

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA  
KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**



**OLEH :**

**MISBAHUDDIN**  
**NPM: 1207110046**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2019**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta selawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW karena dengan berkat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018”***

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM-UNMUHA) dan secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Nizam Ismail, MPH** selaku pembimbing pertama dan Ibu **Surna Lastri, SE, M.Si**, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan serta dukungan mulai dari awal penulisan sampai selesainya Skripsi ini. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang telah memberi do’a dan dorongan serta mengorbankan segalanya demi keberhasilan penulis dalam mengapai cita-cita.
2. Bapak **Dr. H. Muharrir Asy’ari, Lc,M.Ag** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak **Prof. Asnawi Abdullah, SKM, MHSM, MSc. HPPF, DLSHTM, Ph,D,** selaku Dekan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Para Dosen dan staf Akademik pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Keluarga tercinta serta saudara-saudara penulis yang telah memberi dorongan dan do'a demi kesuksesan dalam meraih gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Teman-teman seangkatan yang telah banyak membantu sehingga terselesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini dimasa yang akan datang.

Akhirnya semoga jasa dan amal baik yang telah disumbangkan penulis serahkan kepada Allah SWT untuk membalasnya. Harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pendidikan ke arah yang lebih baik.

Banda Aceh, November 2018

**Misbahuddin**

## DAFTAR ISI

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| COVER                                                          |           |
| ABSTRAK                                                        |           |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                        | i         |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN .....                                   | ii        |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI .....                                   | iii       |
| BIODATA PENULIS .....                                          | iii       |
| KATA MUTIARA .....                                             | iii       |
| KATA PENGANTAR.....                                            | iv        |
| DAFTAR ISI .....                                               | vi        |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xiii      |
| <br>                                                           |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang. ....                                       | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 8         |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....                             | 9         |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                     | 9         |
| 1.4.1 Tujuan Khusus .....                                      | 9         |
| 1.4.2 Tujuan Umum.....                                         | 10        |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                   | 10        |
| <br>                                                           |           |
| <b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....</b>                        | <b>11</b> |
| 2.1 Konsep Puskesmas.....                                      | 11        |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                     | 12        |
| 2.1.2 Tujuan dan Fungsi Puskesmas .....                        | 12        |
| 2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....                 | 12        |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                     | 13        |
| 2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Kesehatan .....                    | 13        |
| 2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Puskesmas .....                   | 14        |
| 2.2.4 Prosedur Pelayanan Kesehatan .....                       | 16        |
| 2.2.5 Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....                      | 16        |
| 2.2.6 Mutu Pelayanan Kesehatan .....                           | 18        |
| 2.2.7 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....                   | 20        |
| 2.2.8 Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan .....                  | 21        |
| 2.2.9 Indikator Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan .....        | 22        |
| 2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....                               | 24        |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....                         | 24        |
| 2.3.2 Metode Mengukur Kepuasan .....                           | 26        |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pasien .....                          | 28        |
| 2.4 Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....       | 28        |
| 2.4.1 Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien ..... | 28        |
| 2.4.2 Hubungan Antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien.....    | 29        |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.3 Hubungan Antara Daya tanggap dengan Kepuasan Pasien..... | 31        |
| 2.4.4 Hubungan Antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien .....     | 31        |
| 2.4.5 Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Pasien .....      | 33        |
| 2.5 Kerangka Teoritis .....                                    | 48        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>                           | <b>49</b> |
| 3.1 Konsep Pemikiran .....                                     | 49        |
| 3.2 Varabel Penelitian .....                                   | 49        |
| 3.3 Definisi Operasional.....                                  | 50        |
| 3.4 Pengukuran Variabel .....                                  | 52        |
| 3.5 Hipotesa.....                                              | 53        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                       | <b>54</b> |
| 4.1 Jenis Penelitian .....                                     | 54        |
| 4.2 Populasi dan Sampel.....                                   | 54        |
| 4.2.1 Populasi .....                                           | 54        |
| 4.2.2 Sampel .....                                             | 54        |
| 4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....                           | 55        |
| 4.4 Jenis Data.....                                            | 55        |
| 4.4.1 Data Primer .....                                        | 55        |
| 4.4.2 Data Sekunder .....                                      | 56        |
| 4.5 Pengolahan Data.....                                       | 56        |
| 4.6 Analisis Data .....                                        | 56        |
| 4.6.1 Analisis Univariat .....                                 | 56        |
| 4.6.2 Analisis Bivariat .....                                  | 57        |
| 4.7 Penyajian Data.....                                        | 58        |
| <b>BAB V GAMBARAN UMUM .....</b>                               | <b>59</b> |
| 5.1 Geografis .....                                            | 59        |
| <b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>            | <b>62</b> |
| 6.1 Hasil Penelitian.....                                      | 62        |
| 6.1.1 Analisis Univariat .....                                 | 62        |
| 6.1.2 Analisa Bivariat .....                                   | 65        |
| 6.2 Pembahasan .....                                           | 71        |
| <b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | <b>85</b> |
| 7.1 Kesimpulan.....                                            | 85        |
| 7.2 Saran.....                                                 | 86        |

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

|                                              | Halaman |
|----------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teoritis penelitian..... | 33      |
| Gambar 3.1 Kerangka Konsep penelitian.....   | 34      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|          |   |                                                  |
|----------|---|--------------------------------------------------|
| Lampiran | 1 | : Kuesioner                                      |
| Lampiran | 2 | : Tabel Skor                                     |
| Lampiran | 3 | : Master Tabel Penelitian                        |
| Lampiran | 6 | : Input SPSS                                     |
| Lampiran | 4 | : Surat Izin Penelitian                          |
| Lampiran | 5 | : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian |
| Lampiran | 6 | : Dokumentasi Penelitian                         |

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA  
KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**



**OLEH :**

**MISBAHUDDIN**  
**NPM: 1207110046**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2019**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta selawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW karena dengan berkat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018”***

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM-UNMUHA) dan secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Nizam Ismail, MPH** selaku pembimbing pertama dan Ibu **Surna Lastri, SE, M.Si**, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan serta dukungan mulai dari awal penulisan sampai selesainya Skripsi ini. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang telah memberi do’a dan dorongan serta mengorbankan segalanya demi keberhasilan penulis dalam mengapai cita-cita.
2. Bapak **Dr. H. Muharrir Asy’ari, Lc,M.Ag** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak **Prof. Asnawi Abdullah, SKM, MHSM, MSc. HPPF, DLSHTM, Ph,D,** selaku Dekan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Para Dosen dan staf Akademik pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Keluarga tercinta serta saudara-saudara penulis yang telah memberi dorongan dan do'a demi kesuksesan dalam meraih gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Teman-teman seangkatan yang telah banyak membantu sehingga terselesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini dimasa yang akan datang.

Akhirnya semoga jasa dan amal baik yang telah disumbangkan penulis serahkan kepada Allah SWT untuk membalasnya. Harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pendidikan ke arah yang lebih baik.

Banda Aceh, November 2018

**Misbahuddin**

## DAFTAR ISI

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| COVER                                                          |           |
| ABSTRAK                                                        |           |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                        | i         |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN .....                                   | ii        |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI .....                                   | iii       |
| BIODATA PENULIS .....                                          | iii       |
| KATA MUTIARA .....                                             | iii       |
| KATA PENGANTAR.....                                            | iv        |
| DAFTAR ISI .....                                               | vi        |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xiii      |
| <br>                                                           |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang. ....                                       | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 8         |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....                             | 9         |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                     | 9         |
| 1.4.1 Tujuan Khusus .....                                      | 9         |
| 1.4.2 Tujuan Umum.....                                         | 10        |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                   | 10        |
| <br>                                                           |           |
| <b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....</b>                        | <b>11</b> |
| 2.1 Konsep Puskesmas.....                                      | 11        |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                     | 12        |
| 2.1.2 Tujuan dan Fungsi Puskesmas .....                        | 12        |
| 2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....                 | 12        |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                     | 13        |
| 2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Kesehatan .....                    | 13        |
| 2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Puskesmas .....                   | 14        |
| 2.2.4 Prosedur Pelayanan Kesehatan .....                       | 16        |
| 2.2.5 Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....                      | 16        |
| 2.2.6 Mutu Pelayanan Kesehatan .....                           | 18        |
| 2.2.7 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....                   | 20        |
| 2.2.8 Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan .....                  | 21        |
| 2.2.9 Indikator Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan .....        | 22        |
| 2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....                               | 24        |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....                         | 24        |
| 2.3.2 Metode Mengukur Kepuasan .....                           | 26        |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pasien .....                          | 28        |
| 2.4 Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....       | 28        |
| 2.4.1 Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien ..... | 28        |
| 2.4.2 Hubungan Antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien.....    | 29        |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.3 Hubungan Antara Daya tanggap dengan Kepuasan Pasien..... | 31        |
| 2.4.4 Hubungan Antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien .....     | 31        |
| 2.4.5 Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Pasien .....      | 33        |
| 2.5 Kerangka Teoritis .....                                    | 48        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>                           | <b>49</b> |
| 3.1 Konsep Pemikiran .....                                     | 49        |
| 3.2 Varabel Penelitian .....                                   | 49        |
| 3.3 Definisi Operasional.....                                  | 50        |
| 3.4 Pengukuran Variabel .....                                  | 52        |
| 3.5 Hipotesa.....                                              | 53        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                       | <b>54</b> |
| 4.1 Jenis Penelitian .....                                     | 54        |
| 4.2 Populasi dan Sampel.....                                   | 54        |
| 4.2.1 Populasi .....                                           | 54        |
| 4.2.2 Sampel .....                                             | 54        |
| 4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....                           | 55        |
| 4.4 Jenis Data.....                                            | 55        |
| 4.4.1 Data Primer .....                                        | 55        |
| 4.4.2 Data Sekunder .....                                      | 56        |
| 4.5 Pengolahan Data.....                                       | 56        |
| 4.6 Analisis Data .....                                        | 56        |
| 4.6.1 Analisis Univariat .....                                 | 56        |
| 4.6.2 Analisis Bivariat .....                                  | 57        |
| 4.7 Penyajian Data.....                                        | 58        |
| <b>BAB V GAMBARAN UMUM .....</b>                               | <b>59</b> |
| 5.1 Geografis .....                                            | 59        |
| <b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>            | <b>62</b> |
| 6.1 Hasil Penelitian.....                                      | 62        |
| 6.1.1 Analisis Univariat .....                                 | 62        |
| 6.1.2 Analisa Bivariat .....                                   | 65        |
| 6.2 Pembahasan .....                                           | 71        |
| <b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | <b>85</b> |
| 7.1 Kesimpulan.....                                            | 85        |
| 7.2 Saran.....                                                 | 86        |

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

|                                              | Halaman |
|----------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teoritis penelitian..... | 33      |
| Gambar 3.1 Kerangka Konsep penelitian.....   | 34      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|          |   |                                                  |
|----------|---|--------------------------------------------------|
| Lampiran | 1 | : Kuesioner                                      |
| Lampiran | 2 | : Tabel Skor                                     |
| Lampiran | 3 | : Master Tabel Penelitian                        |
| Lampiran | 6 | : Input SPSS                                     |
| Lampiran | 4 | : Surat Izin Penelitian                          |
| Lampiran | 5 | : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian |
| Lampiran | 6 | : Dokumentasi Penelitian                         |

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK INSTALASI FARMASI PUSKESMAS ARAFAH LAMTEUBA  
KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan  
Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

OLEH :

MISBAHUDDIN

NPM : 1207110046

Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Muhammadiyah Aceh

Pembimbing I

(Dr. Nizamuddin, MPH)

pembimbing II

(Surni Laztri, SE, M.Si)

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

DEKAN

(Prof. Asnawi Abdullah, SKM, MHSM, MSc, HPPF, DLSHTM, Ph.D)

Nip. 19710703 199503 1 001

#### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, September 2018

#### TANDA TANGAN

Ketua : Dr. Nizam Ismail, MPH

Penguji I : Surna Lastri, SE, M.Si

Penguji II : Mira Gusweni, SKM, M.Kes

Penguji III : Suzanna Hasan Basri, MHRM



FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH



(Prof. Asnawi Abdullah, SKM, MHSM, MSc, HPPF, DLSHTM, Ph.D)  
NIP: 197107031995031001



## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T, dimana atas rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan Proposal ini, salawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam yang islamiah.

Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM-UNMUHA) dan secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Nizam Ismail, MPH** selaku pembimbing pertama dan Ibu **Surna Lastri, SE, M.Si** selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan serta dukungan mulai dari awal penulisan sampai selesainya Proposal ini. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muharrir Asy'ari, Lc. M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Bapak Prof. Asnawi Abdullah, SKM, M.HSM., MSc.HPPF., DLSHTM., PhD. selaku Dekan Fakultas Kesehata Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak dr. H. Syarifuddin Anwar, SKM selaku Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Para dosen dan staff Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh
5. Kepada para dosen penguji yang telah memberikan saran yang bermamfaat bagi penulis untuk perbaikan Proposal ini.

Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita sepantasnya berserah diri, tiada satupun yang terjadi tanpa kehendak-Nya. Harapan penulis, semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi segenap pembaca dan masyarakat, Amin....

Banda Aceh, September 2018

Penulis

**Misbahuddin**

## DAFTAR ISI

|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                             | <b>i</b>   |
| <b>PERNYATAAN PERETUJUAN .....</b>                                         | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                    | <b>v</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                             | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                   | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                  | 4          |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....                                         | 4          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                | 4          |
| 1.4.1 Tujuan Umum .....                                                    | 4          |
| 1.4.2 Tujuan Khusus .....                                                  | 5          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                               | 5          |
| <b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>                                   | <b>7</b>   |
| 2.1 Kepuasan.....                                                          | 7          |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....                                     | 9          |
| 2.1.2 Dimensi Kepuasan .....                                               | 12         |
| 2.2 Pelayanan Kefarmasian .....                                            | 15         |
| 2.2.1 Standar Pelayanan Farmasian .....                                    | 16         |
| 2.2.2 Standar Pelayanan Instalasi Farmasi.....                             | 20         |
| 2.3 Pengukuran Kepuasan Pelayngan .....                                    | 25         |
| 2.4 Pelayanan Kesehatan .....                                              | 26         |
| 2.5 Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Farmasi di<br>Instalasi ..... | 29         |
| 2.5.1 Prosedur Pelayanan .....                                             | 29         |
| 2.5.2 Pengetahuan .....                                                    | 30         |
| 2.5.3 Pendidikan .....                                                     | 33         |
| 2.4.4 Sikap Petugas .....                                                  | 36         |
| 2.6 Kerangka Teoritis .....                                                | 39         |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEPSIONAL .....</b>                                 | <b>40</b>  |
| 3.1 Kerangka Konsep .....                                                  | 40         |
| 3.2 Variabel Penelitian .....                                              | 41         |
| 3.3 Definisi Operasional .....                                             | 41         |
| 3.4 Cara Pengukuran Variabel .....                                         | 42         |
| 3.5 Hipotesis Penelitian .....                                             | 43         |

|               |                                    |           |
|---------------|------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>45</b> |
| 4.1           | Jenis Penelitian .....             | 45        |
| 4.2           | Populasi dan Sampel .....          | 45        |
| 4.3           | Sumber Data .....                  | 46        |
| 4.4           | Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 46        |
| 4.5           | Pengumpulan Data .....             | 46        |
| 4.6           | Pengolahan Data .....              | 47        |
| 4.7           | Analisa Data .....                 | 48        |
| 4.8           | Penyajian Data .....               | 48        |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **BIODATA**

### **I. Identitas Penulis**

Nama : Misbahuddin  
Tempat/tgl. Lahir : Lamteuba, 04 Februari 1993  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Dusun K.Yasin Lamteuba Kab. Aceh Besar

### **II. Identitas Orang Tua**

Nama Ayah : M. Dahlan  
Pekerjaan : Tani  
Nama ibu : Fatimah Abdullah  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Gampong Balang Tingkem Aceh Besar

### **II. Pendidikan Yang Telah Ditempuh**

1. SD Negeri 2 Lamteuba : Tahun Lulus 2005
2. SMP Negeri 2 Lamteuba : Tahun Lulus 2008
3. SMA Negeri 2 Seulimun : Tahun Lulus 2012
4. FKM UNMUHA Banda Aceh : Tahun masuk 201 s/d sekarang

Terdanda

**(Misbahuddin)**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien direlasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan Puskesmas tersebut kepada orang lain (*word of mouth*). Selain itu, kepuasan juga dihubungkan dengan perilaku pasien. Perilaku inilah yang akan dinilai menggunakan model *disconfirmation of expectation*. Pada model ini, pasien akan membandingkan pengalaman terhadap harapan yang diinginkan atau membandingkannya dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Puskesmas (Karuniawaty, 2015).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Pohan, 2012).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas masih belum memenuhi kebutuhan hukum di masyarakat sehingga perlu dilakukan perubahan (Permenkes, 2016)

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana (Permenkes, 2016)

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di Puskesmas yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan

masyarakat Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan (Rangga, 2011).

Menurut Sarmini (2005), resep yang tidak terlayani karena persediaan mengalami *stock out* yang dapat berakibat merosotnya mutu pelayanan Puskesmas khususnya instalasi farmasi. Sebagai contoh beberapa Puskesmas mengalami kelebihan stok persediaan kategori A yang memiliki harga dan nilai produk tinggi hingga mencapai 80%. Oleh karena itu pengendalian persediaan obat dan barang farmasi lainnya sangat penting.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah, dkk (2010), 93,4% masyarakat membutuhkan pelayanan informasi obat di apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus dan Muliksin (2010), 70% masyarakat menyatakan ketersediaan obat yang lengkap merupakan hal yang penting. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), 86.7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat, tetapi layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan, jika ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal dan menjadikan faktor pertimbangan dalam pemilihan sebuah apotek.

Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar pada Tahun 2015 sebesar 2.193 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 880 pasien. Tahun 2016 kunjungan pasien sebesar 2.274 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 714. Tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari Sampai dengan Desember 2017 sebesar 883 pasien yang menebus obat

dan pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2018 sebanyak 591 pasien yang menebus obat.

Hasil pengamatan awal pada pasien yang berkunjung di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar kepada beberapa pasien, dengan mengajukan pertanyaan kepada pasien yang mengambil obat pada Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Instalasi tersebut, karena harus mengantri lama untuk mendapat obat dengan fasilitas ruangan yang sempit dan keterbatasan tempat duduk menyebabkan kurang puasnya para pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar.

Dari data di atas maka penulis tertarik ingin meneliti tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pelayanan pengambilan obat di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar memperlihatkan bahwa beberapa jenis obat esensial ternyata tidak terdapat pada Puskesmas Arafat, atau obat tersebut terdapat tidak dalam jumlah yang cukup untuk pelayanan ke pasien, apabila obat tidak tersedia di rumah sakit, maka pasien harus mencari obat yang diresepkan oleh dokter Puskesmas Arafat di apotek di luar Puskesmas Arafat. Dari rumusan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan

pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk memperjelas arah penelitian ini dan memberi fokus pada penelitian maka penulis membatasi penelitian ini pada pelayanan pengambilan obat di instalansi farmasi di Puskesmas Arafat dengan variabel : Prosedur Pelayanan, Pengetahuan, Pendidikan dan Sikap.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan antara Bukti fisik dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.
2. Untuk mengetahui hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

3. Untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.
4. Untuk mengetahui hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.
5. Untuk mengetahui hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Setelah melakukan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yaitu :

1. Bagi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi petugas kesehatan Instalansi Farmasi dan masyarakat pada umumnya.
2. Dapat menjadi bahan masukan dan informasi dalam pembendaharaan perpustakaan atau referensi bagi calon sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat dimasa akan datang.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi petugas Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten

Aceh Besar untuk membuat perencanaan dan pengembangan Instalansi Farmasi pada masa yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan ini dibagi dalam 7 (tujuh) bab, yaitu :

- BAB I   Pendahuluan, pada bab ini meliputi latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, sistematika penulisan.
- BAB II   Tinjauan kepustakaan, pada bab ini akan disajikan pengertian-pengertian yang dirangkum dalam berbagai sumber dan pendapat para pakar ahli.
- BAB III   Kerangka konseptual bab ini meliputi konsep pemikiran variabel penelitian, definisi operasional, cara pengukuran dan hipotesa.
- BAB IV   Metodologi, populasi dan sampel penelitian, pengumpulan data pengolahan data, analisis data, dan penyajian data.
- BAB V   Gambar umum bab ini memuat tentang gambaran umum daerah penelitian.
- BAB VI   Hasil penelitian dan pembahasan menjabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan
- BAB VII   Kesimpulan dan saran pada bab ini akan menarik kesimpulan dari hasil pembahasan dan mencoba memberikan saran-saran yang bermanfaat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

#### **2.1. Kepuasan**

##### **2.1.1. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan dinyatakan sebagai perbandingan antara kualitas jasa atau yang dapat dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Kebutuhan seseorang diperoleh melalui usaha, efektifitas, sehingga diperoleh suatu kepuasan dari jasa yang dilakukan (Supranto, 2013).

Kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang telah menerima atau memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan, kepuasan yang diperoleh seseorang tidak saja di pandang dari benda-benda material, akan tetapi dalam bentuk jasa, seperti pujian atau penghargaan yang diberikan juga merupakan suatu harapan yang memuaskan keinginan seseorang untuk mencapai suatu harapan (Tjiptono, 2014)

Kepuasan pasien merupakan tujuan dari pelayanan kesehatan. Manfaat pelayanan terbaik bagi pelanggan adalah pelanggan puas dan interaksi positif. Kepuasan penting secara fundamental ukuran kualitas dan mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi harapan-harapan pasien yang menjadi bagian dari otoritasnya. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan

seseorang dikarenakan mengkonsumsi sebuah produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Suharso& Ana Retnoningsih, 2012).

Menurut Oliver dalam Supranto (2013), mendefenisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas pasti akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi pasien yang merasa tidak puas pasti akan memilih jasa lain yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Jacob Balis (2013) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen

dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan kedalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa.

### **2.1.2. Dimensi Kepuasan**

Pohan (2006) menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan tingkat kepuasan pelanggan yang bersifat multi dimensi. Dalam menilai kualitas atau jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa/pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (Nyata/berwujud): meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Reliability* (Keandalan ) yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- 3) *Responsiveness* (Cepat tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Competence* (Kompetensi) adalah sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk menunjukkan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan.
- 5) *Acces* (Kemudahan), yaitu meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 6) *Courtesy* (Keramahan) yaitu keramahan, perhatian, dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

- 7) *Communication* (Komunikasi), meliputi kemampuan untuk melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- 8) *Credibility* (Kepercayaan) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 9) Keamanan (*Security*), artinya tidak adanya bahaya resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.
- 10) *Understanding the costumer* (Pemahaman pelanggan) yaitu memahami pelanggan terhadap keluhan-keluhan yang diberikan oleh konsumen.

Namun, dalam perkembangan selanjutnya dalam penelitian dirasakan adanya dimensi mutu pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut di fokuskan menjadi 4 dimensi (ukuran) kualitas jasa/pelayanan,yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud); meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Realibility* (keandalan); yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- 3) *Assurance* (kepastian); mencakup keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- 4) *Empaty* (empati); meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tjiptono (2014) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara maksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Kemenkes RI, 2013).

Dimensi mutu merupakan kerangka fikir berguna untuk membantu tim kesehatan dalam menetapkan dan menganalisis program mereka, dan untuk mengukur sejauh mana mereka telah mencapai standar program. Dimensi mutu ini tepat untuk pelayanan klinis maupun manajemen untuk mendukung pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Delapan dimensi pelayanan kesehatan adalah

1. Kompetensi teknis (*Technical Competence*)

Terkait dengan keterampilan, kemampuan dan penampilan karyawan. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana pemberi pelayanan kesehatan mengikuti standar pelayanan yang telah disepakati dalam hal kebutuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Dimensi ini relevan dengan pelayanan klinis dan non klinis.

## 2. Akses terhadap pelayanan kesehatan (*Acces to Service*).

Artinya pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, social ekonomi, budaya, organisasi dan bahasa. Akses geoggrafis diukur dengan jarak, waktu perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang memperoleh pelayanan kesehatan. Akses ekonomi berhubungan dengan kemampuan pasien/pelanggan membayar biaya pelayanan kesehatan. Akses social dan budaya terkait dengan dapat diterimanya pelayanan kesehatan secara social atau nilai budaya, kepercayaan dan prilaku. Akses organisasi berhubungan dengan sejauh mana pelayanan kesehatan itu diatur agar member kemudahan/kenyamanan kepada pasien atau pelanggan. Akses bahasa artinya bahwa pelayanan kesehatan diberikan dengan bahasa atau dialek yang dipahami oleh pasien/pelanggan atau masyarakat.

## 3. Efektifitas (*Effectiveness*).

Mutu pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang ada. Apakah prosedur yang ditetapkan, jika dilaksanakan akan menghasilkan seperti yang diinginkan? Apakah teknologi yang dianjurkan paling tepat untuk situasi di tempat ini ? dimensi efektivitas penting untuk tingkat pusat dimana norma ditetapkan . dimensi efektivitas harus dipertimbangkan pula di tingkat daerah, dimana dan bagaimana norma kesehatan itu akan dilaksanakan dan bagaimana menerapkan norma pelayanan kesehatan sesuai dengan kondisi tempat.

#### 4. Hubungan antar individu (*Interpersonal Relation*).

Hubungan antar individu merupakan interaksi pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien /pelanggan antara sesama tenaga kesehatan, hubungan atasan bawahan, rumah sakit, puskesmas, dinas kesehatan dan masyarakat. Hubungan antar individu yang baik akan menimbulkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsive dan perhatian. Mendengarkan keluhan dan komunikasi yang baik. Hubungan antar individu yang baik akan menimbulkan konsling yang baik. Hubungan yang kurang baik akan mengurangi kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan saran, nasehat dan tidak mau datang lagi berobat ke puskesmas tersebut.

#### 5. Efisiensi (*Efficiency*).

Efisiensi pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang penting dari mutu, karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber pelayanan kesehatan itu sangat terbatas, pelayanan kesehatan yang efisien akan dapat melayani masyarakat dengan optimal, pelayanan kesehatan yang terbaik harus diberikan dengan sumber daya yang tersedia. Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai standar tidak boleh diberikan, dengan demikian mutu dapat ditingkatkan sambil menekan biaya pelayanan yang tidak memenuhi standar, disamping akan memberi resiko dan pasien kurang nyaman, sering biayanya yang mahal dan memerlukan waktu yang lama, merupakan pemahaman yang salah menganggap peningkatan mutu itu memerlukan penambahan sumber daya.

Dengan menganalisis efisiensi manajer program dapat memilih intervensi yang paling efektif

#### 6. Kesenambungan pelayanan kesehatan (*Continuity*)

Artinya pasien akan mendapat pelayanan kesehatan yang lengkap yang dibutuhkan termasuk rujukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan apa yang diperlukannya, karena riwayat penyakitnya diketahui, ini dapat terlaksana karena catatan medis pasien itu lengkap, benar dan akurat dengan cara menemui pemberi pelayanan yang sama. Tidak adanya kelangsungan pelayanan kesehatan akan mengurangi efisiensi dan mutu hubungan antar individu.

#### 7. Keamanan (*safety*)

Artinya pelayanan kesehatan harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping dan bahaya-bahaya lainnya sewaktu pemberian pelayanan kesehatan, salah satu dimensi keamanan adalah mutu transfusi darah terutama sejak munculnya HIV/AIDS, pasien harus dilindungi dari infeksi karyawan yang mengurus jarum dan darah harus dilindungi dengan prosedur yang aman. Di ruang tunggu poliklinik pasien yang mempunyai resiko infeksi lain bila tidak diambil tindakan pengamanan. Jika ini tidak diberi instruksi yang benar tentang pembuatan larutan gula garam, maka dapat terjadi larutan oralit yang pekat dan berbahaya.

#### 8. Kenyamanan (*Amenities*)

Berkaitan dengan pelayanan yang baik berhubungan dengan efektifitas klinik, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kemauan untuk datang

berobat kembali ke puskesmas untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan berkaitan dengan biaya pelayanan, penampilan fisik puskesmas atau rumah sakit, karyawan, peralatan medis dan non medis. Kebersihan dan privasi juga sangat berperan. Kenyamanan lainnya ruang tunggu yang ber AC,TV, music , majalah Koran dll.

Dari 8 dimensi diatas menunjukan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang tidak sederhana karena memiliki dimensi yang luas. Hal tersebut dapat diketahui betapa luas pengertian yang terkandung pada tiap dimensi.

## **2.2. Pelayanan Kefarmasian**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes, 2016)

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar yang ada di Puskesmas dilakukan sejalan dengan perkembangan kebijakan yang ada pada berbagai sektor. Adanya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi diikuti pula dengan menguatnya kewenangan daerah dalam membuat berbagai kebijakan. Selama ini

penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar Puskesmas yang sudah ada sangat beragam antara daerah satu dengan daerah lainnya, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal (Permenkes, 2016)

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Penggunaan pelayanan kefarmasian tidak hanya

digunakan untuk pelayanan resep tapi juga untuk pengobatan sendiri (swamedikasi) (Gupta, dkk., 2011).

Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, apoteker memiliki peran dan tanggungjawab yang besar pada swamedikasi. Peran dan tanggungjawab apoteker ini didasarkan pada filosofi *Pharmaceutical Care*, yaitu tanggung jawab apoteker dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Didasarkan pada filosofi ini, maka tanggung jawab apoteker adalah mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug-related problems*), sehingga dapat tercapai keluaran terapi yang optimal (ISFI, 2005). Standar pelayanan kefarmasian di apotek ini meliputi penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek (Kemenkes RI, 2014).

## 1. Ruang Lingkup

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

### **2.2.1. Standar Pelayanan Kefarmasian**

#### **2.2.1.1. Penampilan apotek**

Dalam hal pemilihan lokasi apotek hendaknya mempertimbangkan keadaan sekitar, misalnya adanya sarana kesehatan baik rumah sakit, praktek dokter,

mantri (desa), bidan, klinik, dan puskesmas, selain itu hendaknya dipilih daerah yang dekat dengan pusat keramaian seperti pasar atau terminal dan juga pemukiman penduduk (Muslicnah, 2010).

Penampilan apotek adalah keadaan secara fisik dari penampilan apotek menyangkut penataan ruang tunggu dan desain interior (etalase obat), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, toilet, telpon dan penampilan petugas, serta informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan. Lingkungan fisik apotek harus tersedia ruangan, peralatan dan fasilitas lain yang mendukung administrasi, profesionalisme dan fungsi teknik pelayanan farmasi sehingga menjamin terselenggaranya pelayanan farmasi yang fungsional dan profesional (Ifmaily, 2016).

#### **2.2.1.2. Keramahan Petugas Apotek**

Sistem pelayanan kepada pelanggan harus ramah (senyum, sapa, salam), cepat, tepat, serta dengan informasi yang jelas. Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai, sehingga bisa menjadi pelanggan yang setia. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Walgito, 2006). Hal tersebut dapat dicapai apabila jumlah petugas cukup, sehingga beban pekerjaan tidak terlalu berat, dengan demikian akan memberi kesempatan kepada petugas untuk bersikap ramah. Baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan

kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbicara kurang sopan (Yunevy dan Haksamana, 2013).

#### **2.2.1.3. Pelayanan Informasi Obat di Apotek**

Informasi obat adalah setiap data atau pengetahuan obyektif diuraikan secara ilmiah dan terdokumentasi mencakup farmakologi, toksikologi, dan farmakoterapi obat. Pelayanan informasi obat adalah pengumpulan, pengkajian, pengevaluasian, pengindeksan, pengorganisasian, penyimpanan, peringkasan, pendistribusian, penyebaran serta penyampaian informasi tentang obat dalam berbagai bentuk dan berbagai metode kepada pengguna. Perilaku penggunaan obat oleh pasien dapat dipengaruhi tingkat pengetahuan pasien dan efektifitas informasi yang diterima oleh pasien mengenai obat yang digunakan. Pelayanan informasi obat kepada pasien bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat yang diterimanya.

Informasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat atau dengan makanan, efek samping, dan cara penyimpanan (Siregar, 2015), sehingga dapat disimpulkan Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat oleh apoteker kepada pasien.

#### **2.2.1.4. Ketersediaan Obat di Apotek**

Lengkap dan akurat dalam penyediaan obat harus sesuai dengan standar penyediaan obat di apotek yaitu meliputi obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat OWA (Obat Wajib Apotek). Obat bebas dan obat bebas terbatas

merupakan obat yang memiliki logo lingkaran berwarna hijau dan lingkaran berwarna biru yang meliputi obat penurun panas, batuk dan vitamin, sedangkan obat OWA meliputi obat oral kontrasepsi, obat saluran cerna, obat mulut serta tenggorokan, obat saluran nafas, obat yang mempengaruhi sistem *neuromuscular* (analgesik), antiparasit dan obat kulit (BPOM, 2014).

Ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di dalam apotek. Ketersediaan obat di apotek merupakan faktor utama dalam menghadapi persaingan dengan apotek sekitarnya. Pemesanan obat di pesan dari PBF (Pedagang Besar Farmasi) dengan memberikan SP (Surat Pesanan) yang ditandatangani oleh apoteker penanggung jawab apotek. Ketersediaan obat dalam suatu apotek meliputi variasi jenis, tipe ukuran kemasan barang yang dijual, dan macam-macam rasa dari suatu produk yang akan dibeli (Yuliana, 2013).

#### **2.2.1.5. Kecepatan Pelayanan Petugas Apotek**

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan. Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Oktavia., dkk, 2012).

Dapat disimpulkan kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Secara teoritis pasien tidak ingin mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang untuk menunggu, tidak berdaya serta merasa terlantar,

apabila keinginan pasien dengan cepat mendapatkan pelayanan terpenuhi maka akan timbul rasa kepercayaan pasien untuk kembali membeli obat di tempat tersebut (Trimurthy, 2013).

Pada dasarnya manusia ingin kemudahan, begitu juga dengan mencari pelayanan kesehatan, mereka suka pelayanan yang cepat mulai dari pendaftaran sampai pada waktu pulang (Naik *dkk*, 2010)

### **2.2.2. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi Puskesmas**

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan pelaksanaan upaya kesehatan dari pemerintah, yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan dan pusat pemberdayaan masyarakat. Ruang lingkup kegiatan pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi Pengelolaan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik di dukung dengan adanya sarana prasarana dan sumber daya manusia (Permenkes, 2014)

Manajemen pengelolaan sediaan farmasi di gudang meliputi perencanaan obat, pengadaan obat, penyimpanan obat dan pendistribusian obat (Afriadi, 2005). Menurut Palupiningtyas (2014) gudang penyimpanan obat di puskesmas dan puskesmas di Indonesia diketahui masih kurang untuk memenuhi persyaratan penyimpanan seperti tidak menggunakan sistem FIFO dan FEFO, kartu stok yang belum memadai, dan tidak menggunakan sistem penataan alfabetis.

Pengelolaan obat pada tahap penyimpanan merupakan bagian penting dalam menghindari penggunaan yang tidak bertanggung jawab, menjaga mutu obat-obatan, memudahkan pencarian dan pengawasan, menjaga kelangsungan persediaan, mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan, meng Kegiatan pengelolaan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi:

## 2. Perencanaan

Menurut Permenkes Nomor 30 tahun 2014 Perencanaan yakni kegiatan seleksi obat dalam menentukan jumlah dan jenis obat dalam memenuhi kebutuhan sediaan farmasi di puskesmas dengan pemilihan yang tepat agar tercapainya tepat jumlah, tepat jenis, serta efisien.

Perencanaan obat dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan peningkatan efisisensi penggunaan obat, peningkatan penggunaan obat secara rasional, dan perkiraan jenis dan jumlah obat yang dibutuhkan.

## 2. Permintaan

Permintaan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan obat yang sudah direncanakan dengan mengajukan permintaan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sesuai peraturan dan kebijakan pemerintah setempat.

## 3. Penerimaan

Penerimaan obat adalah kegiatan menerima obat dari Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota sesuai dengan permintaan yang sudah diajukan oleh puskesmas (Permenkes, 2014). Pada kegiatan penerimaan obat harus menjamin jumlah, mutu, waktu penyerahan, spesifikasi, kesesuaian jenis dan harga yang tertera pada pesanan.

#### 4. Penyimpanan

Penyimpanan adalah suatu kegiatan pengaturan obat agar terhindar dari kerusakan fisik maupun kimia, agar aman dan mutunya terjamin. Penyimpanan obat harus mempertimbangkan berbagai hal yaitu bentuk dan jenis sediaan, mudah atau tidaknya meledak/terbakar, stabilitas, dan narkotika dan psikotropika disimpan dalam lemari khusus (Permenkes, 2014). Kegiatan penyimpanan obat meliputi:

- a. Perencanaan/persiapan dan pengembangan ruang-ruang penyimpanan (storage space)
- b. Penyelenggaraan tata laksana penyimpanan (storage procedure)
- c. Perencanaan/penyimpanan dan pengoperasian alat-alat pembantu pengaturan barang (material handling equipment)
- d. Tindakan-tindakan keamanan dan keselamatan

Tujuan dari penyimpanan obat menurut Warman (2014) yakni :

- a. Menghindari penggunaan yang tidak bertanggung jawab
- b. Memudahkan pencarian dan pengawasan sediaan
- c. Memelihara mutu sediaan farmasi
- d. Menjaga ketersediaan

#### 5. Pendistribusian

Pendistribusian adalah kegiatan pengeluaran dan penyerahan obat secara teratur dan merata untuk memenuhi kebutuhan sub unit farmasi puskesmas dengan jenis, mutu, jumlah dan waktu yang tepat. Sistem distribusi yang baik harus : menjamin kesinambungan penyaluran/penyerahan, mempertahankan mutu, meminimalkan kehilangan, kerusakan, dan kadaluarsa, menjaga tetelitian

pencatatan, menggunakan metode distribusi yang efisien, dengan memperhatikan peraturan perundangan dan ketentuan lain yang berlaku, menggunakan sistem informasi manajemen.

## 6. Pengendalian

Menurut Kemenkes (2011) pengendalian merupakan kegiatan untuk tercapainya sasaran yang diinginkan sesuai dengan program yang sudah ditetapkan agar tidak terjadi kelebihan dan kekurangan/kekosongan obat di puskesmas. Pengendalian persediaan adalah upaya untuk mempertahankan persediaan pada waktu tertentu dengan mengendalikan arus barang yang masuk melalui peraturan sistem pesanan/pengadaan (schedule inventory dan perpetual inventory), penyimpanan dan pengeluaran untuk memastikan persediaan efektif dan efisiensi atau tidak terjadi kelebihan dan kekurangan/kekosongan, kerusakan, kedaluarsa dan kehilangan serta pengembalian pesanan sediaan farmasi (Wirawan, 2015).

## 7. Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan

Pencatatan, pelaporan, pengarsipan merupakan rangkaian kegiatan penatalaksanaan obat secara tertib, yang diterima, disimpan, didistribusikan, dan digunakan di puskesmas. Adapun tujuan dari pencatatan, pelaporan, pengarsipan yaitu bukti pengelolaan telah dilakukan, sumber data untuk pembuatan laporan, sumber data untuk melakukan pengaturan dan pengendalian. Kegiatan pencatatan dan pelaporan meliputi :

### 1) Pencatatan Penerimaan Obat

- a. Formulir Penerimaan Obat. Merupakan dokumen pencatatan mengenai datangnya obat berdasarkan pemberitahuan dari panitia pembelian

- b. Buku harian penerimaan barang. Dokumen yang memuat catatan mengenai data obat/dokumen obat harian
- c. Pencatatan Penyimpanan. Kartu persediaan obat/barang
- d. Pencatatan Pengeluaran
  - a) Buku harian pengeluaran barang. Dokumen yang memuat catatan pengeluaran baik tentang data obat, maupun dokumen catatan obat
- e. Pelaporan
  - a) Laporan mutasi barang. Laporan berkala mengenai mutasi barang dilakukan triwulan, semester ataupun pertahun.

#### 8. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan obat

Pemantauan dan evaluasi pengelolaan obat dilakukan secara periodik bertujuan untuk memperbaiki secara terus-menerus pengelolaan obat, mengendalikan dan menghindari terjadinya kesalahan dalam pengelolaan obat agar tetap menjaga kualitas maupun pemerataan pelayanan, dan memberikan penilaian terhadap tercapainya kinerja pengelolaan.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau sering disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah satuan kerja pemerintahan daerah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kesehatan di kabupaten/kota.

Stok barang di puskesmas di pasok oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sesuai dengan yang sudah diajukan dan direncanakan.

### **2.2.3. Pengukuran kepuasan pelanggan**

Pada prinsipnya, kepuasan pelanggan dapat di ukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Kotler (Nasution, 2014) mengemukakan 6 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### **1. System keluhan dan saran**

Penyediaan jasa memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang di sediakan, missalnya dengan menyediakan kotak saran atau kartu komentar.

#### **2. Survei kepuasan pelanggan**

Penyediaan jasa menggunakan kuesioner, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung dengan pelanggan agar memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan serta memberikan kredibilitas positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap para pelanggan.

#### **3. Analisa problem**

Pelanggan di minta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran- saran untuk melakukan perbaikan.

#### **4. *Impotence-Performance Analysis***

Pelanggan di minta untuk meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atributnya.

#### 5. *Ghost shopping*

Penyedia jasa mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen pada pesaing lain dengan tujuan untuk mengetahui kekuatan atau kelemahan pesaing.

#### 6. *Lost Customer Analysis*

Penyedia jasa menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah ke penyedia jasa lain, dengan tujuan memperoleh informasi mengapa hal itu terjadi dan untuk mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

### **2.6 Pelayanan kesehatan**

#### 1. Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut Levey dan Loomba, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, baik perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Mubarak, 2015).

Pelayanan kesehatan adalah seluruh jenis pelayanan dalam bidang kesehatan dalam bentuk upaya peningkatan taraf kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosis dan pengobatan serta rehabilitatif yang diberikan pada seseorang atau kelompok masyarakat dalam lingkungan sosial tertentu.

#### 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Azwar, 2012). Sebuah organisasi dapat memenangkan pesaing dengan menyampaikan secara konsisten pelayanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan

para pesaing dan yang lebih tinggi dari pada harapan pasien. Jika pelayanan yang dialami berada dibawah yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi terhadap layanan itu, jika pelayanan yang dialami melebihi atau memenuhi harapan pasien akan setia dengan tidak menggunakan jasa pelayanan puskesmas yang lain (Kemenkes RI, 2013).

Kualitas pelayanan suatu puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek manajemen yang menyatu sebagai suatu sistem. Sebagaimana suatu sistem maka kualitas pelayanan terdiri atas berbagai komponen yang saling berpengaruh sebagai berikut:

- a. Input adalah sarana fisik, perlengkapan atau peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan dan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya.
- b. Proses adalah semua kegiatan dan keseluruhan input baik itu tindakan medis maupun tindakan non medis dalam interaksinya dengan pemberian pelayanan kesehatan.
- c. Keluaran adalah hasil akhir kegiatan proses yaitu tindakan dokter dan profesi lainnya terhadap pasien dalam arti derajat kesehatan dan kepuasannya.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Faktor lain yang mempengaruhi adalah faktor lingkungan. Yang dimaksud dengan unsur lingkungan adalah keadaan sekitar yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Untuk suatu institusi kesehatan, keadaan

sekitar yang terpenting adalah kebijakan, organisasi dan manajemen institusi kesehatan tersebut (Trisnantoro, 2014).

Pembinaan upaya kesehatan ditujukan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan, harus didukung dengan standar pelayanan yang selalu dikaji dalam periode tertentu sesuai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan. Pemerintah bertanggung jawab terhadap penyusunan standar pelayanan tersebut (Kemenkes RI, 2013).

### 3. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan yang dimaksud disini adalah menunjuk pada tingkat kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan, yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien. Bertitik tolak dari pendapat adanya kaitan antara mutu dengan kepuasan, maka suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman (Azwar, 2012).

### 4. Jenis-jenis pelayanan kesehatan

Adapun jenis-jenis kesehatan yang tersedia di puskesmasdi kelompokkan menjadi tiga jenis (Siregar, 2014), yaitu

a. Pelayanan medis

Pelayanan medis berupa berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesis, pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien selama dirawat.

b. Pelayanan keperawatan

Pelayanan ini dibantu oleh dokter dan perawat, meliputi : pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL), pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL), dan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

c. Pelayanan kefarmasian

Pekerjaan kefarmasian mencakup apoteker dan asisten apoteker yang melayani pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional.

**2.7. Faktor yang berhubungan dengan Pelayanan Farmasi di Instalasi Puskesmas**

**2.7.1. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien**

Kemampuan pihak rumah sakit dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dapat dipersepsikan oleh pasien berupa penampilan fisik yaitu ruang rawat inap yang rapi, nyaman dan bersih dan tempat tidur yang rapi, peralatan medis yang lengkap seperti adanya stetoskop, tensi meter, jarum suntik, termometer, pinset dan gunting, dan penampilan perawat yang bersih dan rapi.

Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap bukti fisik (Asmuji, 2013). Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Hala Sayed (2013) yang menyatakan bahwa aspek dalam komponen struktur pelayanan asuhan keperawatan yang berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah fasilitas yaitu kenyamanan pelayanan dan ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta peralatan yang lengkap.

Pernyataan tersebut didukung juga dengan penelitian oleh Nor Khasimah pada tahun 2013 di Malaysia tentang Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien, dimana persepsi bukti fisik yang mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan. Hasil yang serupa juga diperoleh pada penelitian Akhmad pada tahun 2012 di RSUD Temanggung dan Manimaran, dkk pada tahun 2013 di Rumah Sakit Dindigul yang memperoleh dimensi bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan yang meliputi penampilan ruang rawat inap, kelengkapan peralatan medis yang digunakan perawat dan penampilan perawat. Penelitian juga dilakukan oleh Wathek, dkk pada tahun 2012 bahwa dimensi bukti langsung mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

Faktor bukti fisik (*tangibles*) menurut Sangadji (2013), bukti fisik dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, seragam pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Muninajaya (2011), bukti fisik dapat meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta

mkeselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Hala Sayed (2013), menyatakan bahwa komponen struktur pelayanan berhubungan dengan penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa fasilitas fisik yaitu kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan.

### **2.7.2. Hubungan Antara Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien**

Kehandalan pelayanan (*reliability*) artinya, kemampuan rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya berupa prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, perawat selalu memberikan obat sesuai prosedur, dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien  $\leq 2$  jam. Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap kehandalan perawat (Asmuji, 2013).

Pernyataan tersebut di dukung oleh Lovelock & Wright (2015) berpendapat perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu-ke waktu. Tjong (2014) berpendapat kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu Melanie, dkk (2013) berpendapat lamanya masa tunggu pasien menentukan mutu pelayanan karena pelayanan yang berbelit-

belit akan membuat customer menjadi tidak sabar dan merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Penelitian dari Ester Nunuk pada tahun 2012 di Rumah Sakit Umum Puri Asih Sala tiga ternyata dimensi mutu pelayanan yang mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan adalah kehandalan perawat yang meliputi prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan kesiapan perawat melayani pasien setiap saat. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Edwin pada tahun 2012 di RSUD Pariamanta yang menyatakan kehandalan perawat sangat mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan terdiri dari kesiapan perawat melayani pasien setiap saat dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien. Penelitian yang hampir sama dilakukan oleh Akhmad pada tahun 2013 di RSUD Temanggung, dan Nor Khasimah pada tahun 2013 di Malaysia yang memperoleh hasil dimensi kehandalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan.

Faktor keandalan (*reliability*) menurut Sangadji (2013) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011) keandalan pemberi pelayanan dengan kesesuaian pelayanan dengan rencana, keandalan dalam menyampaikan jasa awal, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta keakuratan penanganan. Penelitian Ramez (2012) menunjukkan bahwa keandalan dari perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

### **2.7.3. Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien**

Daya tanggap (*responsiveness*) artinya, suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pasien berupa perawat bersikap ramah dan sopan, perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Hasil stimulus dari pancaindera pasien terhadap pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap perawat (Asmuji, 2013).

Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat James (2013) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan pada asuhan keperawatan. Pernyataan tersebut didukung juga dengan penelitian Rasheed, dkk pada tahun 2012 di Delhi India ternyata daya tanggap mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan yaitu petugas kesehatan bersikap ramah dan memperhatikan keluhan serta kebutuhan pasien. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad pada tahun 2008 di RSUD Temanggung dan Manikaran, dkk pada tahun 2013 di Rumah Sakit Dindigul yang memperoleh daya tanggap perawat mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Faktor cepat tanggap (*responsiveness*) menurut Muninanjaya (2011) merupakan cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan pasien. Penelitian Ndambuki (2013)

yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

#### **2.7.4. Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pasien**

Jaminan (*assurance*) artinya, pengetahuan dan sikap serta kemampuan para pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya diri pasien berupa perawat terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien, dan meningkatkan kepercayaan pasien dan membantu dalam proses kesembuhan pasien. Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap jaminan yang diberikan perawat (Asmuji, 2013).

Pernyataan tersebut di dukung oleh teori dari Sabarguna (2016) tentang jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran asuhan keperawatan terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan keperawatan terhadap pasien. Wathek (2012) berpendapat jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan.

Chunlaka (2013) juga berpendapat dimensi jaminan pada asuhan keperawatan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para perawat yang menangani selama pasien dirawat,

sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang perawat harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan asuhan keperawatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.

Pernyataan tersebut di dukung juga oleh penelitian Nor Khasimah pada tahun 2013 di Malaysia bahwa jaminan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien meliputi perawat mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan pelayanan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad pada tahun 2013 di RSUD Temanggung memperoleh bahwa jaminan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien meliputi perawat terdidik, perawat memberikan jaminan keselamatan dan kesembuhan. Penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien juga dilakukan oleh Manimaran,dkk pada tahun 2012 diRumah Sakit Dindigul, dimensi jaminan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Faktor jaminan menurut Sangadji (2013) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perawat. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011), adanya jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan. Faktor kepedulian menurut Sangadji (2013) dan menurut Muninanjaya (2011) merupakan perhatian penuh yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pasien.

### **2.7.5. Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Pasien**

Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan berupa perawat meluangkan waktu khusus sehingga terjadi hubungan perawat-pasien untuk berkomunikasi, menghibur dan memberi dorongan kepada pasien, ada waktu berkonsultasi keluarga dengan perawat, dan perawat perhatian akan keamanan barang berharga pasien. Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap empati yang diberikan perawat (Asmuji, 2013).

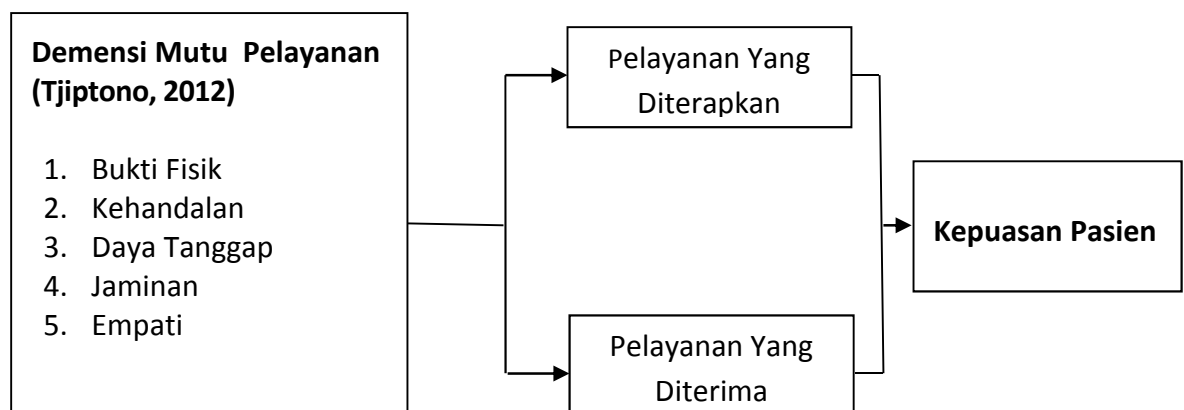
Rafii (2012) berpendapat hubungan perawat-pasien merupakan penentu kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena dengan memberikan perhatian secara individual akan dapat menggambarkan suatu kualitas pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Chunlaka (2013) dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena empati asuhan keperawatan dapat membantu dalam kesembuhan pasien, hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang perawat untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Manimaran, dkk pada tahun 2013 di Rumah Sakit Dindigul, yang memperoleh hasil bahwa empati mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien yaitu perawat meluangkan waktu

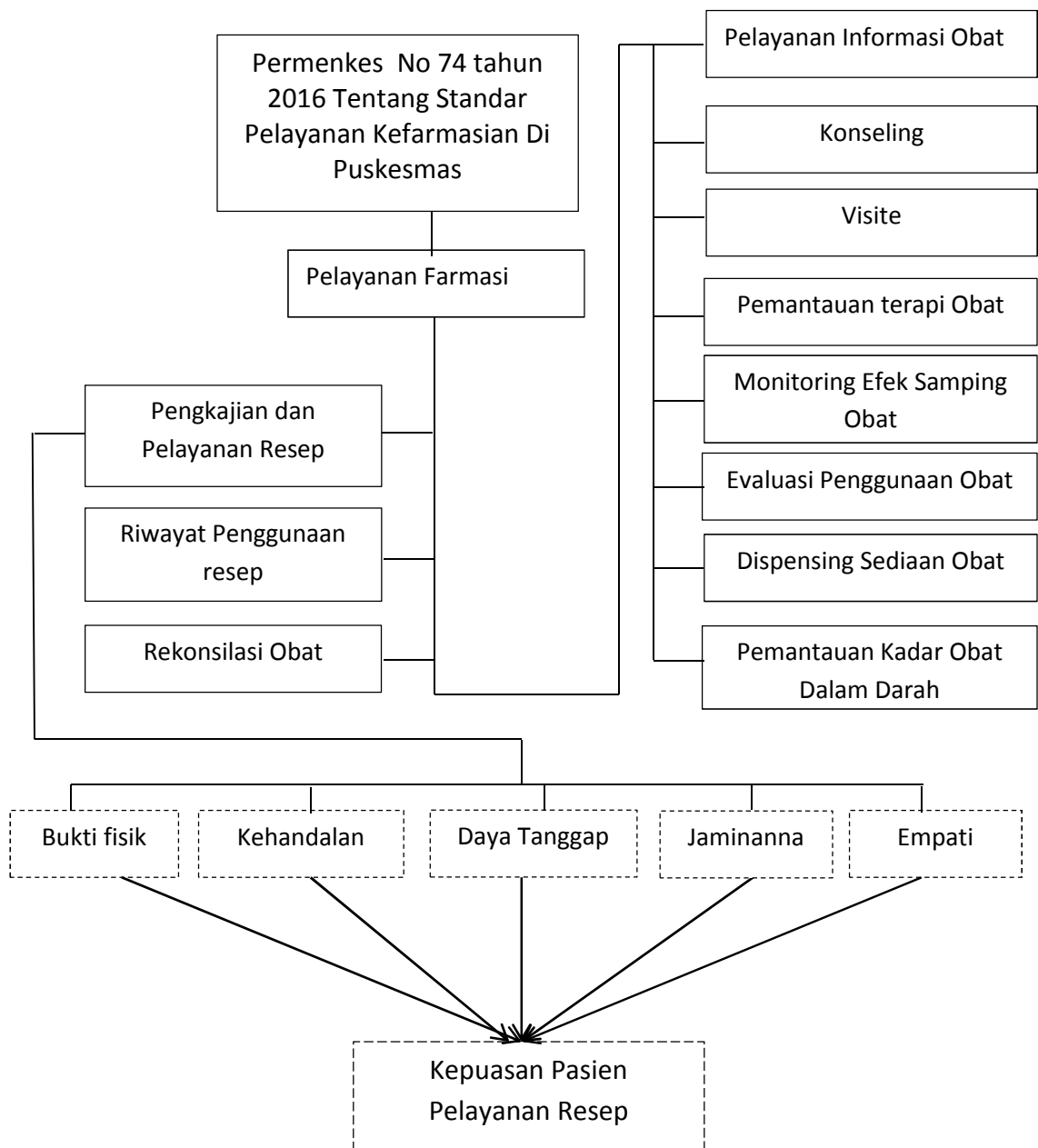
untuk berkomunikasi dengan pasien dan menghibur serta memberikan dorongan kepada pasien untuk sembuh. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Wathek, dkk (2012) yang menyatakan bahwa empati mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien.

## 2.8. Kerangka Teoritis

Kajian penelitian ini dilandaskan pada beberapa teori utama yang merupakan penjelasan atas faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar Tahun 2017. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012) dan Asmuji (2013), maka dapat digambarkan kerangka teoritisnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Kerangka Teoritis**



   : Variabel Yang di Teliti  
   : Variabel Yang tidak Teliti

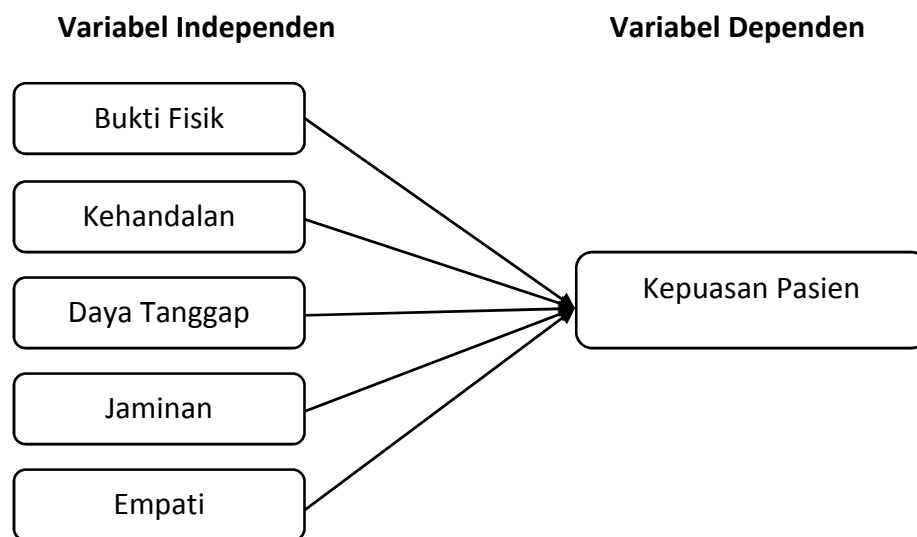
**(Permenkes, 2016)**

### BAB III

#### KERANGKA KONSEPSIONAL

##### 3.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (2012) dan Asmuji (2013) mengenai kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018., maka konsep penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian**

##### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yaitu:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### 3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian merupakan penjelasan masing-masing variabel yang digunakan beserta indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Definsi Operasional**

| No                         | Variabel        | Definisi Operasional                                                                                                                                                                                                   | Cara Ukur | Alat Ukur | Hasil Pengukuran        | Skala Ukur |
|----------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------|------------|
| <b>Variabel Dependen</b>   |                 |                                                                                                                                                                                                                        |           |           |                         |            |
| 1                          | Kepuasan Pasien | Kesesuaian harapan pasien terhadap kualitas jasa yang ditawarkan oleh Puskesmas meliputi pelayanan yang diterima oleh pelanggan seperti bukti fisik, kehandalan petugas, ketanggapan petugas, jaminan petugas, empati. | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Puas<br>- Puas | Ordinal    |
| <b>Variabel Independen</b> |                 |                                                                                                                                                                                                                        |           |           |                         |            |
| 2                          | Bukti Fisik     | Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas                                                                           | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Baik<br>- Baik | Ordinal    |
| 3                          | Kehandalan      | kemampuan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang                                                                                                                                                                 | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Baik<br>- Baik | Ordinal    |

|  |             |                                                                                                                                                                 |           |           |                               |         |
|--|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|---------|
|  |             | cepat dan tepat kepada pelanggan dan kesediaan untuk melayani dengan baik, dan penyampaian informasi yang jelas                                                 |           |           |                               |         |
|  | Ketanggapan | Tingkat penanganan pelayanan Pasien meliputi Menanggapi komplin, berada di tempat saat pasien membutuhkan dll.                                                  | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Tanggap<br>- Tanggap | Ordinal |
|  | Jaminan     | Karyawan memberikan perhatian kepada setiap pasien tanpa membedakan status l sosial                                                                             | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Baik<br>- Baik       | Ordinal |
|  | Empati      | Empati yaitu membina hubungan dan perhatian perusahaan kepada pelanggan seperti mendengarkan keluhan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya | Wawancara | Kuesioner | - Kurang Baik<br>- Baik       | Ordinal |

### 3.4 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel merupakan salah satu unsur dalam penelitian sebagai petunjuk pelaksanaan yang menjelaskan bagaimana caranya mengukur suatu

variabel. Cara pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Pasien

- Kurang puas : Jika responden mendapat skor  $< 12.5$
- Puas : Jika responden mendapat skor  $\geq 12.5n$

2. Variabel Bukti Fisik

- Kurang : bila jawaban dari responden didapat nilai  $< 12.5$
- Baik : bila jawaban dari responden didapat nilai  $\geq 12.5$

3. Variabel Kehandalan

- Kurang : bila jawaban dari responden didapat nilai  $< 12.5n$
- Baik : bila jawaban dari responden didapat nilai  $\geq 12.5$

4. Variabel Ketanggapan

- Kurang tanggap : bila jawaban dari responden didapat nilai  $< 12.5$
- Tanggap : bila jawaban dari responden didapat nilai  $\geq 12.5$

5. Variabel Jaminan

- Kurang : bila jawaban dari responden didapat nilai  $< 12.5$
- Baik : bila jawaban dari responden didapat nilai  $\geq 12.5n$

6. Variabel Empati

- Kurang : bila jawaban dari responden didapat nilai  $< 12.5$
- Baik : bila jawaban dari responden didapat nilai  $\geq 12.5$

### **3.5 Hipotesis Penelitian**

3.5.1. Ho : Tidak ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

Ha : ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

3.5.2. Ho : Tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

Ha : ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

3.5.3. Ho : Tidak ada hubungan antara tanggapan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

Ha : ada hubungan antara tanggapan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

3.5.4. Ho : Tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar Tahun 2018.

Ha : ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar Tahun 2018.

3.5.5. Ho : Tidak ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

Ha : ada hubungan antara empati dengan kepuasan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

## BAB IV

### METEDOLOGI PENELITIAN

#### 4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif *Analitik* dengan desain *Cross Sectional* yaitu variabel dependent dan independent diteliti pada waktu yang bersamaan ketika penelitian dilakukan, dengan ingin mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018.

#### 4.2 Populasi dan Sampel

##### 4.2.1 Populasi

Populasi dalam sampel ini adalah pasien/keluarga pasien yang mengambil obat di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar Sebanyak 591 pasien pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2018.

##### 4.2.2 Sampel

Menentukan besarnya sampel yang akan diambil untuk subjek penelitian ini menggunakan rumus slovin dalam Notoatmodjo, (2007) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N d^2}$$

$$n = \frac{591}{1 + 591(0,1)^2}$$

$$n = \frac{591}{1 + 6,91}$$

$$n = 86,15$$

Menjadi: 86

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh 86 sampel.

#### **4.2.3. Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dilakukan secara Proporsional *Random Sampling* yaitu semua populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara menulis semua nama pada kertas kecil dan digulung, kemudian dilakukan pengundian Nama-nama tersebut dengan cara melotre, selanjutnya nama yang muncul pertama langsung dijadikan sebagai sampel. Pengundian akan dihentikan bila telah mencapai jumlah yang diinginkan.

#### **4.3. Sumber Data**

##### **4.3.1. Data Primer**

Pengumpulan data dilakukan langsung kelapangan dengan mewawancarai melalui kuesioner kepada pasien.

##### **4.3.2. Data Sekunder**

Untuk memenuhi data sekunder maka diambil dari sumber Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar, Profil kesehatan, Perpustakaan.

#### **4.4. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **4.4.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar Tahun 2018.

#### **4.4.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22 sampai dengan 12 September 2018.

#### **4.5. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data primer dari hasil wawancara dan observasi berdasarkan variabel kepuasan pasien dalam Pelayanan di instalansi farmasi, Prosedur pelayanan, pengetahuan,, pendidikan dan sikap petugas (Pelayanan di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar) tahun 2018. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literature-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **4.6. Pengolahan Data**

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka selanjutnya data tersebut diolah menggunakan tahapan yang dikemukakan oleh Duwi Priyatno (2010), dengan tahapan sebagai berikut :

4.6.2 *Editing*, yaitu melakukan pengecekan terhadap hasil pengisian kuesioner yang meliputi kelengkapan identitas dan jawaban yang diberikan responden.

4.6.3 *Coding*, yaitu memberikan kode berupa nomor pada setiap jawaban yang diisi oleh responden, hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan atau menghindari kesalahan dalam pengolahan data dan analisa data.

4.6.4 *Tabulating*, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan kategori yang telah dibuat untuk tiap-tiap sub variabel yang diukur dan selanjutnya dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi.

## **4.7 Analisa Data**

### **4.7.1. Analisa Univariat**

Analisa univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi variabel-variabel yang diteliti, baik independent maupun dependent. Untuk analisa ini semua tabel dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

### **4.7.2 Analisis Bivariat**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hipotesis dengan menentukan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan uji statistik *chi-square*.

Disini perhitungan dilakukan dengan komputerisasi *Statistical Progame For Social Science* (SPSS) dengan taraf nyata 95%, untuk membuktikan hipotesa yaitu dengan ketentuan jika  $P \text{ value} < 0,05$  ( $H_0$  ditolak) sehingga disimpulkan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan bermakna, sedangkan bila  $P \text{ value} > 0,05$  berarti hasil perhitungan statistik tidak ada hubungan yang bermakna.

## **4.8 Penyajian Data**

Data penelitian yang didapat dari hasil wawancara melalui kuesioner akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabel tabulasi silang serta menggunakan narasi untuk penjelasan.

## **BAB V**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **5.1 Keadaan Geografis**

Kondisi geografis Puskesmas Arafat Lamteuba terdiri dari wilayah dataran dan bukan pesisiran. Dibangun pada tahun 2006, dengan luas puskesmas 28,789 KM<sup>2</sup>. Puskesmas Arafat Lamteuba meliputi 13 Gampong. Adapun Secara Geografis Puskesmas Seulimuem mempunyai batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah barat berbatasan dengan Wilayah Puskesmas Masjid Raya
2. Sebelah utara berbatasan dengan Muara tiga Kabupaten Pidie
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Wilayah Kerja Puskesmas Seulimum
4. Sebelah timur berbatasan dengan Wilayah Kerja Puskesmas Lembah Selawah

#### **5.2. Sarana dan prasarana Puskesmas Arafat Lamteuba**

1. Puskesmas induk 1 unit
2. Laboratorium sederhana 1 unit yang sudah lengkap
3. Puskesmas pembantu 2 unit
4. Poskesdes 12 unit
5. Rumah Dinas Dokter 2 unit
6. Rumah Dinas Paramedis 3 unit
7. Ambulance 2 unit
8. Sepeda motor dinas 13 unit
9. 6 unit

**TABEL 5.1**  
**10 PENYAKIT TERBESAR DI PUSKESMAS PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA**  
**KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2017**

| NO     | Nama Penyakit          | Jumlah    |           | Total  |
|--------|------------------------|-----------|-----------|--------|
|        |                        | Laki-laki | Perempuan |        |
| 1      | Ispe                   | 2150      | 2250      | 4400   |
| 2      | Dispepsia              | 1720      | 1620      | 3340   |
| 3      | R A                    | 1409      | 1450      | 2859   |
| 4      | Penyakit Kulit Infeksi | 1110      | 1110      | 2220   |
| 5      | Common Cold            | 820       | 830       | 1650   |
| 6      | Penyakit Kulit Alergi  | 770       | 792       | 1562   |
| 7      | Hipertensi             | 650       | 644       | 1294   |
| 8      | D M                    | 330       | 335       | 665    |
| 9      | Diare                  | 310       | 300       | 610    |
| 10     | Cephalgia              | 115       | 100       | 215    |
| Jumlah |                        | 9.384     | 9.431     | 18.815 |

*Sumber : Puskesmas Arafat Lamteuba, 2017*

### **5.3. Perkembangan Kependudukan**

Situasi kependudukan dapat dilihat dari berbagai indikator antara lain tingkat pertumbuhan, angka kelahiran kasar, distribusi penduduk menurut jenis kelamin dan kelompok umur serta kepadatannya. Pada tahun 2017 jumlah penduduk sebanyak 15.302 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 6800 jiwa, perempuan 6956 jiwa. Dengan KK 3529 dengan kepadatan penduduk 3.092 km.

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 6.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 22 sampai dengan 12 September 2018, dengan tujuan mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018, hasil penelitian disajikan sebagai berikut.

##### 6.1.1 Analisis Univariat

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dan dilaksanakan di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar mengenai Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018 dengan sampel 86 responden maka dapat terkumpul data berupa data primer yang terdiri dari kepuasan pasien, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

##### 6.1.1.1 Kepuasan Pasien

**TABEL 6.1**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI APOTEK**  
**INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR**  
**TAHUN 2018**

| No | Kepuasan Pasien | Frekuensi | %    |
|----|-----------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Puas     | 30        | 34.9 |
| 2  | Puas            | 56        | 65.1 |
|    | Total           | 86        | 100  |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.1 diatas menunjukkan bahwa dari 86responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh 30 orang (34.9%) kurang puas, dan sebanyak 56 orang (65.1%) merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar.

#### 6.1.1.2 Bukti Fisik

**TABEL 6.2**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI BUKTI FISIK TENTANG KEPUASAN PASIEN PELAYANAN**  
**RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA**  
**KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No | Bukti Fisik | Frekuensi | %    |
|----|-------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Baik | 27        | 31.4 |
| 2  | Baik        | 59        | 68.6 |
|    | Total       | 86        | 100  |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.2 diatas menunjukkan bahwa dari 86responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh 27responden (31.4%) menyatakan bukti fisik kurang baik, dan sebanyak 59 responden (68.6%) menyatakan bukti fisik baik.

#### 6.1.1.3 Kehandalan

**TABEL 6.3**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI KEHANDALAN TENTANG KEPUASAN PASIEN PELAYANAN**  
**RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA**  
**KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No | Kehandalan  | Frekuensi | %    |
|----|-------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Baik | 38        | 44.2 |
| 2  | Baik        | 48        | 55.8 |
|    | Total       | 86        | 100  |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.3 diatas menunjukkan bahwa dari 86responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besardiperoleh 38 responden (44.2%) mempunyai kehandalan yang kurang baik, dan sebanyak 48 responden (55.8%) mempunyai kehandalan yang baik.

#### 6.1.1.4 Daya Tanggap

**TABEL 6.4**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI DAYA TANGGAPTENTANG KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No | Daya Tanggap   | Frekuensi | %    |
|----|----------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Tanggap | 41        | 52.3 |
| 2  | Tanggap        | 45        | 47,7 |
|    | Total          | 86        | 100  |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.4 diatas menunjukkan bahwa dari 86responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besardiperoleh sebanyak 41 responden (52,3%) menyatakan daya tanggap kurang tanggap, dan 45responden (47,7%) menyatakan daya tanggap tanggap.

#### 6.1.1.5 Jaminan

**TABEL 6.5**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI JAMINANTENTANG KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No | Jaminan     | Frekuensi | %    |
|----|-------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Baik | 38        | 44.2 |
| 2  | Baik        | 48        | 55.8 |
|    | Total       | 86        | 100  |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.5 diatas menunjukkan bahwa dari 46 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh 38 responden (44.2%) mempunyai jaminan kurang baik, dan sebanyak 48 responden (55.8%) dengan jaminan baik.

#### 6.1.1.6 Empati

**TABEL 6.6**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI EMPATI TENTANG KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP**  
**DI APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN**  
**ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No | Empati      | Frekuensi | %    |
|----|-------------|-----------|------|
| 1  | Kurang Baik | 40        | 46.5 |
| 2  | Baik        | 46        | 53.5 |
|    | Total       | 86        | 100  |

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)

Hasil analisis univariat pada tabel 6.6 diatas menunjukkan bahwa dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh 40 responden (46.5%) mempunyai empati kurang baik, dan sebanyak 46 responden (53.5%) mempunyai empati baik.

#### 6.1.2 Analisis Bivariat

Untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara variabel independen dan dependen maka dilakukan analisis statistik dengan menggunakan  $\chi^2$  test, dimana variabel yang diuji adalah variabel independen dengan variabel depend Hasil analisis bivariat adalah sebagai berikut:

#### 6.1.2.1 Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik bukti langsung dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 6.7 dibawah ini:

**TABEL 6.7**  
**HUBUNGAN BUKTI FISIK DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI**  
**APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN**  
**ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No    | Bukti Fisik | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|-------|-------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
|       |             | Kurang Puas     |      | Puas |      |        |     |         |
|       |             | N               | %    | n    | %    | N      | %   |         |
| 1     | Kurang Baik | 16              | 55.2 | 13   | 44.8 | 29     | 100 | 0,005   |
| 2     | Baik        | 14              | 24.6 | 43   | 75.4 | 57     | 100 |         |
| Total |             | 30              |      | 56   |      | 86     |     |         |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018).*

Berdasarkan tabel 6.7 diatas, menunjukkan bahwa proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang kurang puas lebih besar pada responden dengan bukti fisik yang kurang baik sebanyak 55,2% dibandingkan responden dengan bukti fisik yang baik hanya 24,6%. Sedangkan proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang puas lebih besar pada responden dengan bukti fisik yang baik sebanyak 75,4% dibandingkan responden dengan bukti fisik yang kurang baik hanya 44,8%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,005 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien pelayanan resep di instalasi farmasi.

#### 6.1.2.2 Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik kehandalan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 6.8 dibawah ini:

**TABEL 6.8**  
**HUBUNGAN KEHANDALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI**  
**APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN**  
**ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No    | Kehandalan  | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|-------|-------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
|       |             | Kurang Puas     |      | Puas |      |        |     |         |
|       |             | n               | %    | n    | %    | N      | %   |         |
| 1     | Kurang Baik | 19              | 50.0 | 19   | 50.0 | 38     | 100 | 0,009   |
| 2     | Baik        | 11              | 22.9 | 37   | 77.1 | 48     | 100 |         |
| Total |             | 30              |      | 56   |      | 86     |     |         |

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)

Berdasarkan tabel 6.8 diatas, menunjukkan bahwa proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang kurang puas lebih besar pada responden dengan kehandalan yang kurang baik sebanyak 50,0% dibandingkan responden dengan kehandalan yang baik hanya 22,9%. Sedangkan proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang puas lebih besar pada responden dengan kehandalan yang baik sebanyak 77,1% dibandingkan responden dengan kehandalan yang kurang baik hanya 50,0%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,009 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di instalasi farmasi.

### 6.1.2.3 Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik daya tanggap dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 6.9 dibawah ini:

**TABEL 6.9**  
**HUBUNGAN DAYA TANGGAP DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI**  
**APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN**  
**ACEH BESAR TAHUN 2018**

| No    | Daya Tanggap   | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|-------|----------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
|       |                | Kurang Puas     |      | Puas |      |        |     |         |
|       |                | N               | %    | n    | %    | N      | %   |         |
| 1     | Kurang Tanggap | 20              | 48.8 | 21   | 51.2 | 41     | 100 | 0,010   |
| 2     | Tanggap        | 10              | 22.2 | 35   | 77.8 | 45     | 100 |         |
| Total |                | 30              |      | 56   |      | 86     |     |         |

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)

Berdasarkan tabel 6.9 diatas, menunjukkan bahwa proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang kurang puas lebih besar pada responden dengan kurangnya daya tanggap sebanyak 48,2% dibandingkan dengan responden yang tanggap hanya 22,4%. Sedangkan proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang puas lebih besar pada responden yang tanggap sebanyak 77,8% dibandingkan responden dengan responden yang kurang tanggap hanya 51,2%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,010 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien pelayanan resep di instalasi farmasi.

#### 6.1.2.4 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik jaminan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel

6.10 dibawah ini:

**TABEL 6.10**  
**HUBUNGAN JAMINAAN DENGANKEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI**  
**APOTEK INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN**  
**ACEH BESAR**  
**TAHUN 2018**

| No    | Jaminan     | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|-------|-------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
|       |             | Kurang Puas     |      | Puas |      |        |     |         |
|       |             | n               | %    | n    | %    | N      | %   |         |
| 1     | Kurang Baik | 19              | 50.0 | 19   | 50.0 | 38     | 100 | 0,009   |
| 2     | Baik        | 11              | 22.9 | 37   | 77.1 | 48     | 100 |         |
| Total |             | 30              |      | 56   |      | 86     |     |         |

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)*

Berdasarkan tabel 6.10 diatas, menunjukkan bahwa proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang kurang puas lebih besar pada responden dengan jaminan yang kurang baik sebanyak 50,0% dibandingkan responden dengan jminan yang baik hanya 22,9%. Sedangkan proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang puas lebih besar pada responden dengan jaminan yang baik sebanyak 77,1% dibandingkan responden dengan jaminan yang kurang baik hanya 50,0%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,009 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di instalasi farmasi.

#### 6.1.2.5 Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik empati dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel

6.11 dibawah ini:

**TABEL 6.11**  
**HUBUNGAN EMPATI DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI APOTEK**  
**INSTALANSI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR**  
**TAHUN 2018**

| No    | Empati      | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|-------|-------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
|       |             | Kurang Puas     |      | Puas |      |        |     |         |
|       |             | n               | %    | N    | %    | N      | %   |         |
| 1     | Kurang Baik | 21              | 52.5 | 19   | 47.5 | 40     | 100 | 0,001   |
| 2     | Baik        | 9               | 19.6 | 37   | 80.4 | 46     | 100 |         |
| Total |             | 30              |      | 56   |      | 86     |     |         |

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2018)

Berdasarkan tabel 6.11 diatas, menunjukkan bahwa proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang kurang puas lebih besar pada responden dengan empati yang kurang baik sebanyak 52,5% dibandingkan responden dengan empati yang baik hanya 19,6%. Sedangkan proporsi pasien pelayanan resep di instalasi farmasi yang puas lebih besar pada responden dengan empati yang baik sebanyak 80,4% dibandingkan responden dengan empati yang kurang baik hanya 47,5%. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,001 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien pelayanan resep di instalasi farmasi.

## **6.2. Pembahasan**

### **6.2.1 Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien responden dengan *P Value* 0.005, dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh sebanyak 29 responden (33.7%) menyatakan bukti fisik kurang baik, dan 57 responden (66.7%) menyatakan bukti fisik baik.

Bukti Fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (Lupiyoadi, 2012).

Mumu, dkk (2015) dalam penelitian mereka berjudul Hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan Odds Ratio, responden yang member penilaian bukti fisik baik memiliki peluang 17.143 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan kerapian atau kelengkapan ruang pemeriksaan yang baik, penampilan

petugas yang rapi dan bersih, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan dan kenyamanan tempat pendaftaran maupun penataan halaman yang rapi dan bersih di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. 2.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Munfaqirah 2014, bukti langsung, seperti kondisi ruangan merupakan objek penelitian yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien yang bias memepengaruhi opini pasien terhadap citra rumah sakit. Sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.

Berkaitan dengan pelayanan yang baik berhubungan dengan efektifitas klinik, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kemauan untuk datang berobat kembali ke puskesmas untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan berkaitan dengan biaya pelayanan, penampilan fisik puskesmas atau rumah sakit, karyawan, peralatan medis dan non medis. Kebersihan dan privasi juga sangat berperan. Kenyamanan lainnya ruang tunggu yang ber AC, TV, music , majalah Koran dll.

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya yaitu pasien dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa

dirasakan lebih nyata oleh pengguna layanan kesehatan. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya seperti ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, lantai yang berkeramik, peralatan kator yang lengkap, seragam staf yang rapi, menarik dan bersih (Muninjaya, 2011).

Menurut Asmuji (2013) hasil stimulus dari panca indra pasien terhdap suatu pelayanan yang diterimanya akan dipersepsikan sehingga nantinya dapat menilai suatu mutu pelayanan, jika apa yang mereka ekspetasikan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan memberikan kepuasan kepada pasien terhadap bukti fisik. Bukti fisik dalam meningkatkan mutu pelayanan didukung oleh penelitian yang dilakukan Nor Khasimah (2013) di Malaysia tentang hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, dimana persepsi bukti fisik yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

#### **6.2.2 Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien responden dengan *P Value* 0.009, dari 86responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besardiperoleh sebanyak 38 responden (44.2%) mempunyai kehandalan yang kurang baik, dan 48 responden (55.8%) mempunyai kehandalan yang baik.

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan

meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2005) yang meneliti tentang: "Hubungan Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri", yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhartati (2005) dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta", yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang ditetapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan teknologi dan ekspektasi pasien (Muninjaya, 2011).

Lovelock dan Wright (2005) berpendapat perlu adanya kesamaan antara pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan dari waktu ke waktu, selain itu Melanie, et al (2013) juga berpendapat lamanya waktu tunggu berpengaruh terhadap mutu pelayanan karena pelayanan yang berbelit akan mempengaruhi pasien menjadi tidak sabar dan merasa tidak dilayani dengan baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Nor Khasimah (2013) di Malaysia memperoleh hasil dimensi kehandalan yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Bata, dkk (2013) menjelaskan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Subekti (2009) menjelaskan dalam penelitiannya kehandalan pelayanan administrasi seperti kedisiplinan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### 6.2.3 Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien responden dengan *P Value* 0.010, dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh sebanyak 41 responden (47.7%) menyatakan ketanggapan kurang tanggap, dan 45 responden (52.3%) menyatakan daya tanggap tanggap.

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan, Lupiyoadi (2006). Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Tjiptono (2006). Hubungan variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi puskesmas tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Penelitian yang dilakukan Lubis dan Martin (2009) mengenai Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Sumatera Utara, menyebutkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif

terhadap kepuasan konsumen. Sharmila dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien

Terkait dengan dimensi mutu pelayanan, terdapat beberapa pendapat dari hasil penelitian. Melinda (2011) menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas. Noor, A. (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien.

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dari kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pasien semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pasiennya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan

keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non-verbal, langsung atau melalui telepon (Muninjaya, 2011).

Bata, dkk (2013) menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dalam menggunakan askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja. Pernyataan tersebut juga didukung juga oleh James (2013) yang menyatakan ketanggapan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan pada asuhan keperawatan. Selain itu penelitian yang dilakukan Rasheed, et al (2012) di Delhi India menyatakan bahwa daya tanggap dengan kepuasan yaitu petugas kesehatan bersikap ramah berhubungan yang signifikan dengan memperhatikan keluhan serta kebutuhan pasien. Wira (2014) menyatakan adanya hubungan antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III. Trimumpuni (2009) menjelaskan adanya hubungan antara persepsi daya tanggap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap RSU Puri Asih Salatiga. Wathek (2012) di Bahrain menjelaskan adanya hubungan yang signifikan daya tanggap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

#### **6.2.4 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien responden dengan *P Value* 0.009, dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh sebanyak

38 responden (44.2%) dengan jaminan kurang baik, dan 48 responden (55.8%) mempunyai jaminan baik.

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Rahman et al (2013) dalam penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh dengan 390 responden menemukan dimensi jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien. Nasarudin et al (2013) dalam penelitian terhadap mutu pelayanan di bagian Fisioterapi menemukan bahwa dimensi jaminan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan. Demikian juga Khamis et al (2014) dalam penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan 422 responden menemukan dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (Muninjaya, 2011). Wathek (2012)

menyatakan bahwa jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan darimereka sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut didukung oleh NorKhasimah (2013) di Malaysia bahwa jaminan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien meliputi perawat mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan pelayanan. Trimumpuni (2009) menjelaskan adanya hubungan antara persepsi jaminan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD Puri Asih Salatiga. Wathek (2012) di Bahrain menjelaskan adanya hubungan yang signifikan jaminan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Bata, dkk (2013) menjelaskan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Wira (2014) juga menjelaskan bahwa jaminan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Wangaya. Manimaran, et al (2010) mengatakan dimensi jaminan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dindigul.

#### **6.2.5 Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien responden dengan *P Value* 0.001, dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar diperoleh sebanyak 40 responden (46.5%) mempunyai empati kurang baik, dan 46 responden (53.3%) mempunyai empati baik.

Perhatian adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, Imbalo (2007). Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut member nilai tambah, Tjiptono (2005).

Variabel perhatian (emphaty) adalah kepedulian, perhatian secara individual kepada pelanggan yaitu merupakan kesediaan petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Menurut Djauzi dn Supartondo (2004) keterampilan komunikasi dan rasa empati merupakan pilar-pilar yang penting dalam menerapkan etika kedokteran dalam hubungan pasien-dokter. Cukup banyak keluhan pasien timbul karena kurang baiknya komunikasi dokter-pasien serta keluhan tersebut paa dasarnya disebabkan pasien merasa kurang dipedulikan oleh dokter. Untuk dapat menerapkan etika kedokteran dalam praktek sehari-hari kita perlu meningkatkan keterampilan berkomunikasi dan menimbulkan rasa empati. Komunikasi dan empati merupakan tiang penyangga yang penting untuk meningkatkan etika kedokteran.

Muninjaya (2011) menekankan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSUD Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian dari Sulianti (2010) serta penelitian dari Rondonuwu (2014), mendapatkan bahwa

variabel perhatian berhubungan erat dengan triptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Tidak jarang kita mendengar pada kehidupan sehari-hari, baik di Rumah Sakit, Puskesmas, maupun Klinik-Klinik pelayanan kesehatan, tentang buruknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat. Adanya Tenaga Kesehatan yang tidak mengerjakan yang seharusnya mereka kerjakan, serta bukan isapan jempol juga adanya tenaga kesehatan yang mengerjakan sesuatu yang seharusnya bukan wewenangnya/ kompetensinya. Makin banyaknya pengaduan para pengguna pelayanan kesehatan, baik masyarakat awam/ berpendidikan/ kalangan tenaga kesehatan sendiri, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan (Ratminto, 2013)

Tenaga Kesehatan yang merupakan tenaga profesional, seyogyanya selalu menerapkan Etika dalam sebagian besar aktifitas sehari-hari. Etika yang merupakan suatu norma perilaku atau biasa disebut dengan asas moral, sebaiknya selalu dijunjung tinggi dalam kehidupan bermasyarakat kelompok manusia. Etika yang berlaku dimasyarakat modern saat ini adalah Etika Terapan (*applied ethics*) yang biasanya menyangkut suatu profesi, dimana didalamnya membicarakan tentang pertanyaan-pertanyaan etis dari suatu individu yang terlibat. Sehingga pada masing-masing profesi telah dibentuk suatu tatanan yang dinamakan Kode Etik Profesi. Perilaku ini memang agak sulit menanganinya, kecuali kesadaran sendiri masing-masing Tenaga Kesehatan dalam menerapkan, mengaplikasikan,

menghayati, memahami, kode etik profesinya. Karena, etika profesi lebih bersifat moral, maka kesalahan yang terjadi apabila dilakukan oleh tenaga kesehatan, sanksi yang diberikan bersifat moral dan yang paling dirugikan adalah para kliennya, sehingga untuk menangani pelanggaran yang dilakukan oleh para pelaku pelayanan agar tidak terlalu merugikan pengguna pelayanan, dibentuklah suatu Majelis Kode Etik Profesi yang berlandaskan pada Etika dan Hukum yang berlaku (Kemenkes RI, 2012).

Sesuai ulasan diatas, maka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan kesehatan yang prima terhadap masyarakat, seperti halnya pemberian pelayanan publik lainnya, dibutuhkan sikap dan perilaku yang handal dan profesional bagi seluruh SDM-nya. Sikap tersebut seharusnya dimulai dari jajaran yang paling atas, tingkat pimpinan yang tertinggi, sampai pada lapisan terbawah, atau petugas lapangan. Seorang pimpinan, seyogyanya mau meluangkan waktunya, tenaganya dan dananya untuk mempraktekkan apa yang pernah diucapkan. Memang, kadang-kadang ada seorang pimpinan yang menekankan kepada anak buahnya agar memberikan pelayanan yang berkualitas dengan baik dan benar terhadap pengguna jasa pelayanan, tetapi kenyataannya mereka tidak mau membayar harga yang diperlukan, tidak menyediakan pendidikan atau pelatihan terhadap pelayanan, serta tidak berupaya mengukur kualitas pelayanan.

Pelayanan Kesehatan yang profesional yang tanggap atas kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang baik dan benar, terlepas dari besar kecilnya organisasi/ institusi yang ada, sangat membutuhkan SDM Kesehatan yang mempunyai sikap dan perilaku sebagai berikut: Memperlakukan user/pelanggan

sebagai mitra seumur hidup, Mampu menciptakan strategi pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan profesi dan kompetensinya, Hargai keluhan pelanggan dengan kebaikan, simpati dan pemecahan masalah, Perlakukan setiap pelanggan sebagai sesuatu yang unik dan khusus, Lakukan doktrin Informed Consent secara ikhlas, Laksanakan tindakan Rekam Medik secara lege artis, sesuai dengan ketentuan yang ada, Dapat mengetahui kepuasan pelanggan melalui sisi mata pelanggan memandang kepuasan yang didapat, Paham, mengerti, dan mampu melaksanakan seni pelayanan pelanggan yang berkualitas sesuai dengan Etika dan Hukum yang berlaku, Tetapkan sasaran-sasaran kualitas pelayanan dan penghargaan yang akan diberikan, Mau terjun langsung ke lapangan dan melihat apa yang terjadi, Bersikapsabar dan tidak mudah puas dengan hasil yang didapat, Mau mendengar dan mensikapi terhadap gagasan yang timbul terhadap pelayanan yang berkualitas (Kemenkes RI, 2012).

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan yang telah diuraikan tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018, maka penulis menyimpulkan dan memberi saran sebagai berikut :

#### 7.1 Kesimpulan

1. Dari 86 responden yang diteliti di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar, diperoleh sebesar (65.1%) merasa puas terhadap kepuasan pasien di puskesmas, (68.6%) menyatakan bukti fisik baik, (55.8%) mempunyai kehandalan yang baik, (52,3%) menyatakan daya tanggap tanggap, 55.8%) dengan jaminan baik, serta (53.5%) mempunyai empati baik.
2. Ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar (*P value* = 0,005).
3. Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar Tahun 2 Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar (*P value* = 0,009).
4. Ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar (*P value* = 0,010).
5. Ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar (*P value* = 0,009).
6. Ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar (*P value* = 0,001).

## **7.2 Saran**

1. Kepada Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar agar lebih fokus dan terampil dalam meningkatkan motivasi petugas dengan membina hubungan yang baik dengan petugas, dan memperhatikan keluhan petugas, menciptakan suasana kerja yang nyaman, serta lebih cermat dalam melakukan pembagian kerja sesuai dengan keahlian masing-masing petugas supaya petugas dapat bekerja dengan motivasi yang tinggi yang berpengaruh terhadap peningkatan produktifitas dan efektifitas petugas dalam melakukan pekerjaannya sehingga pasien merasa puas dengan kinerja petugas kesehatan.
2. Diharapkan kepada petugas Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar agar dapat meningkatkan kepuasan pasien, prosedur pelayanan, kenyamanan dan keramahan terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul., *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Tangerang, 2010.
- Azwar, S., *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara, Jakarta, 2012.
- Ana Ratniginisih, Suharso., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Abdullah, Aditama, Ahditomo., *Pedoman Pengelolaan Dan Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Yang Baik, 10-11, 97-99, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Soetomo*, Surabaya, 2010.
- Afriadi, M., *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Program PascaSarjana Universitas Terbuka, Jakarta, 2015.
- Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta, 2013.
- Aulia, I.A., *Uji Aktivitas Anti bakteri Fraksi Etil Asetat Ekstrak Etanolik Daun Arbenan (Duchesneaindica (Andr.) Focke) Terhadap Staphylococcus aureus Dan Pseudomonas aeruginosa Multiresisten Antibiotic Beserta Profil Kromatografi Lapis Tipisnya. Skripsi Tidak Diterbitkan*. Surakarta :Fakultas Farmasi UMS Surakarta, 2013.
- Badan POM, *Informatorium Obat Nasional Indonesia*. KOPER POM dan CV Sagung Seto. Jakarta, 2014.
- Dinas Kesehatan Provinsi Aceh., *Profil Kesehatan NAD*, Banda Aceh, 2017.
- Dinas Kesehatan Aceh Besar., *Laporan Tahunan*, Banda Aceh , 2017.
- Departemen Kesehatan RI., *Pedoman Pengelolaan Perbekalan Farmasi di Rumah Sakit*, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Cetakan kedua, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2008.
- Depdiknas., *Pembinaan Profesionalisme Tenaga pengajar (Pengembangan Profesionalisme Guru)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan dasar dan Menengah Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama Depdiknas, 2015.
- Gupta, Gerson, R., *Mengukur Kepuasan Pelanggan :Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta, 3, 2011.
- Hoffman, K. Douglas and John E.G. Bateson, *Essential of Service Marketing*, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publisher, 1997.

- Irza, S, *Tinjauan Umum Rumah Sakit Dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit*, Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara, 2010.
- Ifmaily, H., *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2-3, Gramedia, Jakarta, 2014.
- Jakobbalis., *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Depkes, Jakarta, 2, 4-22, 2013.
- Kementerian Kesehatan., *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2004.
- Kementerian Kesehatan., *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2014.
- Kemenkes RI., *Pelatihan Penggunaan Obat Rasional Untuk Dokter Puskesmas*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2014.
- Kemenkes RI., *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Kebijakan Obat Nasional*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Pedoman Supervisi dan Evaluasi Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2006.
- Kemenkes RI., *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2008.
- Khoiron, Nur., *Efektifitas pendidikan kesehatan dengan menggunakan Media leaflet dan media slide power point terhadap Perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku deteksi dini Kanker serviks pada ibu-ibu PKK di wilayah kerja Puskesmas kartasura sukoharjo*. UMS, 2012.
- Lianda., *Hubungan Antara Pengetahuan dengan Sikap Seksual Pranikah (Studi di SMAN 3 Surakarta)*. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D IV Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2013.
- Muslicnah., *Pengaruh kualitas Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bangsa Kebidanan dan Kandungan RSUD Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, Skripsi*, fakultas Farmasi, UGM, Jogjakarta, 2010.
- Muliksin, firdaus., *Manajemen Farmasi*, Cetakan III, 3-4, 45-46, 117-118, Gajah Mada University Press, Jogjakarta, 2010.

Mubarak., *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual*. Jurnal Sosial Ekonomi: 3-7, 2013.

Menteri Kesehatan RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/MENKES/PER/I/2010, Tentang Perizinan Rumah Sakit*, Jakarta, 2010.

\_\_\_\_\_.*, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Jakarta, 2014.

\_\_\_\_\_.*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tentang Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*, Jakarta, 2014.

Naik., Ifmaily., *Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina–Yarsi Padang Tahun 2006. (tesis)*. Semarang. Universitas Diponegoro, 2010.

Nawawi & Martini Hadari., *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: GadjahMada University Press, 2014.

Natanel, Andry., *Pengelolaan Perbekalan Farmasi/ Obat di Rumah Sakit*, [http://mahasiswafarmasibicara.blogspot.com.2014.\(01/04/2018\).](http://mahasiswafarmasibicara.blogspot.com.2014.(01/04/2018).)

Nasution, M. N., *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014.

Noviyanti, Itha., *Bentuk Pelayanan Rumah Sakit*, [http://ithanoviyanti13.blogspot.com.2013.\(21/04/2018\).](http://ithanoviyanti13.blogspot.com.2013.(21/04/2018).)

Notoatmodjo, Soekidjo., *Promosi kesehatan*. Jakarta :RinekaCipta, 2013.

\_\_\_\_\_.*, Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. PT RINIKA CIPTA. Jakarta: Khoiron, Nur, 2014. *Efektifitas*, 2012.

Oktavia, Khasanah, N., dan Supardi, S., *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*, hal 13, Vol II, Edisi April, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2012.

Pahlevi, Wildan., *Penyebab Belum Optimalnya Pelaksanaan Pelayanan Pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih*, Jurnal Ilmiah Universitas Indonesia, 2013.

Perkeni., *Konsensus Pengelolaan DM di Indodesia*. Jakarta : PERKENI, 2014.

Rangga, Purnamansyah, Arif., *Makalah Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Jurnal Ilmiah Program Studi Farmasi Stikes Ngudi Waluyo Ungaran, 2011.

Ratminto & Atik SW., *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015.

- Sarmini, Soesilo, S., *Perkembangan dan Pelaksanaan Kebijakan Obat Nasional di Indonesia*, Disampaikan pada pertemuan ilmiah pelaksanaan KONAS Indonesia, University Center , Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2015.
- Siahaan, Selma., *Analisis Ketersediaan dan Pola Peresepan Obat di Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia*, Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 2013.
- Simbolon, R., *Gambaran Umum Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) RSU Purbalingga*, 2011.
- Siregar, Charles, J, P., *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*, EGC, Jakarta, 2015.
- Supranto. J., *Metode Riset Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta, 2015.
- Sunaryo., *Psikologi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC, 2015.
- Suharsono. Ana Retniningsih., *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*, Depkes, Jakarta, 1-3,11-15, 2014.
- Pohan., *Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik Dan Kinerja Birokrasi*, 2012.
- Priyatno, D., *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data Dan UjiStatistik*.Mediakom, Yogyakarta, 2011.
- Sastroasmoro, S., Ismael, S., *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Tjiptono, Fandy., *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2012.
- Trimurthy, N., *Peran Farmasi Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Pasien Melalui Konseling, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI 3- 6 juli 1996 Jawa Tengah*, 2013.
- WHO (World Health Organization), *Definisi, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit*, [http://kedaibotcocc.wordpress.com.2010 \(14/05/2018\).](http://kedaibotcocc.wordpress.com.2010 (14/05/2018).)
- Wijaya, Handy., *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu*, Jurnal Ilmiah Universitas Indonesia, 2012.
- Warella, Y, Jacob Balis., *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah, 2013.
- Walgito, H., *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta, 2014.
- Wagner dan Hollenbeck,. *Management of Organizational Behavior New*. Jersey Prentice, 2014.

Widyati., *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Yunevy, Haksamana., *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta, 68, 2013.

Yuliana., *Evaluasi Kerasionalan Penggunaan Obat dengan Standar Pelayanan Medis Sebagai Pengendali Pada Beberapa Penyakit Pasien Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul*, Tesis, Pasca sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2013.

## Crosstabs

### Bukti Fisik \* Kepuasan Pasien

Crosstab

|             |                          |                          | Kepuasan Pasien |        | Total  |
|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|             |                          |                          | Kurang Puas     | Puas   |        |
| Bukti Fisik | Kurang Baik              | Count                    | 16              | 13     | 29     |
|             |                          | % within Bukti Fisik     | 55.2%           | 44.8%  | 100.0% |
|             |                          | % within Kepuasan Pasien | 53.3%           | 23.2%  | 33.7%  |
|             | Baik                     | Count                    | 14              | 43     | 57     |
|             |                          | % within Bukti Fisik     | 24.6%           | 75.4%  | 100.0% |
|             |                          | % within Kepuasan Pasien | 46.7%           | 76.8%  | 66.3%  |
| Total       | Count                    | 30                       | 56              | 86     |        |
|             | % within Bukti Fisik     | 34.9%                    | 65.1%           | 100.0% |        |
|             | % within Kepuasan Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 7.929 <sup>a</sup> | 1  | .005                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 6.639              | 1  | .010                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 7.794              | 1  | .005                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .008                 | .005                 |
| Linear-by-Linear Association       | 7.837              | 1  | .005                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 86                 |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.12.

b. Computed only for a 2x2 table

## Kehandalan \* Kepuasan Pasien

Crosstab

|            |                          |                          | Kepuasan Pasien |        | Total  |
|------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|            |                          |                          | Kurang Puas     | Puas   |        |
| Kehandalan | Kurang                   | Count                    | 19              | 19     | 38     |
|            |                          | % within Kehandalan      | 50.0%           | 50.0%  | 100.0% |
|            |                          | % within Kepuasan Pasien | 63.3%           | 33.9%  | 44.2%  |
|            | Baik                     | Count                    | 11              | 37     | 48     |
|            |                          | % within Kehandalan      | 22.9%           | 77.1%  | 100.0% |
|            |                          | % within Kepuasan Pasien | 36.7%           | 66.1%  | 55.8%  |
| Total      | Count                    | 30                       | 56              | 86     |        |
|            | % within Kehandalan      | 34.9%                    | 65.1%           | 100.0% |        |
|            | % within Kepuasan Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 6.849 <sup>a</sup> | 1  | .009                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 5.708              | 1  | .017                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio                   | 6.884              | 1  | .009                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                          | .012                    | .008                    |
| Linear-by-Linear Association       | 6.769              | 1  | .009                     |                         |                         |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 86                 |    |                          |                         |                         |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.26.

b. Computed only for a 2x2 table

## Daya Tanggap \* Kepuasan Pasien

Crosstab

|              |                          |                          | Kepuasan Pasien |        | Total  |
|--------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|              |                          |                          | Kurang Puas     | Puas   |        |
| Daya Tanggap | Kurang Tanggap           | Count                    | 20              | 21     | 41     |
|              |                          | % within Daya Tanggap    | 48.8%           | 51.2%  | 100.0% |
|              |                          | % within Kepuasan Pasien | 66.7%           | 37.5%  | 47.7%  |
|              | Tanggap                  | Count                    | 10              | 35     | 45     |
|              |                          | % within Daya Tanggap    | 22.2%           | 77.8%  | 100.0% |
|              |                          | % within Kepuasan Pasien | 33.3%           | 62.5%  | 52.3%  |
| Total        | Count                    | 30                       | 56              | 86     |        |
|              | % within Daya Tanggap    | 34.9%                    | 65.1%           | 100.0% |        |
|              | % within Kepuasan Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 6.662 <sup>a</sup> | 1  | .010                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 5.544              | 1  | .019                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 6.749              | 1  | .009                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .013                 | .009                 |
| Linear-by-Linear Association       | 6.584              | 1  | .010                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 86                 |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.30.

b. Computed only for a 2x2 table

## Jaminan \* Kepuasan Pasien

Crosstab

|         |                          |                          | Kepuasan Pasien |        | Total  |
|---------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|         |                          |                          | Kurang Puas     | Puas   |        |
| Jaminan | Kurang Baik              | Count                    | 19              | 19     | 38     |
|         |                          | % within Jaminan         | 50.0%           | 50.0%  | 100.0% |
|         |                          | % within Kepuasan Pasien | 63.3%           | 33.9%  | 44.2%  |
|         | Baik                     | Count                    | 11              | 37     | 48     |
|         |                          | % within Jaminan         | 22.9%           | 77.1%  | 100.0% |
|         |                          | % within Kepuasan Pasien | 36.7%           | 66.1%  | 55.8%  |
| Total   | Count                    | 30                       | 56              | 86     |        |
|         | % within Jaminan         | 34.9%                    | 65.1%           | 100.0% |        |
|         | % within Kepuasan Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 6.849 <sup>a</sup> | 1  | .009                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 5.708              | 1  | .017                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 6.884              | 1  | .009                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .012                 | .008                 |
| Linear-by-Linear Association       | 6.769              | 1  | .009                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 86                 |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.26.

b. Computed only for a 2x2 table

## Empati \* Kepuasan Pasien

Crosstab

|        |                          |                          | Kepuasan Pasien |        | Total  |
|--------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|        |                          |                          | Kurang Puas     | Puas   |        |
| Empati | Kurang Baik              | Count                    | 21              | 19     | 40     |
|        |                          | % within Empati          | 52.5%           | 47.5%  | 100.0% |
|        |                          | % within Kepuasan Pasien | 70.0%           | 33.9%  | 46.5%  |
|        | Baik                     | Count                    | 9               | 37     | 46     |
|        |                          | % within Empati          | 19.6%           | 80.4%  | 100.0% |
|        |                          | % within Kepuasan Pasien | 30.0%           | 66.1%  | 53.5%  |
| Total  | Count                    | 30                       | 56              | 86     |        |
|        | % within Empati          | 34.9%                    | 65.1%           | 100.0% |        |
|        | % within Kepuasan Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 10.217 <sup>a</sup> | 1  | .001                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 8.818               | 1  | .003                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio                   | 10.408              | 1  | .001                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                          | .002                    | .001                    |
| Linear-by-Linear Association       | 10.098              | 1  | .001                     |                         |                         |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 86                  |    |                          |                         |                         |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.95.

b. Computed only for a 2x2 table

## Frequencies

**Kepuasan Pasien**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 30        | 34.9    | 34.9          | 34.9               |
|       | Puas        | 56        | 65.1    | 65.1          | 100.0              |
|       | Total       | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Bukti Fisik**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 29        | 33.7    | 33.7          | 33.7               |
|       | Baik        | 57        | 66.3    | 66.3          | 100.0              |
|       | Total       | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kehandalan**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 38        | 44.2    | 44.2          | 44.2               |
|       | Baik        | 48        | 55.8    | 55.8          | 100.0              |
|       | Total       | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Daya Tanggap**

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Tanggap | 41        | 47.7    | 47.7          | 47.7               |
|       | Tanggap        | 45        | 52.3    | 52.3          | 100.0              |
|       | Total          | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Jaminan**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 38        | 44.2    | 44.2          | 44.2               |
|       | Baik        | 48        | 55.8    | 55.8          | 100.0              |
|       | Total       | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Empati**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Baik | 40        | 46.5    | 46.5          | 46.5               |
|       | Baik        | 46        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |
|       | Total       | 86        | 100.0   | 100.0         |                    |

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEEN DALAM PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALASI  
FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH  
BESAR TAHUN 2017**

**OLEH  
MISBAHUDDIN  
NPM: 1207110046**

**Pembimbing I**

**(Nizam Ismail, MPH)**

**Pembimbing II**

**(Surna Lastri, SE, M.Si)**

## *Latar Belakang*

Pelayanan farmasi puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Puskesmas yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Apoteker harus dapat memenuhi hak pasien agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan termasuk tuntutan hukum

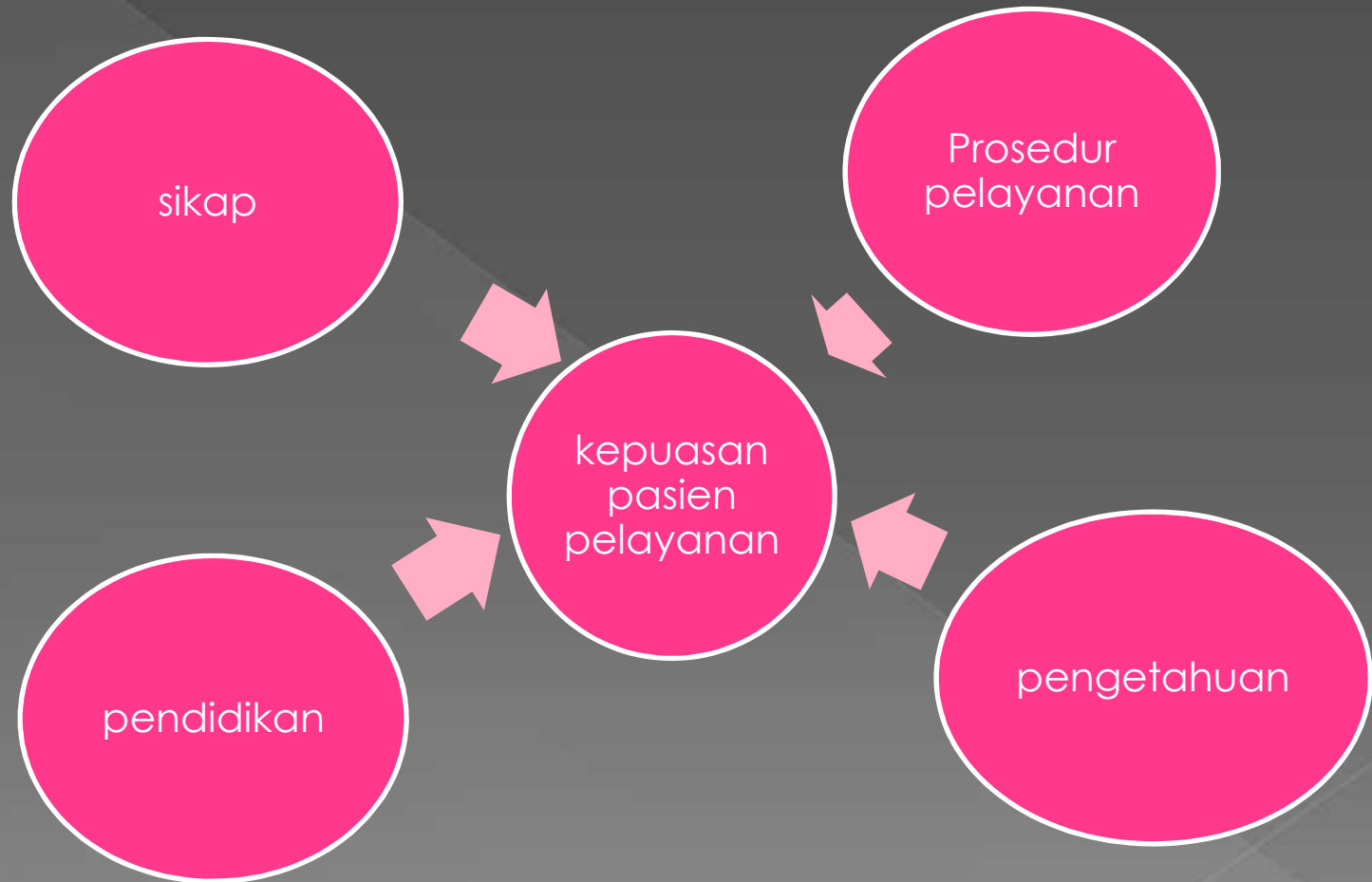
Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar pada Tahun 2015 sebesar 2.193 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 880 pasien. Tahun 2016 kunjungan pasien sebesar 2.274 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 714. Tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari Sampai dengan Juni 2017 sebesar 547 pasien yang menebus obat

Hasil pengamatan awal pada pasien yang berkunjung di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar kepada beberapa pasien, dengan mengajukan pertanyaan kepada pasien yang mengambil obat pada Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Instalasi tersebut, karena harus mengantri lama untuk mendapat obat dengan fasilitas ruangan yang sempit dan keterbatasan tempat duduk menyebabkan kurang puasnya para pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar

## ***Rumusan Masalah***

Pelayanan pengambilan obat di Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar memperlihatkan bahwa beberapa jenis obat esensial ternyata tidak terdapat pada Puskesmas Arafat , atau obat tersebut terdapat tidak dalam jumlah yang cukup untuk pelayanan ke pasien, pabila obat tidakatersedia di rumah sakit, maka pasien harus mencari obat yang diresepkan oleh dokter Puskesmas Arafat di apotek di luar Puskesmas Arafat . Dari rumusan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2017

## *Tujuan Penelitian*



# Defenisi Operasional

| No                         | Variabel                        | Defenisi Operasional                                                                                                                                                                                                                                | Cara Ukur | Alat Ukur   | Hasil Ukur              | Skala Ukur |
|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------------------|------------|
| <b>Variabel Dependen</b>   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |             |                         |            |
| 1                          | Kepuasan Pasien dalam Pelayanan | Suatu kegiatan untuk membuat pasien puas, dan senang dalam memenuhi kebutuhan obat meliputi : sopan, ramah, penuh perhatian, penuh tanggung jawab dan disiplin                                                                                      | Wawancara | Kuisisioner | - Puas<br>- Kurang Puas | Ordinal    |
| <b>Variabel Independen</b> |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |             |                         |            |
| 1                          | prosedur pelayanan              | Tahapan pelayanan yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan Instalasi Farmasi Meliputi: mengindikasikan rangkaian <a href="#">aktivitas</a> , <a href="#">tugas</a> , langkah-langkah, keputusan, perhitungan dan <a href="#">proses</a> | Wawancara | Kuisisioner | - Baik<br>- Kurang Baik | Ordinal    |

| No | Variabel      | Defenisi Operasional                                                                                                                                                                                    | Cara Ukur | Alat Ukur   | Hasil Ukur                                                                                      | Skala Ukur |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2  | Pengetahuan   | pengetahuan responden tentang kepuasan dalam pelayanan resep di apotek                                                                                                                                  | Wawancara | Kuisisioner | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tinggi</li> <li>- Rendah</li> </ul>                    | Ordinal    |
| 3  | Pendidikan    | Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh responden                                                                                                                                                 | Wawancara | Kuisisioner | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tinggi</li> <li>- Menengah</li> <li>- Dasar</li> </ul> | Ordinal    |
| 4  | Sikap Petugas | suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapaan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial atau secara sederhana meliputi: Menerima, Menanggapi, Menghargai, Bertanggung jawab | Wawancara | Kuisisioner | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positif</li> <li>- Negatif</li> </ul>                  | Ordinal    |

# Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Deskriptif Analitik

*Cross Sectinal*

Lokasi & Waktu

Puskesmas Arafat Lamteuba

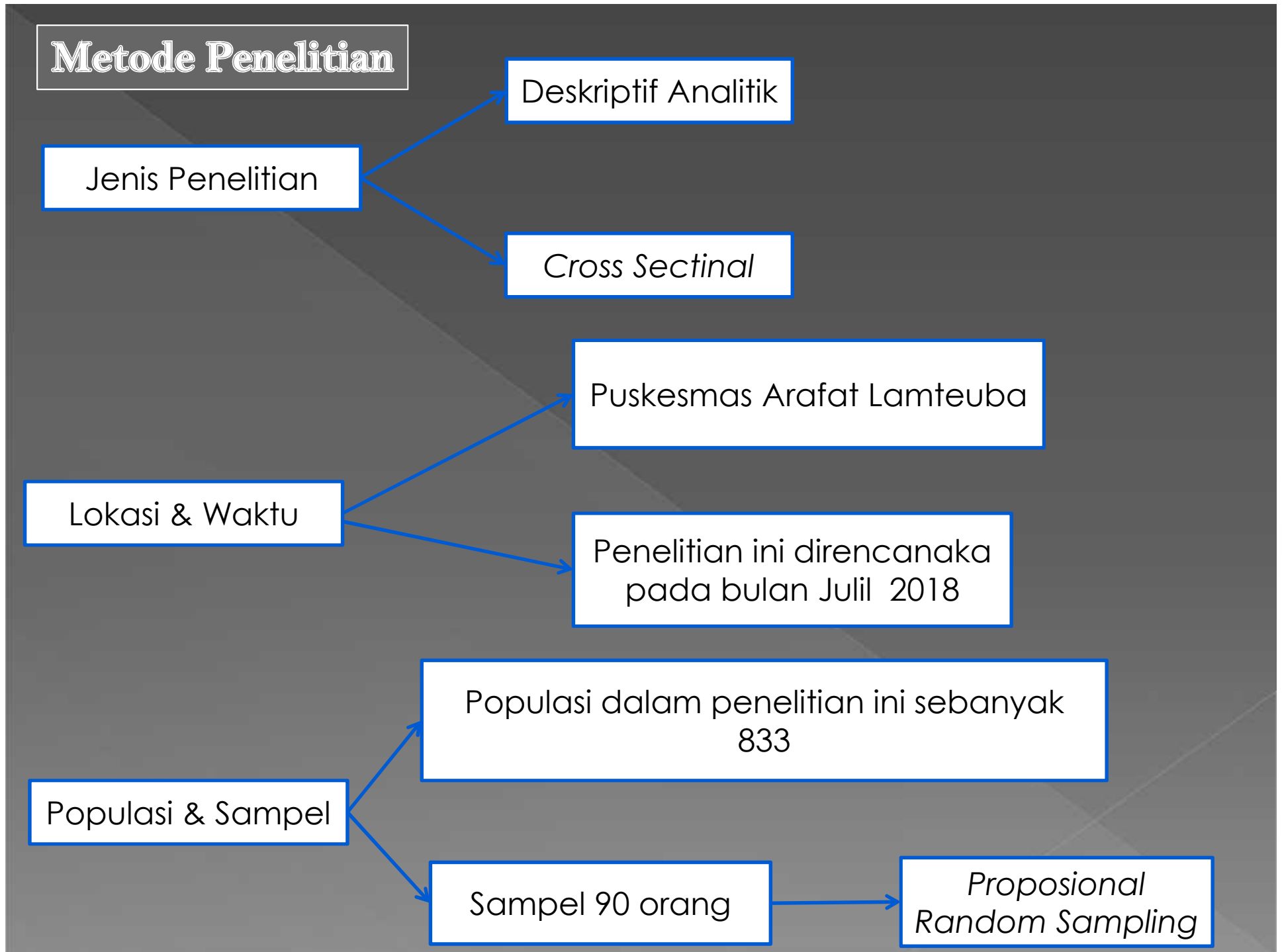
Penelitian ini direncanaka  
pada bulan Julil 2018

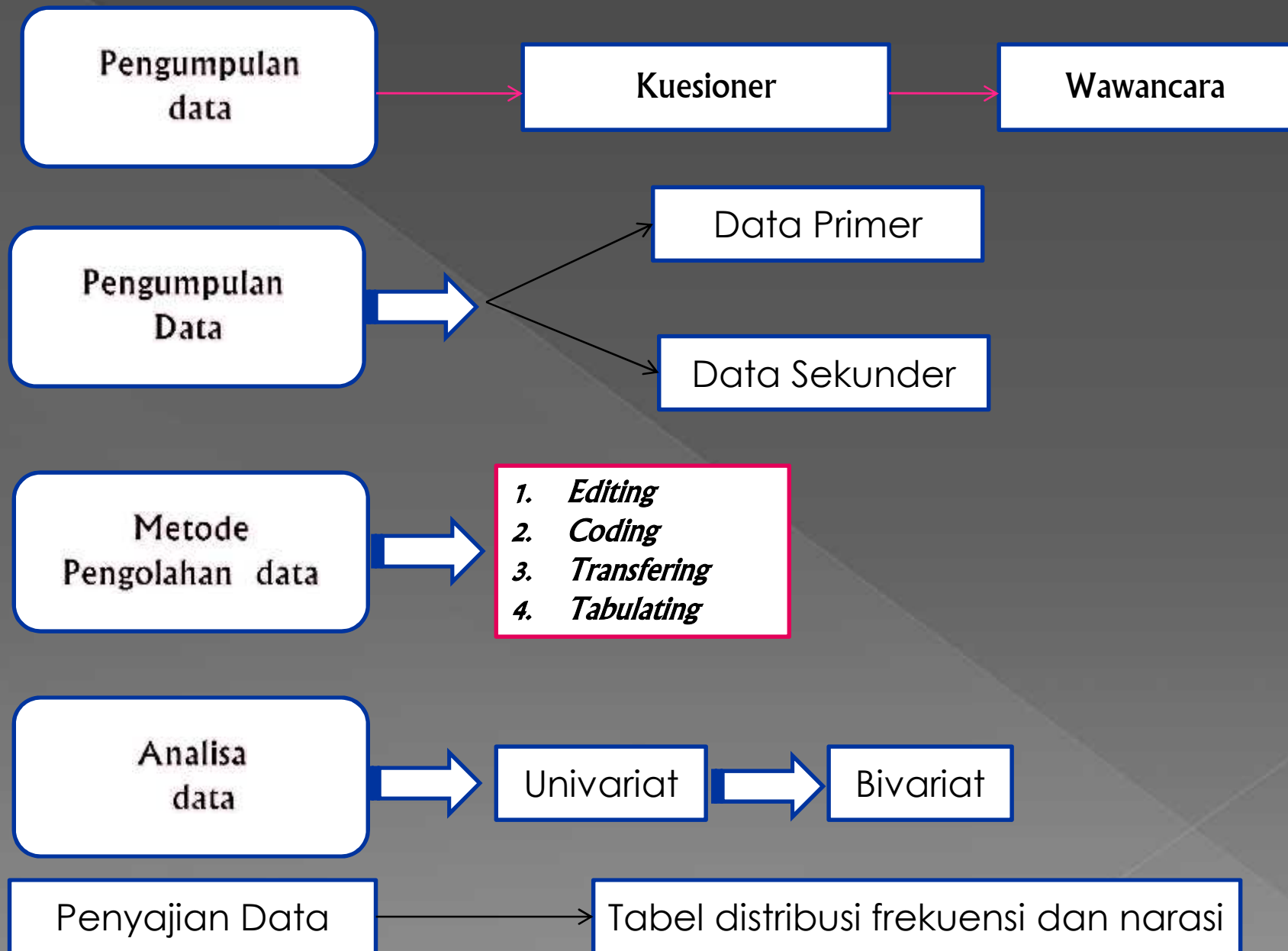
Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak  
833

Sampel 90 orang

*Proposional  
Random Sampling*





# TERIMA KASIH



**Seminar Proposal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Muhammadiyah Aceh**

**INFORMASI KEPADA RESPONDEN**

Assalammu'alaikum Wr. Wb.,

Saya Misbahuddin, atas nama peneliti; mahasiswa tingkat akhir pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh bermaksud mengadakan penelitian mengenai Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan resep di apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Arafat Lamteuba Kabupaten Aceh Besar tahun 2018. Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan.

Keikutsertaan anda dalam penelitian ini adalah secara sukarela dan menguntungkan semua pihak baik responden, peneliti dan masyarakat luas. Setelah anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menandatangani pernyataan persetujuan responden, maka anda akan diwawancarai oleh saya sebagai peneliti.

Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dirahasiakan oleh peneliti dan tidak terbuka bagi masyarakat atau pihak lain tanpa persetujuan peneliti. Laporan yang akan dihasilkan dari penelitian ini tidak akan mencantumkan identitas responden yang bersangkutan.

Demikian informasi kami sampaikan, terima kasih atas kehadiran anda menjadi responden.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

**PERNYATAAN PERSETUJUAN RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan apabila dikemudian hari terdapat kekurangan, maka saya bersedia untuk dihubungi kembali.

Banda Aceh,

**Responden**

Nama :

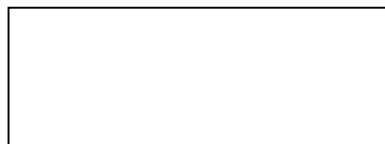
Tanda tangan :



**Peneliti**

Nama :

Tanda tangan :



## KUESIONER

### FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALASI FARMASI PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018

Peneliti : Misbahuddin

Npm : 1207110046

Tgl Penelitian :...../...../2017

#### A. Data Umum

No Urut Responden : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Pendidikan : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

#### Keterangan Cara Pengisian:

Berikan tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom:

#### B. KEPUASAN PASIEN

| No | Daftar Pertanyaan                                                                                                                                                          | SP | P | CP | TP | STP |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Petugas medis memberikan pelayanan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien.                                                                                         |    |   |    |    |     |
| 2  | Petugas medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.                                                                        |    |   |    |    |     |
| 3  | Petugas medis memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.                                                                   |    |   |    |    |     |
| 4  | Petugas medis mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.                                                       |    |   |    |    |     |
| 5  | Petugas medis mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan. |    |   |    |    |     |

### C. MUTU PELALAYANAN

| No | Bukti Fisik                                             | SP | P | CP | TP | STP |
|----|---------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih            |    |   |    |    |     |
| 2  | Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman      |    |   |    |    |     |
| 3  | Ruangan di Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap    |    |   |    |    |     |
| 4  | Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih |    |   |    |    |     |
| 5  | Puskesmas memiliki papan petunjuk yang jelas            |    |   |    |    |     |

| No | Keandalan                                                                                                   | SP | P | CP | TP | STP |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan yang teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan |    |   |    |    |     |
| 2  | Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien                                 |    |   |    |    |     |
| 3  | Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, dan memberitahu cara meminum obat                        |    |   |    |    |     |
| 4  | Tenaga media memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan                                 |    |   |    |    |     |
| 5  | Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan di berikan                                                      |    |   |    |    |     |

| No | Ketanggapan                                            | SP | P | CP | TP | STP |
|----|--------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien        |    |   |    |    |     |
| 2  | Perawat tanggap melayani pasien                        |    |   |    |    |     |
| 3  | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat |    |   |    |    |     |
| 4  | Tenaga medis melakukan tanggapan sesuai prosedur       |    |   |    |    |     |

| No | Jaminan                                                                                                             | SP | P | CP | TP | STP |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menerapkan diagnosa penyakit dan mampu menjawab pertanyaan pasien. |    |   |    |    |     |
| 2  | Petugas medis menyediakan obat-obat/alat-alat medis yang lengkap                                                    |    |   |    |    |     |
| 3  | Petugas medis mampu meningkatkan kepercayaan pasien                                                                 |    |   |    |    |     |
| 4  | Petugas medis selalu membantu pasien dalam proses kesembuhan                                                        |    |   |    |    |     |
| 5  | Manajemen Puskesmas Lhoknga Aceh Besar mampu menjamin keamanan dan kepercayaan dari berbagai status sosial.         |    |   |    |    |     |

| No | Persepsi Empati                                                                             | SP | P | CP | TP | STP |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Dokter dan perawat memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih.      |    |   |    |    |     |
| 2  | Adanya pemahaman yang sama antara dokter dan perawat tentang penyakit yang diderita pasien. |    |   |    |    |     |
| 3  | Adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan rumah sakit                       |    |   |    |    |     |
| 4  | Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih.                                      |    |   |    |    |     |
| 5  | Adanya pusat pengaduan keluhan pasien.                                                      |    |   |    |    |     |

**TABEL SKOR**

| Variabel Yang Diukur | No.urut<br>Pernyataan | Bobot/Skor |   |   |   |   | Skor                                        |
|----------------------|-----------------------|------------|---|---|---|---|---------------------------------------------|
|                      |                       | A          | B | C | D | E |                                             |
| Variabel Dependen    |                       |            |   |   |   |   |                                             |
| Kepuasan Pasien      | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Puas < 12.5<br>- Puas ≥ 12.5       |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 5                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
| Variebel Independen  |                       |            |   |   |   |   |                                             |
| Bukti Fisik          | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Baik < 12.5<br>- Baik ≥ 12.5       |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 5                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
| Kehandalan           | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Baik < 12.5<br>- Baik ≥ 12.5       |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 5                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
| Ketanggapan          | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Tanggap < 12.5<br>- Tanggap ≥ 12.5 |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 5                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
| Jaminan              | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Baik < 10<br>- Baik ≥ 10           |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
| Empati               | 1                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 | - Kurang Baik < 12.5<br>- Baik ≥ 12.5       |
|                      | 2                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 3                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 4                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |
|                      | 5                     | 4          | 3 | 2 | 1 | 0 |                                             |

MASTER TABEL

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALANSI FARMASI  
PUSKESMAS ARAFAT LAMTEUBA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2018

| KEPUASAN PASIEN |            |   |   |   |    | BUKTI FISIK |             |             |   |   |   | KEHANDALAN |       |             |             |             |   | JAMINAN |   |       |    |             |             | KETANGGAPAN |   |   |       |    |             | EMPATI      |             |   |   |       |    |            |                |                |                |    |       |   |   |    |             |             |             |
|-----------------|------------|---|---|---|----|-------------|-------------|-------------|---|---|---|------------|-------|-------------|-------------|-------------|---|---------|---|-------|----|-------------|-------------|-------------|---|---|-------|----|-------------|-------------|-------------|---|---|-------|----|------------|----------------|----------------|----------------|----|-------|---|---|----|-------------|-------------|-------------|
| No              | Pertanyaan |   |   |   |    | HASIL       | No          | Pertanyaan  |   |   |   |            | HASIL | No          | Pertanyaan  |             |   |         |   | HASIL | No | Pertanyaan  |             |             |   |   | HASIL | No | Pertanyaan  |             |             |   |   | HASIL | No | Pertanyaan |                |                |                |    | HASIL |   |   |    |             |             |             |
|                 | 1          | 2 | 3 | 4 | 5  |             |             | 1           | 2 | 3 | 4 | 5          |       |             | 1           | 2           | 3 | 4       | 5 |       |    | 1           | 2           | 3           | 4 | 5 |       |    | 1           | 2           | 3           | 4 | 5 |       |    | 1          | 2              | 3              | 4              | 5  |       | 1 | 2 | 3  | 4           | 5           |             |
| 1               | 1          | 2 | 2 | 3 | 2  | 3           | 11          | Kurang Puas | 1 | 1 | 2 | 1          | 3     | 4           | 11          | Kurang Baik | 1 | 2       | 3 | 2     | 3  | 2           | 12          | Kurang Baik | 1 | 1 | 2     | 1  | 3           | 7           | Kurang Baik | 1 | 1 | 2     | 1  | 3          | 4              | 11             | Kurang Tanggap | 1  | 2     | 1 | 2 | 3  | 2           | 10          | Kurang Baik |
| 2               | 2          | 2 | 2 | 2 | 2  | 10          | Kurang Puas | 2           | 4 | 3 | 3 | 3          | 2     | 15          | Baik        | 2           | 2 | 2       | 2 | 3     | 2  | 11          | Kurang Baik | 2           | 4 | 3 | 3     | 13 | Baik        | 2           | 2           | 2 | 2 | 3     | 2  | 11         | Kurang Tanggap | 2              | 2              | 2  | 4     | 4 | 2 | 14 | Baik        |             |             |
| 3               | 4          | 3 | 2 | 4 | 2  | 15          | Puas        | 3           | 2 | 2 | 2 | 2          | 10    | Kurang Baik | 3           | 2           | 3 | 4       | 4 | 2     | 15 | Baik        | 3           | 2           | 2 | 2 | 3     | 9  | Kurang Baik | 3           | 2           | 2 | 3 | 3     | 4  | 14         | Tanggap        | 3              | 2              | 3  | 4     | 4 | 2 | 15 | Baik        |             |             |
| 4               | 1          | 4 | 2 | 4 | 1  | 12          | Kurang Puas | 4           | 1 | 3 | 2 | 1          | 3     | 10          | Kurang Baik | 4           | 1 | 1       | 2 | 3     | 4  | 11          | Kurang Baik | 4           | 4 | 2 | 2     | 2  | 10          | Kurang Baik | 4           | 1 | 3 | 2     | 1  | 3          | 10             | Kurang Tanggap | 4              | 4  | 1     | 4 | 4 | 2  | 16          | Baik        |             |
| 5               | 3          | 3 | 4 | 4 | 1  | 15          | Puas        | 5           | 4 | 4 | 4 | 2          | 4     | 18          | Baik        | 5           | 2 | 4       | 3 | 4     | 2  | 15          | Baik        | 5           | 4 | 4 | 4     | 2  | 14          | Baik        | 5           | 2 | 2 | 2     | 2  | 2          | 10             | Kurang Tanggap | 5              | 2  | 4     | 3 | 4 | 2  | 15          | Baik        |             |
| 6               | 2          | 4 | 1 | 3 | 1  | 11          | Kurang Puas | 6           | 4 | 4 | 4 | 4          | 2     | 18          | Baik        | 6           | 1 | 1       | 3 | 2     | 4  | 11          | Kurang Baik | 6           | 4 | 2 | 2     | 2  | 10          | Kurang Baik | 6           | 4 | 4 | 4     | 4  | 2          | 18             | Tanggap        | 6              | 1  | 1     | 3 | 2 | 4  | 11          | Kurang Baik |             |
| 7               | 3          | 3 | 4 | 3 | 3  | 16          | Puas        | 7           | 2 | 3 | 3 | 2          | 4     | 14          | Baik        | 7           | 2 | 4       | 4 | 4     | 2  | 16          | Baik        | 7           | 2 | 3 | 3     | 4  | 12          | Baik        | 7           | 2 | 3 | 3     | 2  | 4          | 14             | Tanggap        | 7              | 2  | 4     | 4 | 4 | 2  | 16          | Baik        |             |
| 8               | 2          | 2 | 2 | 3 | 2  | 11          | Kurang Puas | 8           | 4 | 4 | 2 | 1          | 2     | 13          | Baik        | 8           | 1 | 2       | 2 | 3     | 2  | 10          | Kurang Baik | 8           | 2 | 4 | 2     | 1  | 9           | Kurang Baik | 8           | 4 | 4 | 2     | 1  | 2          | 13             | Tanggap        | 8              | 1  | 2     | 2 | 3 | 2  | 10          | Kurang Baik |             |
| 9               | 4          | 3 | 4 | 3 | 1  | 15          | Puas        | 9           | 2 | 2 | 2 | 2          | 3     | 11          | Kurang Baik | 9           | 3 | 4       | 3 | 2     | 4  | 16          | Baik        | 9           | 4 | 2 | 4     | 4  | 14          | Baik        | 9           | 2 | 2 | 2     | 2  | 3          | 11             | Kurang Tanggap | 9              | 3  | 4     | 3 | 2 | 4  | 16          | Baik        |             |
| 10              | 3          | 4 | 4 | 2 | 3  | 16          | Puas        | 10          | 2 | 4 | 4 | 3          | 2     | 15          | Baik        | 10          | 4 | 4       | 3 | 4     | 2  | 17          | Baik        | 10          | 4 | 4 | 4     | 4  | 16          | Baik        | 10          | 2 | 2 | 4     | 2  | 2          | 12             | Kurang Tanggap | 10             | 4  | 4     | 3 | 4 | 2  | 17          | Baik        |             |
| 11              | 1          | 2 | 2 | 3 | 4  | 12          | Kurang Puas | 11          | 2 | 2 | 3 | 3          | 1     | 11          | Kurang Baik | 11          | 2 | 3       | 2 | 2     | 2  | 11          | Kurang Baik | 11          | 2 | 2 | 3     | 3  | 10          | Kurang Baik | 11          | 2 | 2 | 3     | 3  | 3          | 13             | Tanggap        | 11             | 2  | 4     | 2 | 4 | 2  | 14          | Baik        |             |
| 12              | 4          | 4 | 2 | 4 | 3  | 17          | Puas        | 12          | 2 | 2 | 4 | 4          | 4     | 16          | Baik        | 12          | 4 | 2       | 3 | 3     | 2  | 14          | Baik        | 12          | 2 | 2 | 4     | 4  | 12          | Baik        | 12          | 2 | 2 | 4     | 4  | 4          | 16             | Tanggap        | 12             | 4  | 2     | 3 | 3 | 2  | 14          | Baik        |             |
| 13              | 1          | 2 | 4 | 4 | 3  | 14          | Puas        | 13          | 1 | 2 | 4 | 2          | 1     | 10          | Kurang Baik | 13          | 4 | 4       | 2 | 2     | 3  | 15          | Baik        | 13          | 1 | 2 | 4     | 2  | 9           | Kurang Baik | 13          | 1 | 2 | 4     | 2  | 1          | 10             | Kurang Tanggap | 13             | 4  | 4     | 2 | 3 | 3  | 15          | Baik        |             |
| 14              | 2          | 1 | 1 | 3 | 4  | 11          | Kurang Puas | 14          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2     | 12          | Kurang Baik | 14          | 2 | 2       | 3 | 2     | 11 | Kurang Baik | 14          | 2           | 3 | 2 | 4     | 1  | 10          | Kurang Baik | 14          | 2 | 3 | 2     | 4  | 3          | 14             | Tanggap        | 14             | 2  | 1     | 1 | 3 | 1  | 8           | Kurang Baik |             |
| 15              | 2          | 2 | 4 | 3 | 3  | 14          | Puas        | 15          | 2 | 2 | 4 | 3          | 4     | 15          | Baik        | 15          | 4 | 2       | 4 | 4     | 2  | 16          | Baik        | 15          | 4 | 2 | 4     | 3  | 11          | Baik        | 15          | 2 | 2 | 4     | 3  | 4          | 15             | Tanggap        | 15             | 4  | 2     | 4 | 4 | 2  | 16          | Baik        |             |
| 16              | 3          | 4 | 2 | 3 | 1  | 13          | Puas        | 16          | 1 | 1 | 2 | 1          | 3     | 8           | Kurang Baik | 16          | 4 | 3       | 2 | 4     | 2  | 15          | Baik        | 16          | 4 | 4 | 2     | 3  | 13          | Baik        | 16          | 4 | 1 | 4     | 2  | 3          | 14             | Tanggap        | 16             | 4  | 3     | 2 | 4 | 2  | 15          | Baik        |             |
| 17              | 2          | 2 | 2 | 3 | 2  | 11          | Kurang Puas | 17          | 2 | 3 | 3 | 4          | 2     | 14          | Baik        | 17          | 3 | 3       | 4 | 4     | 2  | 16          | Baik        | 17          | 3 | 3 | 4     | 2  | 9           | Kurang Baik | 17          | 2 | 2 | 3     | 2  | 2          | 11             | Kurang Tanggap | 17             | 3  | 3     | 1 | 1 | 1  | 9           | Kurang Baik |             |
| 18              | 2          | 3 | 4 | 4 | 4  | 17          | Puas        | 18          | 2 | 3 | 3 | 2          | 2     | 12          | Kurang Baik | 18          | 3 | 2       | 2 | 2     | 3  | 12          | Kurang Baik | 18          | 2 | 4 | 4     | 4  | 14          | Baik        | 18          | 2 | 3 | 3     | 4  | 2          | 14             | Tanggap        | 18             | 3  | 4     | 2 | 4 | 3  | 16          | Baik        |             |
| 19              | 2          | 3 | 4 | 4 | 3  | 16          | Puas        | 19          | 2 | 4 | 4 | 4          | 4     | 18          | Baik        | 19          | 2 | 4       | 4 | 3     | 2  | 14          | Baik        | 19          | 2 | 4 | 4     | 4  | 14          | Baik        | 19          | 2 | 4 | 4     | 4  | 4          | 18             | Tanggap        | 19             | 2  | 4     | 3 | 2 | 3  | 14          | Baik        |             |
| 20              | 2          | 3 | 1 | 2 | 1  | 9           | Kurang Puas | 20          | 2 | 3 | 4 | 4          | 4     | 17          | Baik        | 20          | 2 | 3       | 2 | 2     | 2  | 11          | Kurang Baik | 20          | 2 | 2 | 2     | 3  | 9           | Kurang Baik | 20          | 2 | 3 | 4     | 4  | 4          | 17             | Tanggap        | 20             | 2  | 3     | 2 | 2 | 2  | 11          | Kurang Baik |             |
| 21              | 2          | 3 | 3 | 4 | 4  | 16          | Puas        | 21          | 1 | 3 | 3 | 4          | 4     | 15          | Baik        | 21          | 2 | 4       | 2 | 4     | 4  | 16          | Baik        | 21          | 1 | 3 | 3     | 4  | 11          | Baik        | 21          | 1 | 3 | 2     | 4  | 2          | 12             | Kurang Tanggap | 21             | 2  | 1     | 1 | 4 | 1  | 9           | Kurang Baik |             |
| 22              | 3          | 3 | 3 | 4 | 4  | 17          | Puas        | 22          | 4 | 2 | 2 | 3          | 1     | 12          | Kurang Baik | 22          | 4 | 2       | 3 | 2     | 4  | 15          | Baik        | 22          | 4 | 2 | 2     | 3  | 11          | Baik        | 22          | 4 | 2 | 2     | 3  | 1          | 12             | Kurang Tanggap | 22             | 4  | 2     | 3 | 2 | 4  | 15          | Baik        |             |
| 23              | 3          | 2 | 3 | 4 | 3  | 15          | Puas        | 23          | 1 | 3 | 3 | 2          | 1     | 10          | Kurang Baik | 23          | 2 | 4       | 3 | 3     | 3  | 15          | Baik        | 23          | 1 | 3 | 3     | 2  | 9           | Kurang Baik | 23          | 1 | 3 | 3     | 2  | 1          | 10             | Kurang Tanggap | 23             | 2  | 4     | 4 | 3 | 3  | 15          | Baik        |             |
| 24              | 3          | 4 | 1 | 3 | 2  | 13          | Puas        | 24          | 3 | 4 | 1 | 2          | 1     | 12          | Kurang Baik | 24          | 3 | 4       | 3 | 3     | 4  | 17          | Baik        | 24          | 3 | 4 | 3     | 3  | 13          | Baik        | 24          | 3 | 2 | 2     | 4  | 4          | 14             | Tanggap        | 24             | 3  | 4     | 2 | 4 | 3  | 16          | Baik        |             |
| 25              | 2          | 3 | 2 | 3 | 12 | Kurang Puas | 25          | 2           | 3 | 4 | 4 | 4          | 18    | Baik        | 25          | 3           | 4 | 4       | 4 | 2     | 17 | Baik        | 25          | 3           | 3 | 4 | 4     | 14 | Baik        | 25          | 2           | 2 | 2 | 2     | 4  | 12         | Kurang Tanggap | 25             | 1              | 4  | 2     | 2 | 2 | 11 | Kurang Baik |             |             |
| 26              | 3          | 3 | 4 | 4 | 4  | 18          | Puas        | 26          | 2 | 2 | 3 | 3          | 4     | 13          | Baik        | 26          | 2 | 2       | 2 | 4     | 2  | 12          | Kurang Baik | 26          | 3 | 2 | 4     | 4  | 13          | Baik        | 26          | 1 | 2 | 3     | 3  | 4          | 13             | Tanggap        | 26             | 2  | 2     | 4 | 4 | 4  | 16          | Baik        |             |
| 27              | 4          | 2 | 3 | 3 | 2  | 14          | Puas        | 27          | 4 | 3 | 2 | 2          | 4     | 15          | Baik        | 27          | 2 | 2       | 4 | 2     | 2  | 12          | Kurang Baik | 27          | 4 | 3 | 2     | 2  | 11          | Baik        | 27          | 4 | 3 | 2     | 2  | 4          | 15             | Tanggap        | 27             | 2  | 2     | 4 | 4 | 2  | 12          | Kurang Baik |             |
| 28              | 2          | 1 | 4 | 1 | 3  | 11          | Kurang Puas | 28          | 3 | 2 | 2 | 2          | 2     | 11          | Kurang Baik | 28          | 3 | 3       | 2 | 2     | 2  | 12          | Kurang Baik | 28          | 3 | 2 | 2     | 2  | 9           | Kurang Baik | 28          | 3 | 2 | 1     | 2  | 1          | 9              | Kurang Tanggap | 28             | 3  | 3     | 2 | 2 | 2  | 12          | Kurang Baik |             |
| 29              | 4          | 2 | 3 | 3 | 3  | 14          | Puas        | 29          | 3 | 2 | 3 | 4          | 4     | 16          | Baik        | 29          | 3 | 2       | 4 | 4     | 4  | 17          | Baik        | 29          | 3 | 2 | 3     | 4  | 12          | Baik        | 29          | 3 | 2 | 1     | 4  | 1          | 11             | Kurang Tanggap | 29             | 3  | 1     | 1 | 2 | 4  | 2           | 10          | Kurang Baik |
| 30              | 2          | 2 | 4 | 4 | 4  | 16          | Puas        | 30          | 4 | 3 | 3 | 4          | 4     | 18          | Baik        | 30          | 4 | 3       | 4 | 3     | 2  | 14          | Baik        | 30          | 4 | 3 | 4     | 4  | 14          | Baik        | 30          | 4 | 3 | 3     | 4  | 4          | 18             | Tanggap        | 30             | 2  | 3     | 4 | 3 | 2  | 14          | Baik        |             |
| 31              | 3          | 4 | 4 | 4 | 3  | 18          | Puas        | 31          | 3 | 4 | 4 | 4          | 1     | 16          | Baik        | 31          | 3 | 2       | 4 | 4     | 4  | 17          | Baik        | 31          | 3 | 2 | 2     | 2  | 9           | Kurang Baik | 31          | 3 | 4 | 1     | 1  | 1          | 10             | Kurang Tanggap | 31             | 3  | 2     | 4 | 4 | 4  | 17          | Baik        |             |
| 32              | 4          | 2 | 3 | 4 | 4  | 16          | Puas        | 32          | 2 | 3 | 3 | 4          | 2     | 14          | Baik        | 32          | 3 | 2       | 2 | 3     | 2  | 12          | Kurang Baik | 32          | 2 | 3 | 3     | 4  | 12          | Baik        | 32          | 2 | 3 | 1     | 1  | 2          | 9              | Kurang Tanggap | 32             | 1  | 2     | 4 | 4 | 3  | 14          | Baik        |             |
| 33              | 2          | 2 | 2 | 2 | 4  | 12          | Kurang Puas | 33          | 2 | 3 | 3 | 4          | 2     | 15          | Baik        | 33          | 3 | 2       | 4 | 4     | 2  | 16          | Baik        | 33          | 2 | 3 | 3     | 4  | 13          | Baik        | 33          | 2 | 3 | 3     | 4  | 4          | 2              | 15             | Tanggap        | 33 | 2     | 4 | 1 | 1  | 1           | 9           | Kurang Baik |
| 34              | 2          | 3 | 4 | 4 | 2  | 15          | Puas        | 34          | 4 | 1 | 3 | 3          | 2     | 13          | Baik        | 34          | 2 | 3       | 2 | 3     | 2  | 12          | Kurang Baik | 34          | 2 | 1 | 2     | 3  | 8           | Kurang Baik | 34          | 4 | 1 | 3     | 1  | 1          | 10             | Kurang Tanggap | 34             | 2  | 3     | 4 | 4 | 2  | 15          | Baik        |             |
| 35              | 3          | 3 | 4 | 1 | 3  | 14          | Puas        | 35          | 4 | 3 | 3 | 1          | 4     | 15          | Baik        | 35          | 2 | 4       | 4 | 4     | 2  | 16          | Baik        | 35          | 2 | 3 | 2     | 1  | 8           | Kurang Baik | 35          | 4 | 3 | 3     | 1  | 4          | 15             | Tanggap        | 35             | 2  | 4     | 4 | 4 | 2  | 16          | Baik        |             |
| 36              | 3          | 3 | 3 | 3 | 3  | 15          |             |             |   |   |   |            |       |             |             |             |   |         |   |       |    |             |             |             |   |   |       |    |             |             |             |   |   |       |    |            |                |                |                |    |       |   |   |    |             |             |             |

|              |   |   |   |   |   |    |             |              |   |   |   |   |   |    |             |              |   |   |   |   |   |    |             |             |   |   |   |   |    |             |    |              |   |   |   |    |         |                |    |              |   |   |   |    |      |             |  |
|--------------|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------|---|---|---|---|---|----|-------------|--------------|---|---|---|---|---|----|-------------|-------------|---|---|---|---|----|-------------|----|--------------|---|---|---|----|---------|----------------|----|--------------|---|---|---|----|------|-------------|--|
| 64           | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | Puas        | 64           | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 | Baik        | 64           | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 16 | Baik        | 64          | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | Baik        | 64 | 4            | 4 | 2 | 4 | 18 | Tanggap | 64             | 2  | 2            | 3 | 4 | 4 | 15 | Baik |             |  |
| 65           | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | Puas        | 65           | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | Baik        | 65           | 6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | Kurang Baik | 65          | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | Baik        | 65 | 4            | 3 | 3 | 3 | 15 | Tanggap | 65             | 2  | 4            | 3 | 3 | 4 | 16 | Baik |             |  |
| 66           | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 13 | Puas        | 66           | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | Baik        | 66           | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 11 | Kurang Baik | 66          | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | Kurang Baik | 66 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4  | 16      | Tanggap        | 66 | 1            | 1 | 1 | 2 | 3  | 8    | Kurang Baik |  |
| 67           | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | Kurang Puas | 67           | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | Kurang Baik | 67           | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | Baik        | 67          | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | Baik        | 67 | 2            | 1 | 3 | 3 | 1  | 10      | Kurang Tanggap | 67 | 2            | 1 | 2 | 2 | 3  | 10   | Kurang Baik |  |
| 68           | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | Puas        | 68           | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | Baik        | 68           | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 15 | Baik        | 68          | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | Kurang Baik | 68 | 2            | 3 | 4 | 4 | 2  | 15      | Tanggap        | 68 | 4            | 3 | 3 | 4 | 2  | 16   | Baik        |  |
| 69           | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | Kurang Puas | 69           | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | Baik        | 69           | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 12 | Kurang Baik | 69          | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | Baik        | 69 | 2            | 2 | 2 | 2 | 2  | 10      | Kurang Tanggap | 69 | 3            | 2 | 3 | 2 | 2  | 12   | Kurang Baik |  |
| 70           | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | Kurang Puas | 70           | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 10 | Kurang Baik | 70           | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 14 | Baik        | 70          | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | Kurang Baik | 70 | 2            | 1 | 1 | 2 | 4  | 10      | Kurang Tanggap | 70 | 2            | 1 | 3 | 4 | 4  | 14   | Baik        |  |
| 71           | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | Puas        | 71           | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 13 | Baik        | 71           | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7  | Kurang Baik | 71          | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | Baik        | 71 | 1            | 4 | 3 | 2 | 3  | 13      | Tanggap        | 71 | 3            | 3 | 2 | 3 | 4  | 15   | Baik        |  |
| 72           | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 | Puas        | 72           | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 16 | Baik        | 72           | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | Baik        | 72          | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | Baik        | 72 | 4            | 3 | 4 | 4 | 1  | 16      | Tanggap        | 72 | 4            | 2 | 1 | 1 | 1  | 9    | Kurang Baik |  |
| 73           | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 12 | Kurang Puas | 73           | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 11 | Kurang Baik | 73           | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 11 | Kurang Baik | 73          | 3 | 1 | 2 | 4 | 10 | Kurang Baik | 73 | 3            | 1 | 2 | 4 | 1  | 11      | Kurang Tanggap | 73 | 1            | 4 | 2 | 2 | 3  | 12   | Kurang Baik |  |
| 74           | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | Puas        | 74           | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | Baik        | 74           | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | Baik        | 74          | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | Kurang Baik | 74 | 1            | 2 | 1 | 3 | 2  | 9       | Kurang Tanggap | 74 | 4            | 4 | 4 | 3 | 3  | 18   | Baik        |  |
| 75           | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | Kurang Puas | 75           | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 11 | Kurang Baik | 75           | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 | Baik        | 75          | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 | Baik        | 75 | 2            | 1 | 4 | 2 | 2  | 11      | Kurang Tanggap | 75 | 2            | 1 | 3 | 2 | 3  | 11   | Kurang Baik |  |
| 76           | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | Puas        | 76           | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 15 | Baik        | 76           | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | Baik        | 76          | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | Baik        | 76 | 2            | 4 | 4 | 3 | 2  | 15      | Tanggap        | 76 | 3            | 1 | 4 | 1 | 1  | 10   | Kurang Baik |  |
| 77           | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Kurang Puas | 77           | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 | Baik        | 77           | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | Baik        | 77          | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | Kurang Baik | 77 | 3            | 1 | 4 | 1 | 1  | 10      | Kurang Tanggap | 77 | 3            | 2 | 4 | 4 | 1  | 14   | Baik        |  |
| 78           | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | Puas        | 78           | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Baik        | 78           | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | Baik        | 78          | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | Baik        | 78 | 1            | 4 | 4 | 4 | 4  | 17      | Tanggap        | 78 | 1            | 4 | 4 | 4 | 4  | 17   | Baik        |  |
| 79           | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | Kurang Puas | 79           | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9  | Kurang Baik | 79           | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  | Kurang Baik | 79          | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | Kurang Baik | 79 | 2            | 2 | 1 | 2 | 2  | 9       | Kurang Tanggap | 79 | 1            | 4 | 4 | 4 | 3  | 14   | Baik        |  |
| 80           | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | Puas        | 80           | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 14 | Baik        | 80           | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 15 | Baik        | 80          | 2 | 2 | 4 | 4 | 10 | Kurang Baik | 80 | 3            | 2 | 4 | 4 | 1  | 14      | Tanggap        | 80 | 1            | 2 | 4 | 4 | 4  | 15   | Baik        |  |
| 81           | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 | Kurang Puas | 81           | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | Kurang Baik | 81           | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | Baik        | 81          | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | Kurang Baik | 81 | 2            | 3 | 2 | 1 | 1  | 10      | Kurang Tanggap | 81 | 2            | 3 | 3 | 3 | 1  | 12   | Kurang Baik |  |
| 82           | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | Kurang Puas | 82           | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | Baik        | 82           | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | Kurang Baik | 82          | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | Kurang Baik | 82 | 2            | 1 | 4 | 4 | 2  | 13      | Tanggap        | 82 | 2            | 3 | 3 | 2 | 2  | 11   | Kurang Baik |  |
| 83           | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | Puas        | 83           | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | Baik        | 83           | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | Baik        | 83          | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | Kurang Baik | 83 | 2            | 3 | 4 | 3 | 2  | 14      | Tanggap        | 83 | 2            | 1 | 1 | 1 | 2  | 7    | Kurang Baik |  |
| 84           | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | Puas        | 84           | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 | Baik        | 84           | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 13 | Baik        | 84          | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | Baik        | 84 | 2            | 4 | 4 | 2 | 4  | 16      | Tanggap        | 84 | 1            | 3 | 1 | 1 | 4  | 10   | Kurang Baik |  |
| 85           | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | Kurang Puas | 85           | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 15 | Baik        | 85           | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 | Baik        | 85          | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | Baik        | 85 | 1            | 1 | 3 | 1 | 1  | 7       | Kurang Tanggap | 85 | 4            | 2 | 2 | 1 | 2  | 11   | Kurang Baik |  |
| 86           | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 | Puas        | 86           | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | Baik        | 86           | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | Baik        | 86          | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | Kurang Baik | 86 | 4            | 3 | 3 | 2 | 3  | 15      | Tanggap        | 86 | 4            | 1 | 1 | 3 | 1  | 10   | Kurang Baik |  |
| 1079<br>12.5 |   |   |   |   |   |    |             | 1077<br>12.5 |   |   |   |   |   |    |             | 1074<br>12.5 |   |   |   |   |   |    |             | 870<br>10.0 |   |   |   |   |    |             |    | 1076<br>12.5 |   |   |   |    |         |                |    | 1075<br>12.5 |   |   |   |    |      |             |  |

Kepuasan Pasien

Bukti fisik

Kehandalan

Jaminan

Ketanggapan

Empati

$$\bar{X} = \frac{1079}{86} = 12.5$$

$$\bar{X} = \frac{1079}{86} = 12.5$$

$$\bar{X} = \frac{1074}{86} = 12.5$$

$$\bar{X} = \frac{1079}{86} = 12.5$$

$$\bar{X} = \frac{1076}{86} = 12.5$$

$$\bar{X} = \frac{1077.5}{86} = 12.5$$

Puas :  $X > 12.5$   
Kurang Puas :  $X < 12.5$

Puas :  $X > 12.5$   
Kurang Puas :  $X < 12.5$

Puas :  $X > 12.5$   
Kurang Puas :  $X < 12.5$

Baik :  $X > 10.5$   
Kurang Baik :  $X < 10.5$

Tanggap :  $X > 12.5$   
Kurang Tanggap :  $X < 12.5$

Baik :  $X > 12.5$   
Kurang Baik :  $X < 12.5$

# KEPUASAN PASIEN

| No | Pertanyaan |   |   |   |   | Nilai | HASIL       |
|----|------------|---|---|---|---|-------|-------------|
|    | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |       |             |
| 1  | 1          | 2 | 3 | 2 | 3 | 11    | Kurang Puas |
| 2  | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Puas |
| 3  | 4          | 3 | 2 | 4 | 2 | 15    | Puas        |
| 4  | 1          | 4 | 2 | 4 | 1 | 12    | Kurang Puas |
| 5  | 3          | 3 | 4 | 4 | 1 | 15    | Puas        |
| 6  | 2          | 4 | 1 | 3 | 1 | 11    | Kurang Puas |
| 7  | 3          | 3 | 4 | 3 | 3 | 16    | Puas        |
| 8  | 2          | 2 | 2 | 3 | 2 | 11    | Kurang Puas |
| 9  | 4          | 3 | 4 | 3 | 1 | 15    | Puas        |
| 10 | 3          | 4 | 4 | 2 | 3 | 16    | Puas        |
| 11 | 1          | 2 | 2 | 3 | 4 | 12    | Kurang Puas |
| 12 | 4          | 4 | 2 | 4 | 3 | 17    | Puas        |
| 13 | 1          | 2 | 4 | 4 | 3 | 14    | Puas        |
| 14 | 2          | 1 | 1 | 3 | 4 | 11    | Kurang Puas |
| 15 | 2          | 2 | 4 | 3 | 3 | 14    | Puas        |
| 16 | 4          | 3 | 2 | 3 | 1 | 13    | Puas        |
| 17 | 2          | 2 | 2 | 3 | 2 | 11    | Kurang Puas |
| 18 | 2          | 3 | 4 | 4 | 4 | 17    | Puas        |
| 19 | 2          | 3 | 4 | 4 | 3 | 16    | Puas        |
| 20 | 2          | 3 | 1 | 2 | 1 | 9     | Kurang Puas |
| 21 | 2          | 3 | 3 | 4 | 4 | 16    | Puas        |
| 22 | 3          | 3 | 3 | 4 | 4 | 17    | Puas        |
| 23 | 3          | 2 | 3 | 4 | 3 | 15    | Puas        |
| 24 | 3          | 4 | 1 | 3 | 2 | 13    | Puas        |
| 25 | 2          | 2 | 3 | 2 | 3 | 12    | Kurang Puas |
| 26 | 4          | 3 | 3 | 4 | 4 | 18    | Puas        |
| 27 | 4          | 2 | 3 | 3 | 2 | 14    | Puas        |
| 28 | 2          | 1 | 4 | 1 | 3 | 11    | Kurang Puas |
| 29 | 2          | 4 | 2 | 3 | 3 | 14    | Puas        |
| 30 | 2          | 2 | 4 | 4 | 4 | 16    | Puas        |
| 31 | 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 18    | Puas        |
| 32 | 4          | 2 | 3 | 3 | 4 | 16    | Puas        |
| 33 | 2          | 2 | 2 | 2 | 4 | 12    | Kurang Puas |
| 34 | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Puas        |
| 35 | 3          | 3 | 4 | 1 | 3 | 14    | Puas        |
| 36 | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 15    | Puas        |
| 37 | 3          | 4 | 3 | 3 | 2 | 15    | Puas        |
| 38 | 4          | 3 | 3 | 3 | 4 | 17    | Puas        |
| 39 | 4          | 4 | 4 | 3 | 4 | 19    | Puas        |
| 40 | 4          | 3 | 3 | 4 | 4 | 18    | Puas        |
| 41 | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Puas |
| 42 | 4          | 4 | 3 | 3 | 2 | 16    | Puas        |

[illegible]

| BUKTI FISIK |            |   |   |   |   |       |             |
|-------------|------------|---|---|---|---|-------|-------------|
| No          | Pertanyaan |   |   |   |   | Nilai | HASIL       |
|             | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |       |             |
| 1           | 1          | 2 | 1 | 3 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 2           | 4          | 3 | 3 | 3 | 2 | 15    | Baik        |
| 3           | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 4           | 1          | 3 | 2 | 1 | 3 | 10    | Kurang Baik |
| 5           | 4          | 4 | 4 | 2 | 4 | 18    | Baik        |
| 6           | 4          | 4 | 4 | 4 | 2 | 18    | Baik        |
| 7           | 2          | 3 | 3 | 2 | 4 | 14    | Baik        |
| 8           | 4          | 4 | 2 | 1 | 2 | 13    | Baik        |
| 9           | 2          | 2 | 2 | 2 | 3 | 11    | Kurang Baik |
| 10          | 2          | 4 | 4 | 3 | 2 | 15    | Baik        |
| 11          | 2          | 2 | 3 | 3 | 1 | 11    | Kurang Baik |
| 12          | 2          | 2 | 4 | 4 | 4 | 16    | Baik        |
| 13          | 1          | 2 | 4 | 2 | 1 | 10    | Kurang Baik |
| 14          | 2          | 3 | 4 | 1 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 15          | 2          | 2 | 4 | 3 | 4 | 15    | Baik        |
| 16          | 1          | 1 | 2 | 1 | 3 | 8     | Kurang Baik |
| 17          | 2          | 3 | 3 | 4 | 2 | 14    | Baik        |
| 18          | 2          | 3 | 3 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 19          | 2          | 4 | 4 | 4 | 4 | 18    | Baik        |
| 20          | 2          | 3 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |
| 21          | 1          | 3 | 3 | 4 | 4 | 15    | Baik        |
| 22          | 4          | 2 | 2 | 3 | 1 | 12    | Kurang Baik |
| 23          | 1          | 3 | 3 | 2 | 1 | 10    | Kurang Baik |
| 24          | 3          | 4 | 2 | 1 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 25          | 3          | 3 | 4 | 4 | 4 | 18    | Baik        |
| 26          | 1          | 2 | 3 | 3 | 4 | 13    | Baik        |
| 27          | 4          | 3 | 2 | 2 | 4 | 15    | Baik        |
| 28          | 3          | 2 | 2 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 29          | 3          | 2 | 3 | 4 | 4 | 16    | Baik        |
| 30          | 4          | 3 | 3 | 4 | 4 | 18    | Baik        |
| 31          | 3          | 4 | 4 | 4 | 1 | 16    | Baik        |
| 32          | 2          | 3 | 3 | 4 | 2 | 14    | Baik        |
| 33          | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 34          | 4          | 1 | 3 | 3 | 2 | 13    | Baik        |
| 35          | 4          | 3 | 3 | 1 | 4 | 15    | Baik        |
| 36          | 2          | 2 | 3 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 37          | 2          | 4 | 4 | 3 | 2 | 15    | Baik        |
| 38          | 2          | 4 | 3 | 3 | 2 | 14    | Baik        |
| 39          | 4          | 4 | 3 | 3 | 2 | 16    | Baik        |
| 40          | 3          | 2 | 2 | 1 | 4 | 12    | Kurang Baik |
| 41          | 2          | 2 | 3 | 3 | 4 | 14    | Baik        |
| 42          | 1          | 3 | 2 | 4 | 2 | 12    | Kurang Baik |

[illegible]

| KEHANDALAN |            |   |   |   |   |       |             |
|------------|------------|---|---|---|---|-------|-------------|
| No         | Pertanyaan |   |   |   |   | Nilai | HASIL       |
|            | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |       |             |
| 1          | 2          | 3 | 2 | 3 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 2          | 2          | 2 | 2 | 3 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 3          | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 4          | 1          | 1 | 2 | 3 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 5          | 2          | 4 | 3 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 6          | 1          | 1 | 3 | 2 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 7          | 2          | 4 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 8          | 1          | 2 | 2 | 3 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 9          | 3          | 4 | 3 | 2 | 4 | 16    | Baik        |
| 10         | 4          | 4 | 3 | 4 | 2 | 17    | Baik        |
| 11         | 2          | 3 | 2 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 12         | 4          | 2 | 3 | 3 | 2 | 14    | Baik        |
| 13         | 4          | 4 | 2 | 2 | 3 | 15    | Baik        |
| 14         | 2          | 2 | 2 | 3 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 15         | 4          | 2 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 16         | 4          | 3 | 2 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 17         | 3          | 3 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 18         | 3          | 2 | 2 | 2 | 3 | 12    | Kurang Baik |
| 19         | 2          | 4 | 3 | 2 | 3 | 14    | Baik        |
| 20         | 2          | 3 | 2 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 21         | 2          | 4 | 2 | 4 | 4 | 16    | Baik        |
| 22         | 4          | 2 | 3 | 2 | 4 | 15    | Baik        |
| 23         | 2          | 4 | 3 | 3 | 3 | 15    | Baik        |
| 24         | 3          | 4 | 3 | 3 | 4 | 17    | Baik        |
| 25         | 2          | 3 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |
| 26         | 2          | 2 | 2 | 2 | 4 | 12    | Kurang Baik |
| 27         | 2          | 2 | 4 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 28         | 3          | 3 | 2 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 29         | 3          | 2 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |
| 30         | 2          | 3 | 4 | 3 | 2 | 14    | Baik        |
| 31         | 3          | 2 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |
| 32         | 3          | 2 | 2 | 2 | 3 | 12    | Kurang Baik |
| 33         | 2          | 4 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 34         | 2          | 3 | 2 | 3 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 35         | 2          | 4 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 36         | 1          | 3 | 3 | 2 | 3 | 12    | Kurang Baik |
| 37         | 2          | 2 | 1 | 2 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 38         | 2          | 4 | 3 | 4 | 3 | 16    | Baik        |
| 39         | 2          | 4 | 1 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 40         | 1          | 4 | 3 | 3 | 1 | 12    | Kurang Baik |
| 41         | 2          | 3 | 3 | 1 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 42         | 1          | 2 | 2 | 4 | 2 | 11    | Kurang Baik |

[illegible]

| JAMINAN |            |   |   |   |       |             |
|---------|------------|---|---|---|-------|-------------|
| No      | Pertanyaan |   |   |   | Nilai | HASIL       |
|         | 1          | 2 | 3 | 4 |       |             |
| 1       | 1          | 2 | 1 | 3 | 7     | Kurang Baik |
| 2       | 4          | 3 | 3 | 3 | 13    | Baik        |
| 3       | 2          | 2 | 2 | 3 | 9     | Kurang Baik |
| 4       | 4          | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 5       | 4          | 4 | 4 | 2 | 14    | Baik        |
| 6       | 4          | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 7       | 2          | 3 | 3 | 4 | 12    | Baik        |
| 8       | 2          | 4 | 2 | 1 | 9     | Kurang Baik |
| 9       | 4          | 2 | 4 | 4 | 14    | Baik        |
| 10      | 4          | 4 | 4 | 4 | 16    | Baik        |
| 11      | 2          | 2 | 3 | 3 | 10    | Kurang Baik |
| 12      | 2          | 2 | 4 | 4 | 12    | Baik        |
| 13      | 1          | 2 | 4 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 14      | 2          | 3 | 4 | 1 | 10    | Kurang Baik |
| 15      | 2          | 2 | 4 | 3 | 11    | Baik        |
| 16      | 4          | 4 | 2 | 3 | 13    | Baik        |
| 17      | 2          | 2 | 3 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 18      | 2          | 4 | 4 | 4 | 14    | Baik        |
| 19      | 2          | 4 | 4 | 4 | 14    | Baik        |
| 20      | 2          | 2 | 2 | 3 | 9     | Kurang Baik |
| 21      | 1          | 3 | 3 | 4 | 11    | Baik        |
| 22      | 4          | 2 | 2 | 3 | 11    | Baik        |
| 23      | 1          | 3 | 3 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 24      | 4          | 4 | 2 | 3 | 13    | Baik        |
| 25      | 3          | 3 | 4 | 4 | 14    | Baik        |
| 26      | 3          | 2 | 4 | 4 | 13    | Baik        |
| 27      | 4          | 3 | 2 | 2 | 11    | Baik        |
| 28      | 3          | 2 | 2 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 29      | 3          | 2 | 3 | 4 | 12    | Baik        |
| 30      | 4          | 3 | 3 | 4 | 14    | Baik        |
| 31      | 3          | 2 | 2 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 32      | 2          | 3 | 3 | 4 | 12    | Baik        |
| 33      | 2          | 3 | 4 | 4 | 13    | Baik        |
| 34      | 2          | 1 | 2 | 3 | 8     | Kurang Baik |
| 35      | 2          | 3 | 2 | 1 | 8     | Kurang Baik |
| 36      | 2          | 2 | 3 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 37      | 2          | 4 | 4 | 3 | 13    | Baik        |
| 38      | 2          | 2 | 3 | 2 | 9     | Kurang Baik |
| 39      | 4          | 4 | 3 | 3 | 14    | Baik        |
| 40      | 3          | 4 | 2 | 4 | 13    | Baik        |
| 41      | 4          | 2 | 3 | 3 | 12    | Baik        |
| 42      | 4          | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Baik |

|    |   |   |   |   |          |             |
|----|---|---|---|---|----------|-------------|
| 43 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11       | Baik        |
| 44 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13       | Baik        |
| 45 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14       | Baik        |
| 46 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14       | Baik        |
| 47 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14       | Baik        |
| 48 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15       | Baik        |
| 51 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11       | Baik        |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8        | Kurang Baik |
| 54 | 4 | 4 | 1 | 4 | 13       | Baik        |
| 55 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13       | Baik        |
| 56 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10       | Kurang Baik |
| 57 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8        | Kurang Baik |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12       | Baik        |
| 59 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13       | Baik        |
| 60 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12       | Baik        |
| 61 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 62 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11       | Baik        |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14       | Baik        |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13       | Baik        |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8        | Kurang Baik |
| 67 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11       | Baik        |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8        | Kurang Baik |
| 69 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13       | Baik        |
| 70 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6        | Kurang Baik |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12       | Baik        |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15       | Baik        |
| 73 | 3 | 1 | 2 | 4 | 10       | Kurang Baik |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8        | Kurang Baik |
| 75 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11       | Baik        |
| 76 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13       | Baik        |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 78 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13       | Baik        |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7        | Kurang Baik |
| 80 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10       | Kurang Baik |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 82 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9        | Kurang Baik |
| 83 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9        | Kurang Baik |
| 84 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12       | Baik        |
| 85 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11       | Baik        |
| 86 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10       | Kurang Baik |
|    |   |   |   |   | 950      | Baik        |
|    |   |   |   |   | 11.04651 | Baik        |

| KETANGGAPAN |            |   |   |   |   |       |                |
|-------------|------------|---|---|---|---|-------|----------------|
| No          | Pertanyaan |   |   |   |   | Nilai | HASIL          |
|             | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |       |                |
| 1           | 1          | 2 | 1 | 3 | 4 | 11    | Kurang Tanggap |
| 2           | 2          | 2 | 3 | 2 | 2 | 11    | Kurang Tanggap |
| 3           | 2          | 2 | 3 | 3 | 4 | 14    | Tanggap        |
| 4           | 1          | 3 | 2 | 1 | 3 | 10    | Kurang Tanggap |
| 5           | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 10    | Kurang Tanggap |
| 6           | 4          | 4 | 4 | 4 | 2 | 18    | Tanggap        |
| 7           | 2          | 3 | 3 | 2 | 4 | 14    | Tanggap        |
| 8           | 4          | 4 | 2 | 1 | 2 | 13    | Tanggap        |
| 9           | 2          | 2 | 2 | 2 | 3 | 11    | Kurang Tanggap |
| 10          | 2          | 2 | 4 | 2 | 2 | 12    | Kurang Tanggap |
| 11          | 2          | 2 | 3 | 3 | 3 | 13    | Tanggap        |
| 12          | 2          | 2 | 4 | 4 | 4 | 16    | Tanggap        |
| 13          | 1          | 2 | 4 | 2 | 1 | 10    | Kurang Tanggap |
| 14          | 2          | 3 | 2 | 4 | 3 | 14    | Tanggap        |
| 15          | 2          | 2 | 4 | 3 | 4 | 15    | Tanggap        |
| 16          | 1          | 4 | 2 | 4 | 3 | 14    | Tanggap        |
| 17          | 2          | 2 | 3 | 2 | 2 | 11    | Kurang Tanggap |
| 18          | 2          | 3 | 3 | 4 | 2 | 14    | Tanggap        |
| 19          | 2          | 4 | 4 | 4 | 4 | 18    | Tanggap        |
| 20          | 2          | 3 | 4 | 4 | 4 | 17    | Tanggap        |
| 21          | 1          | 3 | 2 | 4 | 2 | 12    | Kurang Tanggap |
| 22          | 4          | 2 | 2 | 3 | 1 | 12    | Kurang Tanggap |
| 23          | 1          | 3 | 3 | 2 | 1 | 10    | Kurang Tanggap |
| 24          | 3          | 2 | 2 | 3 | 4 | 14    | Tanggap        |
| 25          | 2          | 2 | 2 | 2 | 4 | 12    | Kurang Tanggap |
| 26          | 1          | 2 | 3 | 3 | 4 | 13    | Tanggap        |
| 27          | 4          | 3 | 2 | 2 | 4 | 15    | Tanggap        |
| 28          | 3          | 2 | 1 | 2 | 1 | 9     | Kurang Tanggap |
| 29          | 3          | 2 | 1 | 4 | 1 | 11    | Kurang Tanggap |
| 30          | 4          | 3 | 3 | 4 | 4 | 18    | Tanggap        |
| 31          | 3          | 4 | 1 | 1 | 1 | 10    | Kurang Tanggap |
| 32          | 2          | 3 | 1 | 1 | 2 | 9     | Kurang Tanggap |
| 33          | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Tanggap        |
| 34          | 4          | 1 | 3 | 1 | 1 | 10    | Kurang Tanggap |
| 35          | 4          | 3 | 3 | 1 | 4 | 15    | Tanggap        |
| 36          | 2          | 2 | 3 | 3 | 3 | 13    | Tanggap        |
| 37          | 2          | 4 | 4 | 3 | 2 | 15    | Tanggap        |
| 38          | 2          | 1 | 3 | 1 | 2 | 9     | Kurang Tanggap |
| 39          | 4          | 1 | 3 | 1 | 2 | 11    | Kurang Tanggap |
| 40          | 3          | 2 | 3 | 4 | 3 | 15    | Tanggap        |
| 41          | 2          | 2 | 3 | 1 | 1 | 9     | Kurang Tanggap |
| 42          | 1          | 3 | 3 | 4 | 2 | 13    | Tanggap        |

|    |   |   |   |   |   |          |                |
|----|---|---|---|---|---|----------|----------------|
| 43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12       | Kurang Tanggap |
| 44 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 45 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 9        | Kurang Tanggap |
| 46 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 11       | Kurang Tanggap |
| 47 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16       | Tanggap        |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18       | Tanggap        |
| 49 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 12       | Kurang Tanggap |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 16       | Tanggap        |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15       | Tanggap        |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 11       | Kurang Tanggap |
| 53 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10       | Kurang Tanggap |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 10       | Kurang Tanggap |
| 55 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17       | Tanggap        |
| 56 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 11       | Kurang Tanggap |
| 57 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9        | Kurang Tanggap |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16       | Tanggap        |
| 59 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 60 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6        | Kurang Tanggap |
| 61 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 62 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9        | Kurang Tanggap |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15       | Tanggap        |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18       | Tanggap        |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16       | Tanggap        |
| 67 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10       | Kurang Tanggap |
| 68 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10       | Kurang Tanggap |
| 70 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 10       | Kurang Tanggap |
| 71 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 13       | Tanggap        |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 16       | Tanggap        |
| 73 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 11       | Kurang Tanggap |
| 74 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 9        | Kurang Tanggap |
| 75 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 11       | Kurang Tanggap |
| 76 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 15       | Tanggap        |
| 77 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 10       | Kurang Tanggap |
| 78 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17       | Tanggap        |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9        | Kurang Tanggap |
| 80 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 14       | Tanggap        |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 10       | Kurang Tanggap |
| 82 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7        | Kurang Tanggap |
| 83 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14       | Tanggap        |
| 84 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16       | Tanggap        |
| 85 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 7        | Kurang Tanggap |
| 86 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15       | Tanggap        |
|    |   |   |   |   |   | 1092     | Tanggap        |
|    |   |   |   |   |   | 12.69767 | Tanggap        |

| EMPATI |            |   |   |   |   |       |             |
|--------|------------|---|---|---|---|-------|-------------|
| No     | Pertanyaan |   |   |   |   | Nilai | HASIL       |
|        | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |       |             |
| 1      | 2          | 1 | 2 | 3 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 2      | 2          | 2 | 4 | 4 | 2 | 14    | Baik        |
| 3      | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 4      | 4          | 1 | 4 | 3 | 4 | 16    | Baik        |
| 5      | 2          | 4 | 3 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 6      | 1          | 1 | 3 | 2 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 7      | 2          | 4 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 8      | 1          | 2 | 2 | 3 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 9      | 3          | 4 | 3 | 2 | 4 | 16    | Baik        |
| 10     | 4          | 4 | 3 | 4 | 2 | 17    | Baik        |
| 11     | 2          | 4 | 2 | 4 | 2 | 14    | Baik        |
| 12     | 4          | 2 | 3 | 3 | 2 | 14    | Baik        |
| 13     | 4          | 4 | 2 | 2 | 3 | 15    | Baik        |
| 14     | 2          | 1 | 1 | 3 | 1 | 8     | Kurang Baik |
| 15     | 4          | 2 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 16     | 4          | 3 | 2 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 17     | 3          | 3 | 1 | 1 | 1 | 9     | Kurang Baik |
| 18     | 3          | 4 | 2 | 4 | 3 | 16    | Baik        |
| 19     | 2          | 4 | 3 | 2 | 3 | 14    | Baik        |
| 20     | 2          | 3 | 2 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 21     | 2          | 1 | 1 | 4 | 1 | 9     | Kurang Baik |
| 22     | 4          | 2 | 3 | 2 | 4 | 15    | Baik        |
| 23     | 2          | 4 | 3 | 3 | 3 | 15    | Baik        |
| 24     | 3          | 4 | 3 | 3 | 4 | 17    | Baik        |
| 25     | 1          | 4 | 2 | 2 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 26     | 2          | 2 | 4 | 4 | 4 | 16    | Baik        |
| 27     | 2          | 2 | 4 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 28     | 3          | 3 | 2 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 29     | 1          | 1 | 2 | 4 | 2 | 10    | Kurang Baik |
| 30     | 2          | 3 | 4 | 3 | 2 | 14    | Baik        |
| 31     | 3          | 2 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |
| 32     | 1          | 2 | 4 | 4 | 3 | 14    | Baik        |
| 33     | 2          | 4 | 1 | 1 | 1 | 9     | Kurang Baik |
| 34     | 2          | 3 | 4 | 4 | 2 | 15    | Baik        |
| 35     | 2          | 4 | 4 | 4 | 2 | 16    | Baik        |
| 36     | 2          | 2 | 4 | 2 | 2 | 12    | Kurang Baik |
| 37     | 2          | 2 | 1 | 2 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 38     | 1          | 1 | 1 | 4 | 4 | 11    | Kurang Baik |
| 39     | 4          | 4 | 4 | 4 | 2 | 18    | Baik        |
| 40     | 1          | 4 | 3 | 3 | 1 | 12    | Kurang Baik |
| 41     | 2          | 3 | 3 | 1 | 2 | 11    | Kurang Baik |
| 42     | 1          | 4 | 4 | 4 | 4 | 17    | Baik        |

|    |   |   |   |   |   |          |             |
|----|---|---|---|---|---|----------|-------------|
| 43 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16       | Baik        |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16       | Baik        |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15       | Baik        |
| 46 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 12       | Kurang Baik |
| 47 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17       | Baik        |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8        | Kurang Baik |
| 49 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7        | Kurang Baik |
| 50 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16       | Baik        |
| 51 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12       | Kurang Baik |
| 52 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10       | Kurang Baik |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 10       | Kurang Baik |
| 54 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15       | Baik        |
| 55 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 10       | Kurang Baik |
| 56 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 16       | Baik        |
| 57 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17       | Baik        |
| 58 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 12       | Kurang Baik |
| 59 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16       | Baik        |
| 60 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 11       | Kurang Baik |
| 61 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 14       | Baik        |
| 62 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 13       | Baik        |
| 63 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8        | Kurang Baik |
| 64 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15       | Baik        |
| 65 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16       | Baik        |
| 66 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 8        | Kurang Baik |
| 67 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10       | Kurang Baik |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16       | Baik        |
| 69 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12       | Kurang Baik |
| 70 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 14       | Baik        |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15       | Baik        |
| 72 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9        | Kurang Baik |
| 73 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 12       | Kurang Baik |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18       | Baik        |
| 75 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11       | Kurang Baik |
| 76 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 10       | Kurang Baik |
| 77 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 14       | Baik        |
| 78 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17       | Baik        |
| 79 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 14       | Baik        |
| 80 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15       | Baik        |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12       | Kurang Baik |
| 82 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11       | Kurang Baik |
| 83 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7        | Kurang Baik |
| 84 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 10       | Kurang Baik |
| 85 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11       | Kurang Baik |
| 86 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 10       | Kurang Baik |
|    |   |   |   |   |   | 1124     | Baik        |
|    |   |   |   |   |   | 13.06977 | Baik        |





| TABEL SKOR        |                                      |                       |            |   |   |   |   |                                                      |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------|---|---|---|---|------------------------------------------------------|
| No                | Variabel yang diteliti               | No Urut<br>Pertanyaan | Bobot Skor |   |   |   |   | Rentang                                              |
|                   |                                      |                       | A          | B | C | D | E |                                                      |
| Variabel Dependen |                                      |                       |            |   |   |   |   |                                                      |
| 1                 | Kepuasan Pelayanan Instalasi farmasi | 1                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 | Puas : $\geq$ Median<br><br>Kurang Puas : $<$ Median |
|                   |                                      | 2                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 3                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 4                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 5                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
| Variabel Indenden |                                      |                       |            |   |   |   |   |                                                      |
| 2                 | Prosedur Pelayanan                   | 1                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 | Baik : $\geq$ Median<br>Kurang Baik : $<$ Median     |
|                   |                                      | 2                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 3                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 4                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 5                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 6                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 7                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 8                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
| 3                 | Pengetahuan                          | 1                     | 2          | 1 | - | - | - | Tinggi : $\geq$ Median<br>Rendah : $<$ Median        |
|                   |                                      | 2                     | 2          | 1 | - | - | - |                                                      |
|                   |                                      | 3                     | 2          | 1 | - | - | - |                                                      |
|                   |                                      | 4                     | 2          | 1 | - | - | - |                                                      |
|                   |                                      | 5                     | 2          | 1 | - | - | - |                                                      |
| 4                 | Sikap Petugas                        | 1                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 | Positif : $\geq$ Median<br>Negatif : $<$ Median      |
|                   |                                      | 2                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 3                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 4                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 5                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 6                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 7                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 8                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 9                     | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |
|                   |                                      | 10                    | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |                                                      |