuasan

Tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan orang tersebut.

Meliputi :

1. Keandalan (*reliability*): memberikan Pelayanan Informasi Obat
 2. Ketanggapan (*responsiveness*): memberi respon cepat dan tanggap saat pasien bertanya, memberi peragaan pemakaian obat tanpa diminta oleh pasien
 3. Keyakinan (*confidence*): informasi Obat yang diberikan jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
 4. Empati (*emphaty*): petugas bersifat ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.
 5. Bukti langsung (*tangible*): petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti (Daulay, 2015).
- b. Pasien Rawat Jalan
- Seseorang yang mendapatkan pelayanan medis untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus dirawat inap.
- c. Pelayanan Kefarmasian
- Suatu pelayanan langsung yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

3.4.1 Alat ukur

Alat ukur yang digunakan adalah form kuisioner yang diisi oleh ± 97 orang responden usia 17-50 tahun setiap bulan selama rentang waktu Januari – Maret 2020

3.4.2 Skala ukur

Skala ukur menggunakan kuisioner dari pasien dan keluarga pasien poli di poliklinik RSUD Ummi Bengkulu rentang usia 17-50 tahun yang datang dan berobat selama bulan Januari-Maret 2020. Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Ukur Ordinal

Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2010).

Hasil dari perhitungan diatas dapat menentukan kategori tingkat kepuasan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Kriteria Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*)

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Puas	0 - 20 %
2	Kurang Puas	21 - 40 %
3	Cukup Puas	41 - 60 %
4	Puas	61 - 80 %
5	Sangat Puas	81 - 100 %

3.5 Pengelolaan Data

Pengelolaan data dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

3.5.1 Editing

Memeriksa data hasil pengumpulan data, yang berupa daftar pertanyaan, kartu, buku register.

3.5.2 Cleaning

Setelah data tersusun dan selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan data agar data-data tersebut bebas dari kesalahan.

3.5.3 *Tabulating*

Menyusun dan mengorganisir data sedemikian rupa, sehingga akan dapat dengan mudah untuk dilakukan penjumlahan, disusun dan disajikan dalam bentuk tabel atau grafik (*Imron, 2010*).

3.5.4 *Processing Data*

Merupakan pemrosesan data agar dapat dianalisis lagi dan dilakukan dengan cara mengentri data kedalam program komputer.

3.6 Analisa data

Analisa data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

Analisa data yang digunakan adalah analisa kuantitatif *deskriptif*. Analisa kuantitatif *deskriptif* adalah analisa dengan teknik pengumpulan data kuantitatif yaitu dapat diperoleh dari kuesioner hasilnya akan digambarkan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

Analisa menggunakan data yang sudah dikumpulkan dari ± 97 orang responden usia 17-50 tahun yang telah mengisi form kuisisioner setiap bulannya.

Analisa penilaian menggunakan skala poin:

Sangat Puas : 5 poin
Puas : 4 poin

Cukup Puas : 3 poin

Kurang Puas : 2 poin

Tidak Puas : 1 poin

Setelah itu dilakukan penghitungan persentase kepuasan dengan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase yang akan ditentukan

f = Jawaban Responden

n = Jumlah seluruh sampel

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

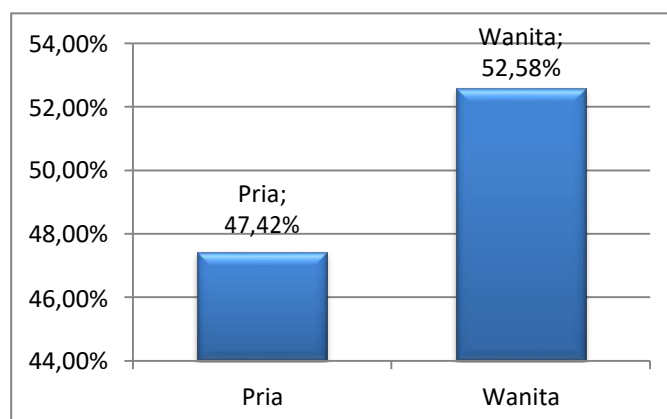
4.1.1 Karakteristik Responden

Responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik. Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi dalam 4 kelompok yaitu: jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel I. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
	Jumlah	Persentase (%)
PRIA	138	47,42
WANITA	153	52,58
Total	291	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2020)



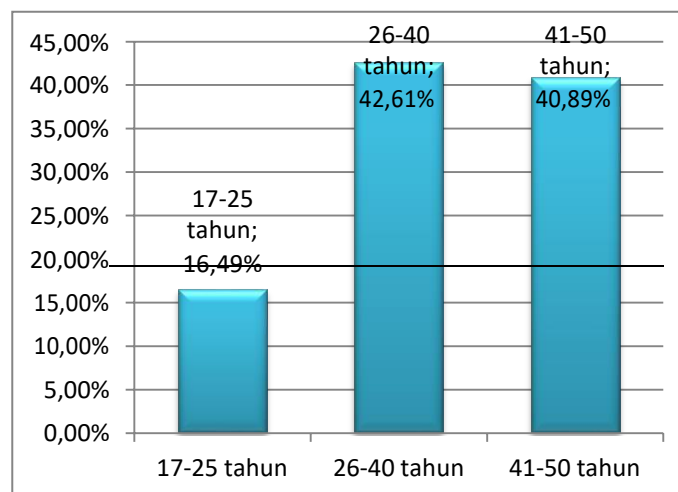
Gambar 2. Persentase Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel I, pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ummi terbagi menjadi 4 karakteristik. Dari 291 orang responden berdasarkan jenis kelamin, pasien Wanita sebanyak 153 orang (52,58%) dan pasien Pria 138 orang (47,42%).

Tabel II. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Umur		
	Jumlah	Persentase (%)
17-25 TAHUN	42	16,49
26-40 TAHUN	124	42,61
41-50 TAHUN	119	40,89
Total	291	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2020)



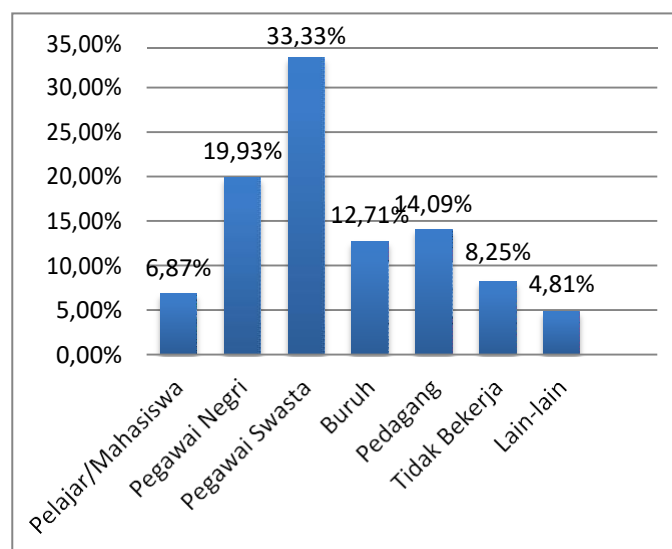
Gambar 3. Persentase Karakteristik berdasarkan Umur

Berdasarkan Umur pada Tabel II, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas farmasi RSUD Ummi adalah 26-40 tahun 124 orang (42,61%) , 41-50 tahun 119 orang (40,89%), 17-25 tahun 48 orang (16,49%).

Tabel III. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		
	Jumlah	Persentase (%)
PNS	58	19,93
PEGAWAI SWASTA	97	33,33
BURUH	37	12,71
PEDAGANG	41	14,09
TIDAK BEKERJA	24	8,25
LAIN-LAIN	14	4,81
Total	291	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2020)



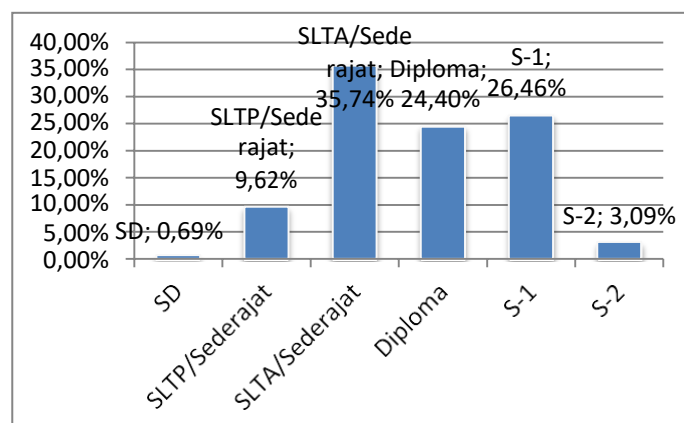
Gambar 4. Persentase Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan pada Tabel III, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas farmasi adalah Pegawai Swasta 97 orang (33,33%), Pegawai Negri 58 orang (19,93%), Pedagang 41 orang (14,09%), Buruh 37 orang (12,71%), Tidak Bekerja 24 orang (8,25%), Pelajar/Mahasiswa 20 orang (6,87%) , dan lain-lain 14 orang (4,81%).

Tabel IV. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir		
	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	0,69
SLTP/SEDERAJAT	28	9,62
SLTA/SEDERAJAT	104	35,74
DIPLOMA	71	24,40
S-1	77	26,46
S-2	9	3,09
Total	291	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 5. Persentase karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir

Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Tabel IV, pasien yang paling banyak mendapat pelayanan kefarmasian adalah SLTA/Sederajat 104 orang (35,74%), Diploma 71 orang (24,40%), SLTP/Sederajat 28 orang (9,62%), S-1 77 orang (26,46%), S-2 9 orang (3,09%) dan SD 2 orang (0,69%).

4.1.2 Tingkat Kepuasan

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu

faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat kehandalan, ketanggapan, keyakinan, nyata/berwujud, dan empati.

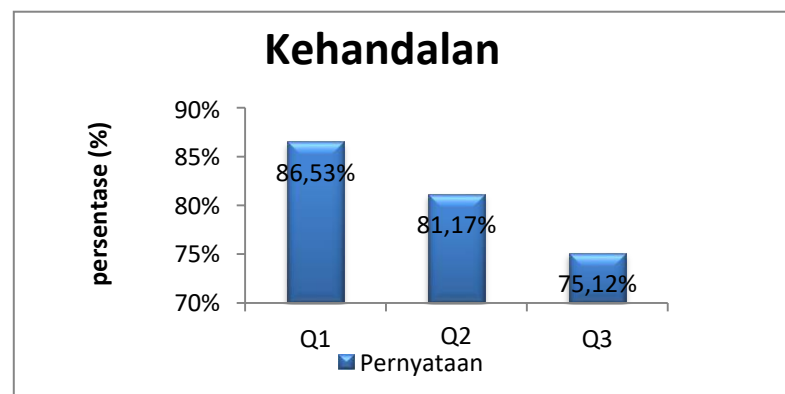
1. Dimensi Kehandalan

Merupakan Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat pasien berkunjung ke instalasi farmasi RSUD Ummi selama bulan Januari-Maret 2020. Hasil penelitian tentang dimensi Kehandalan dapat dilihat pada Tabel V

Tabel V. Hasil Dimensi Kepuasan Kehandalan (*reliability*)

No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
1	Petugas memberi informasi tentang nama dan cara pemakaian obat	86,53	Sangat Puas
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping dan cara penyimpanan obat	81,17	Sangat Puas
3	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	75,12	Puas
Rata-rata		80,94	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 6. Persentase Hasil Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan data Tabel V, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 86,53% pada poin 1 tentang pemberian informasi nama dan cara pemakaian obat. Sementara persentase terendah sebesar 75,12% pada poin 3 yaitu tentang petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.

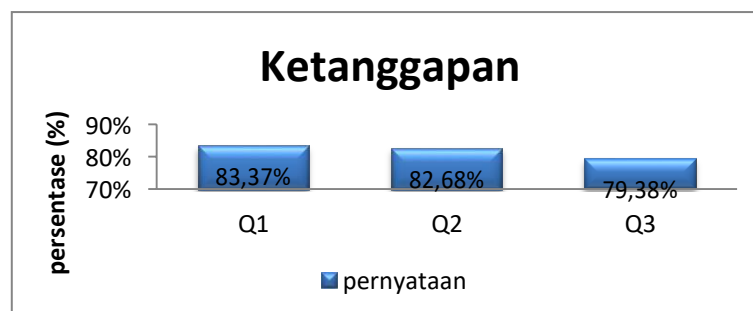
2. Dimensi Ketanggapan

Merupakan kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik pada saat pasien berkunjung ke instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ummi Bengkulu selama bulan Januari-Maret 2020. Hasil penelitian tentang dimensi Keandalan dapat dilihat pada Tabel VI

Tabel VI. Hasil Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	83,37	Sangat Puas
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	82,68	Sangat Puas
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	79,38	Puas
Rata-rata		81,81	Sangat Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 7. Persentase Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan data Tabel VI, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 83,37% pada poin 1 tentang respon petugas farmasi yang cepat tanggap. Sementara persentase terendah sebesar 79,38% pada poin 3 yaitu tentang petugas memberi peragaan cara pakai obat tanpa pasien meminta.

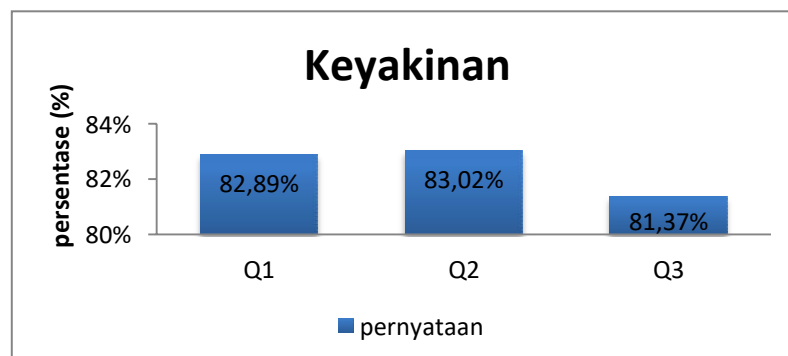
3. Dimensi Keyakinan

Merupakan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pasien terbebas dari resiko saat menjadi pasien di RSUD Ummi selama bulan Januari-Maret 2020. Hasil penelitian tentang dimensi Keandalan dapat dilihat pada Tabel VII

Tabel VII. Hasil Dimensi Keyakinan (*confidence*)

No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
1	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	82,89	Sangat Puas
2	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	83,02	Sangat Puas
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang tertera di resep	81,37	Sangat Puas
Rata-rata		82,43	Sangat Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 8. Persentase Dimensi Kepuasan Keyakinan (*confidence*)

Berdasarkan data Tabel VII, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 83,02% pada poin 2 tentang petugas farmasi memiliki pengetahuan serta kemampuan dalam memberikan informasi obat. Sementara persentase terendah sebesar 81,37% pada poin 3 yaitu tentang obat yang diberikan sesuai dengan yang tertera di resep.

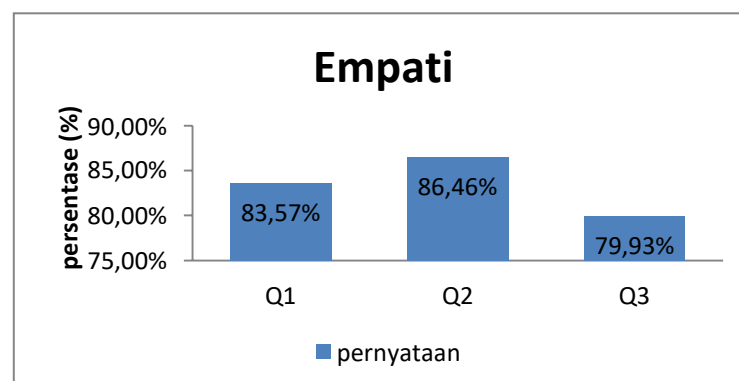
4. Dimensi Empati

Merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien saat pasien berkunjung ke instalasi farmasi Rawat Jalan RSU Ummi selama bulan Januari-Maret 2020. Hasil penelitian tentang dimensi Keandalan dapat dilihat pada Tabel VIII

Tabel VIII. Hasil Dimensi Empati (*empathy*)

No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
1	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta	83,57	Sangat Puas
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian	86,46	Sangat Puas
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	79,93	Puas
Rata-rata		83,32	Sangat Puas

Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 9. Persentase Indikator Kepuasan Empati (*empathy*)

Berdasarkan data Tabel VIII, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 86,46% pada poin 1 tentang respon petugas farmasi bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Sementara persentase terendah sebesar 79,93% pada poin 3 yaitu tentang petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

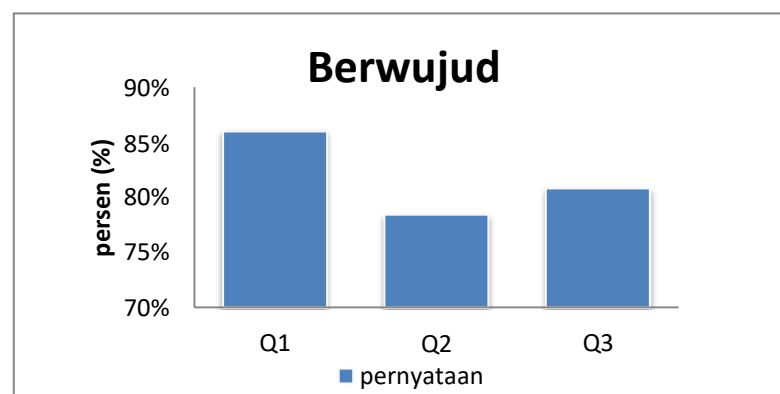
5. Dimensi Berwujud

Merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien meliputi rapi dan bersih selama berada di instalasi farmasi rawat jalan selama bulan Januari-Maret 2020. Hasil penelitian tentang dimensi Keandalan dapat dilihat pada Tabel IX

Tabel IX. Hasil Dimensi Berwujud (*tangible*)

No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
1	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	85,98	Sangat Puas
2	Kenyamanan ruang tunggu obat	78,42	Puas
3	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan menggunakan tanda pengenal	80,82	Puas
Rata-rata		81,74	Sangat Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah (2020)



Gambar 10. Persentase Indikator Kepuasan Berwujud (*tangible*)

Berdasarkan data tabel IX, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 85,98% pada poin 1 tentang respon petugas farmasi menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti. Sementara persentase terendah sebesar 78,42% pada poin 3 yaitu tentang kenyamanan ruang tunggu obat.

4.1.3 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Ummi Bengkulu dapat dihitung persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari 5 dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel X. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi

No.	Indikator Kepuasan	Rata-rata (%)	Klasifikasi
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	80,94	Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	81,81	Sangat Puas
3	Keyakinan (<i>confidence</i>)	82,43	Sangat Puas
4	Empati (<i>empathy</i>)	83,32	Sangat Puas
5	Nyata (<i>tangible</i>)	81,74	Sangat Puas
Rata-rata		82,05	Sangat Puas

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan tertinggi adalah indikator empati yang artinya pasien merasa sangat puas dengan sikap petugas farmasi yang ramah dan

sopan serta perhatian terhadap mereka. Sedangkan persentase terendah pada indikator kehandalan yaitu 80,94% dengan klasifikasi Puas.

4.2 Pembahasan

Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu produk/jasa pelayanan, karena jenis kelamin juga dapat mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu hal (Romadhon, 2017). Berdasarkan persentase responden pada tabel 1 didapatkan persentase terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah wanita (52,58%). Umur merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan kepuasan pasien karena berdasarkan umur kita dapat menentukan penilaian atau persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan (Oroh *et al.*,2014). Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan umur adalah 26-40 tahun (42,61%).

Pekerjaan merupakan salah satu hal yang paling erat kaitannya dengan pendapat seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang (Yuliati, 2011). Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai Swasta (33,33%). Tingkat Pendidikan yang makin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat seseorang dimana diharapkan mampu memberikan penilaian secara subjektif (Suraya *et al.*,2015). Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SLTA/Sederajat (35,74%).

Berdasarkan hasil Dimensi Kehandalan Rata-Rata 80,94% (Puas), hal ini menunjukkan petugas farmasi selalu menjelaskan nama dan cara penggunaan

obat kepada pasien, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga farmasi memberikan informasi mengenai obat kepada pasien/keluarga pasien di lingkungan Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil Dimensi Ketanggapan rata-rata sebesar 81,81% (Sangat Puas), yang artinya menunjukkan perhatian serta kepedulian terhadap pasien. Persentase tertinggi 83,37% hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi cepat tanggap kepada pasien ketika pasien datang membawa resep dokter. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, petugas farmasi

Berdasarkan hasil Dimensi Keyakinan rata-rata sebesar 82,43% (Sangat Puas) artinya hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi obat yang ditanyakan oleh pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya.

Berdasarkan hasil Dimensi Empati rata-rata sebesar 83,32% (Sangat Puas), artinya hal ini menunjukkan petugas farmasi yang selalu bersikap ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kefarmasian serta tidak membeda-bedakan pasien dari berbagai kalangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51

Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Berdasarkan hasil Dimensi rata-rata sebesar 81,74% (Sangat Puas), artinya hal ini diwujudkan dengan perhatian dari petugas farmasi kepada pasien yang sulit mengerti tentang cara pemakaian obat dengan menuliskan aturan pakai agar lebih mudah dipahami. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan data dari Tabel 10, diketahui persentase rata-rata dari mutu pelayanan sebesar 82,05%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa Sangat Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ummi Bengkulu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian yang diterima pasien rawat jalan RSUD Ummi Bengkulu selama rentang bulan Januari hingga Maret 2020 secara keseluruhan dinyatakan Sangat Puas dengan persentase sebesar 82,05%.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Akademik

Karya Tulis Ilmiah ini bisa dijadikan sebagai bahan tambahan pengetahuan, informasi dan masukan yang bermanfaat bagi seluruh mahasiswa atau mahasiswi Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.

5.2.2 Bagi Peneliti Lanjutan

Karya Tulis Ilmiah ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

5.2.3 Bagi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit meningkatkan dan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara berkala terkait kehandalan, ketanggapan, keyakinan, rasa empati serta kenyamanan sehingga dapat meningkatkan minat dan rasa percaya masyarakat agar

memilih RSUD Ummi Bengkulu sebagai sarana untuk mendapat Pelayanan kesehatan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, *Tentang Rumah Sakit*, Jakarta
- Anonim. 2014. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Anonim. 2016, *Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit*. Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depkes RI: Jakarta.
- Anonim. 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*
- Bertawati. 2013. *Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2(2):1-11.
- Daulay, M.A. 2015, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan peseta BPJS keshatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan*. *Skripsi*, Fakultas Farnsi, Univeritas Sumatera Utara
- F. Tjiptono & G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Huang, Yu-Kai. The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8, 2009. Yogyakarta
- Fathnur Sani K. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental*. Yogyakarta. Deepublish.
- Galistiani FG, Satibi. 2013, Analisis Faktor Faktor organizational capital: studi kasus instalasi farmasi rumah sakit di daerah sitimewa Yogyakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia Vol 10.No. 01*, Juli. ISSN 1693-3591
- Hilmi LI, Supriyatna, Abdulah R, Wddianti S, 2013, Peran Emloyee Engangement sebagai media daya organisasi karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia Vol 2 No 1*
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasara Buku 1*. Jakarta : Erlangga

- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*.2(2):31
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian
- Rikomah, S.E. 2017, *Farmasi Rumah Sakit*. Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta: Deepublish
- Romadhon, G. 2013. Analisis faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.2(3):1-16
- Sani, F. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* Edisi 1 Cetak 1. Yogyakarta, Deepublish.
- Siregar, Charles. JP., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan. I. Jakarta: Penerbit EGC.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Supardi, Sudibyso dan Surahman. 2014. *Metodelogi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta, Trans Indo Media.
- Suraya, H.N., Romus, I., Suyanto. 2015. Pengaruh Penyuluhan Terhadap Pengetahuan dan Sikap Ibu PKK tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri. *JOM FK*.2(2):1-15
- Widyanto, Mikha Agus. 2013. *Statistika Terapan; Konsep & Aplikasi SPSS Dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Yuliati, U. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pembelian Makanan Jajan Tradisional di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*.I(I):7-20
- Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublish

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian



AKADEMI FARMASI AL-FATAH BENGKULU
PROGRAM STUDI DIPLOMA III JURUSAN FARMASI
Jalan Indra Giri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Kota Bengkulu

Bengkulu, 10 Desember 2019

No : 339/AKFAR-AF/ XII / 2019
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin PraPenelitian

Kepada Yth.
 Direktur Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Kota Bengkulu
 Di

Tempat
 Dengan Hormat,
 Untuk memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya :

Nama : Annisa Citra Delia
 Nomor Mahasiswa : 17101012

Bermaksud mengadakan Penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI),

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di
 Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu
 Pembimbing I : Panti Yuniarti Z. S. Farm., Apt. Msi. MM.,

Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin Penelitian dari Direktur Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Kota Bengkulu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan Penelitian.

Demikian atas diperkenankannya permohonan ini, kami sangat berterima kasih.
 Hormat Kami

Dosen Pembimbing I

Panti Yuniarti Z. S. Farm., Apt. Msi. MM.,

Pemohon

Annisa Citra Delia

Mengetahui,
Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu



Densi Selpia Sopianti, M.Farm. Apt.,

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN AL FATHAH BENGKULU AKADEMI FARMASI AL-FATAH

Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu
Email: info@akfar-alfatah.ac.id, Website : www.akfar-alfatah.ac.id

Bengkulu, 06 Januari 2020

No. : 199 /AKFAR-AF/I/2020
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Direktur Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu
di.
Tempat

Dengan hormat,
Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : Annisa Citra Delia
NIM : 17101012
Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu

Bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu. Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan penelitian.

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing KTI

Pemohon

Panti Yuniarti Z., S.Far., Apt., M.Si., MM

Annisa Citra Delia

Mengetahui,
Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

(Densi Selpia Sopianti, M.Farm., Apt)

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
 B E N G K U L U

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/639 /B.Kesbangpol/2020

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu Nomor : 189/AKFAR-AF/1/2020 Tanggal 06 Januari 2020 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : Annisa Citra Delia/ 17101012
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Prodi : D III Farmasi Al-Fatah Bengkulu
 Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu
 Daerah Penelitian : Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu
 Waktu Penelitian : 06 Januari 2020 s/d 06 Maret 2020
 Penanggung Jawab : Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

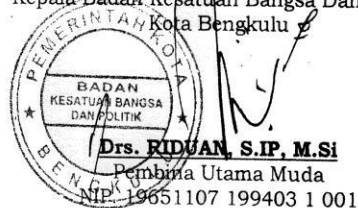
Dengan Ketentuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 06 Januari 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bengkulu



Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian dari RSU Ummi

Lampiran 5. Uji Validasi dan Uji *Reliability* Kuisisioner

a. Uji Validasi

PERNYATAAN

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	69
P3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	63
P4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P7	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P8	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P11	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P12	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P13	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P16	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P18	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	69
P19	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	63
P20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P23	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	65
P24	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P27	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P28	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P29	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P31	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P32	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	70
P33	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	70
P34	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	64
P35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P38	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P39	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	61
P40	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
P41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P42	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	60
P43	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	60
P44	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	68

P45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P46	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P47	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
P48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P49	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	65
P50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
TOTAL	212	203	177	211	219	200	210	219	216	215	225	194	220	190	213	

	0,72	0,58	0,30	0,57	0,77	0,67	0,52	0,77	0,79	0,70	0,73	0,46	0,50	0,46	0,73
r	0,36							0,36							
tabel	1	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	1	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
	v	v	TV	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v

b. Uji Reliability

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,750	0,905	16

Nilai Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Andal

Lampiran 6. Kuisisioner Kosong

Kuisisioner Penilaian Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu

Data Pasien/Keluarga Pasien

**ceklis yang dianggap perlu*

Jenis Kelamin :	Pekerjaan anda saat ini :	Pendidikan akhir yang anda miliki :
() Pria	() Pelajar/Mahasiswa	() SD
() Wanita	() Pegawai Negeri	() SLTP/Sederajat
Umur Anda Saat ini :	() Pegawai Swasta	() SLTA/Sederajat
() 17 – 25 tahun	() Buruh	() DIPLOMA
() 26 – 40 tahun	() Pedagang	() S-1
() 41 – 50 tahun	() Tidak berkerja	() S-2
() 51 tahun keatas	() Lain-lain sebutkan	() S-3

No.	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Ummi Unit Rawat Jalan?				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)						
1	Petugas memberi informasi tentang nama dan cara pemakaian obat					
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping dan cara penyimpanan obat					
3	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat					
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta					

Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

1	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya					
2	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat					
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang tertera di resep					

Dimensi Empati (*empathy*)

1	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta					
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian					
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					

Dimensi Berwujud (*tangible*)

1	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti					
2	Kenyamanan ruang tunggu obat					
3	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan menggunakan tanda pengenal					

Lampiran 7. Kuisiener yang sudah diisi

Kuisiener Penilaian Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu

Data Pasien/Keluarga Pasien

**ceklist yang dianggap perlu*

Jenis Kelamin : () Pria () Perempuan () Pelajar/Mahasiswa () SD () Pegawai Negeri () SLTP/Sederajat () Wanita () Buruh () SLTA/Sederajat () Umur Anda Saat ini : () 17 - 25 tahun () Buruh () 26 - 40 tahun () Pedagang () 41 - 50 tahun () Tidak bekerja () S-1 () 51 tahun keatas () Lain-lain sebutkan () S-2 () S-3

Pekerjaan anda saat ini : Pendidikan akhir yang anda miliki :

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Kehandalan (reliability)						
1	Petugas memberi informasi tentang nama dan cara pemakaian obat		✓			
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping dan cara penyimpanan obat		✓			
3	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat				✓	
Dimensi Ketanggapan (responsiveness)						
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien		✓			
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham		✓			
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta		✓			

Dimensi Keyakinan (Confidence)						
1	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya		✓			
2	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat		✓			
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang tertera di resep		✓			
Dimensi Empati (empathy)						
1	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta		✓			
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian		✓			
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien		✓			
Dimensi Berwujud (tangible)						
1	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti		✓			
2	Kenyamanan ruang tunggu obat				✓	
3	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan menggunakan tanda pengenal		✓			

Lampiran 8. Data Karakteristik Responden

Resp.	JK	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
1	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
2	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
3	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
4	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
5	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
6	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
7	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
8	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
9	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
10	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
11	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
12	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
13	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
14	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
15	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
16	PRIA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
17	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
18	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
19	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
20	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
21	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
22	WANITA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
23	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
24	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
25	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
26	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
27	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
28	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
29	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
30	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
31	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
32	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
33	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
34	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
35	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
36	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
37	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
38	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat

39	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
40	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
41	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
42	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
43	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
44	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
45	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
46	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
47	WANITA	41-50 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	SLTA/Sederajat
48	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
49	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
50	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
51	WANITA	26-40 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	SLTA/Sederajat
52	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
53	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
54	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
55	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
56	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
57	WANITA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
58	WANITA	41-50 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	SLTP/Sederajat
59	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	S-1
60	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTP/Sederajat
61	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
62	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
63	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
64	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
65	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
66	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
67	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
68	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
69	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
70	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
71	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
72	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
73	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
74	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
75	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
76	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
77	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
78	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
79	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA

80	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
81	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
82	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
83	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
84	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
85	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
86	WANITA	41-50 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	DIPLOMA
87	WANITA	26-40 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	S-1
88	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
89	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
90	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
91	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
92	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
93	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
94	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
95	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
96	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
97	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
98	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-2
99	PRIA	17-25 TAHUN	Pensiunan	SLTA/Sederajat
100	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
101	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTP/Sederajat
102	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
103	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
104	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
105	WANITA	17-25 TAHUN	Pedagang	S-1
106	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
107	PRIA	17-25 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
108	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
109	PRIA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	S-1
110	PRIA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	S-1
111	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
112	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
113	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTP/Sederajat
114	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	S-1
115	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	SLTP/Sederajat
116	PRIA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
117	WANITA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
118	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
119	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
120	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Negri	S-1

121	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
122	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
123	PRIA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
124	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	S-1
125	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
126	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
127	WANITA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	DIPLOMA
128	WANITA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
129	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
130	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
131	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
132	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
133	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
134	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
135	WANITA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
136	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
137	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
138	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
139	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
140	PRIA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
141	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
142	PRIA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
143	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	S-1
144	WANITA	41-50 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	DIPLOMA
145	WANITA	26-40 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	SLTP/Sederajat
146	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
147	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
148	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
149	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
150	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
151	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
152	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
153	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
154	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
155	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTP/Sederajat
156	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	S-1
157	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
158	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
159	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
160	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
161	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA

162	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	S-1
163	WANITA	26-40 TAHUN	Buruh	DIPLOMA
164	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
165	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	S-2
166	PRIA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
167	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
168	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
169	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
170	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
171	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
172	WANITA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	S-1
173	WANITA	17-25 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
174	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
175	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
176	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SD
177	PRIA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
178	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
179	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
180	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
181	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
182	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
183	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
184	WANITA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
185	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
186	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
187	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
188	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
189	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
190	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
191	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	S-1
192	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
193	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
194	WANITA	26-40 TAHUN	Buruh	DIPLOMA
195	PRIA	26-40 TAHUN	Freelancer	S-1
196	WANITA	41-50 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	S-1
197	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
198	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
199	WANITA	26-40 TAHUN	Ibu Rumah Tangga	SLTP/Sederajat
200	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
201	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
202	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat

203	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
204	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
205	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	DIPLOMA
206	PRIA	26-40 TAHUN	Freelancer	S-1
207	PRIA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
208	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
209	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	S-2
210	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
211	WANITA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
212	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
213	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
214	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
215	PRIA	17-25 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
216	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
217	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
218	WANITA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	DIPLOMA
219	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
220	WANITA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
221	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
222	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
223	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
224	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
225	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
226	WANITA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
227	WANITA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	S-1
228	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTP/Sederajat
229	PRIA	17-25 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
230	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
231	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
232	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
233	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	DIPLOMA
234	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
235	WANITA	26-40 TAHUN	Pedagang	S-1
236	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
237	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
238	PRIA	26-40 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
239	WANITA	17-25 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
240	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
241	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
242	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
243	PRIA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat

244	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
245	WANITA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
246	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
247	WANITA	41-50 TAHUN	Pensiunan	SLTA/Sederajat
248	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTP/Sederajat
249	PRIA	41-50 TAHUN	Buruh	SD
250	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
251	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
252	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	SLTA/Sederajat
253	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
254	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
255	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
256	WANITA	41-50 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
257	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
258	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-2
259	WANITA	17-25 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
260	PRIA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
261	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
262	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
263	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
264	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
265	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
266	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
267	PRIA	17-25 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
268	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
269	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTP/Sederajat
270	WANITA	17-25 TAHUN	Buruh	S-1
271	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
272	WANITA	26-40 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTP/Sederajat
273	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
274	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
275	PRIA	26-40 TAHUN	Pedagang	S-1
276	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	S-1
277	WANITA	17-25 TAHUN	Pedagang	DIPLOMA
278	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
279	PRIA	26-40 TAHUN	Buruh	SLTA/Sederajat
280	WANITA	41-50 TAHUN	Buruh	S-1
281	PRIA	26-40 TAHUN	Pensiunan	S-1
282	PRIA	41-50 TAHUN	Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
283	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
284	PRIA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat

285	PRIA	41-50 TAHUN	Pensiunan	DIPLOMA
286	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
287	WANITA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	SLTA/Sederajat
288	PRIA	17-25 TAHUN	Pegawai Swasta	DIPLOMA
289	PRIA	26-40 TAHUN	Pegawai Negri	S-1
290	WANITA	41-50 TAHUN	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
291	WANITA	41-50 TAHUN	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat

P37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P38	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P39	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P42	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P43	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P44	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P46	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P47	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
P48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P49	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	63
P50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P53	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P54	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P57	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P58	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P59	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P61	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P62	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
P63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P64	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	69
P65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P68	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P69	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P72	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P73	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P74	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P75	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P76	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P77	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69

P78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P79	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	69
P80	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	63
P81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P83	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	63
P84	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	59
P85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P87	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	58
P88	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	58
P89	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	67
P90	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
P91	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	53
P92	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
P93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
P94	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	69
P95	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	63
P96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
P97	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	67
P98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P101	5	2	3	2	4	3	5	2	2	5	3	5	4	5	3	53
P102	4	4	3	3	2	5	5	3	2	3	5	5	5	3	4	56
P103	3	5	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	5	5	3	60
P104	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	60
P105	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	62
P106	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	71
P107	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
P108	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	63
P109	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	64
P110	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
P111	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
P112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P113	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	61
P114	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63
P115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P118	5	2	3	2	4	3	5	2	2	5	3	5	4	5	3	53

P160	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	61
P161	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63
P162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P163	3	5	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	5	5	3	60
P164	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	60
P165	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	62
P166	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	71
P167	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
P168	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	63
P169	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	64
P170	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
P171	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
P172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P173	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	61
P174	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63
P175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P178	5	2	3	2	4	3	5	2	2	5	3	5	4	5	3	53
P179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P180	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	61
P181	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63
P182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P185	5	2	3	2	4	3	5	2	2	5	3	5	4	5	3	53
P186	4	4	3	3	2	5	5	3	2	3	5	5	5	3	4	56
P187	3	5	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	5	5	3	60
P188	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	60
P189	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	62
P190	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	71
P191	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
P192	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	63
P193	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	64
P194	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
P195	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
P196	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	58
P197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P199	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	66
P200	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	57

P242	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	58
P243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P244	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
P245	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50
P246	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	61
P247	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	69
P248	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	61
P249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P252	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	66
P253	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	57
P254	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
P255	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	63
P256	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	65
P257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
P258	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
P259	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50
P260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P262	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	58
P263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P264	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
P265	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50
P266	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	61
P267	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	69
P268	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	61
P269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P272	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	66
P273	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	57
P274	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
P275	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	63
P276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P278	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	66
P279	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	57
P280	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
P281	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	63
P282	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	65

P283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
P284	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
P285	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50	
P286	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	61
P287	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	69
P288	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	61
P289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
P291	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	58
Total	1259	1181	1093	1213	1203	1155	1206	1208	1184	1216	1258	1163	1251	1141	1176	

Keterangan Poin :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Lampiran 10. Perhitungan Data Karakteristik

Rumus yang digunakan:

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah Data yang Diperoleh}}{\text{Jumlah Seluruh Sampel}} \times 100\%$$

Hasil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

- | | |
|-----------|----------|
| 1. Pria | = 47,42% |
| 2. Wanita | = 52,58% |

Hasil Pasien Berdasarkan Umur

- | | |
|----------------|----------|
| 1. 17-25 tahun | = 16,49% |
| 2. 26-40 tahun | = 42,61% |
| 3. 41-50 tahun | = 40,89% |

Hasil Pasien Berdasarkan Pekerjaan

- | | |
|----------------------|----------|
| 1. Pelajar/mahasiswa | = 6,87% |
| 2. Pegawai Negri | = 19,93% |
| 3. Pegawai Swasta | = 33,33% |
| 4. Buruh | = 12,71% |
| 5. Pedagang | = 14,09% |
| 6. Tidak Bekerja | = 8,25% |
| 7. Lain-lain | = 4,81% |

Hasil Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

- | | | |
|--------------------|----------|---------|
| 1. SD | = | = 0,69% |
| 2. SLTP/Sederajat | = 9,62% | |
| 3. SLTA/ sederajat | = 35,74% | |
| 4. DIPLOMA | = 24,40% | |
| 5. S-1 | = 26,46% | |
| 6. S-2 | = | = 3,09% |
| 7. S-3 | = | = 0% |

Lampiran 11. Perhitungan Data Kuisisioner

Menggunakan rumus :

Data Pernyataan

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
1259	1181	1093	1213	1203	1155	1206	1208	1184	1216	1258	1163	1251	1141	1176

Skor maksimal : 1455

Hasil Perhitungan persentase

1. Indikator Kehandalan :
 - Q1 : =86,53%
 - Q2 : =81,17%
 - Q3 : =75,12%
2. Indikator Ketanggapan :
 - Q4 : =83,37%
 - Q5 : =82,68%
 - Q6 : =79,38%
3. Indikator Keyakinan :
 - Q7 : =82,89%
 - Q8 : =83,02%
 - Q9 : =81,37%
4. Indikator Empati :
 - Q10 : =83,57%
 - Q11 : =86,46%
 - Q12 : =79,93%
5. Indikator Berwujud :
 - Q13 : =85,98%
 - Q14 : =78,42%
 - Q15 : =80,82%

Persentase Rata-Rata 5 Indikator

Menggunakan rumus:

1. Indikator Kehandalan

Rumus : _____

_____ = 80,94% (klasifikasi : PUAS)

2. Indikator Ketanggapan

Rumus : _____

_____ = 81,81% (klasifikasi : SANGAT PUAS)

3. Indikator Keyakinan

Rumus : _____

_____ = 82,43% (klasifikasi : SANGAT PUAS)

4. Indikator Empati

Rumus : _____

_____ = 83,32% (klasifikasi : SANGAT PUAS)

5. Indikator Berwujud

Rumus : _____

_____ = 81,74% (klasifikasi : SANGAT PUAS)

Persentase Rata-rata Keseluruhan

= 82,05% (klasifikasi : SANGAT PUAS)

Lampiran 12. Dokumentasi

Pasien mengisi form kuisisioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ummi Bengkulu

