

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN  
RAWAT JALAN DI KLINIK MEDIS D'NGOK  
KOTA PONOROGO**



**Oleh :  
DYAN WIDYASARI  
NIM. 201905004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
MADIUN  
2022**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN  
RAWAT JALAN DI KLINIK MEDIS D'NGOK  
KOTA PONOROGO**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai  
gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md. Farm)



Oleh :  
**DYAN WIDYASARI**  
NIM. 201905004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
MADIUN  
2022**

## PERSETUJUAN

Laporan Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Disetujui Oleh Pembimbing Dan Telah  
Dinyatakan Layak Untuk Mengikuti Ujian Sidang

## KARYA TULIS ILMIAH

### EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK D'NGOK KOTA PONOROGO

Menyetujui,  
Pembimbing I



(apt. Oktaviarika Dewi H., M.Farm)  
NIS.20180158

Menyetujui,  
Pembimbing II



(Riska Ratnawati, S KM., M Kes)  
NIDN. 0711037803

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3 Farmasi



apt. Novi Ayuwardani, M.Sc  
NIS.20150128

## PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah dan dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Pada tanggal ..... 7 Juli 2022 .....

### Dewan Penguji

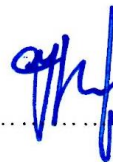
1. apt. Rahmawati Raising, M. Farm. Klin  
Ketua Dewan Penguji



2. apt. Oktaviarika Dewi H., M.Farm  
Penguji 1



3. Riska Ratnawati, S.KM, M.Kes  
Penguji 2



Mengesahkan  
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun  
Kedua,



Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)  
NIDN. 0217097601

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran, Allah SWT yang telah memberikan karunia yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan di Klinik D’Ngok Kota Ponorogo”. Karya tulis ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar A.Md. Farm (Tenaga Teknik Kefarmasian) di Prodi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis ilmiah ini mendapat dukungan baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM, M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu apt. Novi Ayuwardani, M.Sc selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
3. Ibu apt. Rahmawati Raising, M. Farm. Klin selaku Ketua Dewan Penguji yang berkenan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu apt. Oktaviarika Dewi H., M.Farm selaku Pembimbing I yang telah memberi dukungan dan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Riska Ratnawati, S.KM, M.Kes selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen serta staf Prodi Farmasi yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kadeni dan Ibu Suprihatin yang telah memberikan dukungan moral, semangat dan materil, serta lantunan do’a setiap waktu.

8. Kedua nenek tersayang, Mbah Boinem dan Mbah Jemirah yang selalu memberikan do'a
9. Paklek dan Bulek yang selalu memberikan semangat serta do'a.
10. Keponakan tercinta, Qirana, Kaysan, Ardhi, Ichsan, dan Danis.
11. Apoteker serta staf karyawan di Klinik D'Ngok Kota Ponorogo yang telah memberi bantuan selama penulis melakukan penelitian.
12. Sahabat tercinta fawzia aswin hadis, teman-teman D3 farnasi serta 7 kawan sejalan yang selalu ada memberi dukungan serta bantuan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Dan semua pihak yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian yang tidak dapat sebutkan satu persatu.
14. Dan tak lupa untuk diriku sudah berani sepanjang jalan ini, mampu meredam emosi, selalu belajar berfikir positif, dan mampu bersabar dari segala hal yang mengejar.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini. Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Madiun, 7 Juli 2022

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dyan Widiasari

NIM : 201905004

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 7 Juli 2022  
Penulis,



Dyan Widiasari  
NIM. 201905004

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dyan Widiasari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Oktober 2000

Agama : Islam

Alamat : Dukuh Masaran, RT 001 RW 002, Desa Nambak,  
Kecamatan Bungkal, Kabupaten Ponorogo

Email : [dianwidiasari89@gmail.com](mailto:dianwidiasari89@gmail.com)

Riwayat Pendidikan : 1. 2007-2013 MI Ma' Arif Sabilul Muttaqin  
2. 2013- 2016 SMP N 1 Bungkal Ponorogo  
3. 2016-2019 SMK Kesehatan BKM Po  
4. 2019- 2022 STIKES Bhakti Husada Mulia  
Madiun



**ABSTRAK**

Dyan Widyasari

**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT  
JALAN DI KLINIK MEDIS D'NGOK KOTA PONOROGO**

80 halaman + 7 tabel + 2 gambar + 9 lampiran

Pelayanan yang baik erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan termasuk pelayanan resep. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien yang diperoleh dalam pelayanan kefarmasian di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo berdasarkan dimensi *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dimensi *Empaty* (Empati), dimensi *Tangibels* (Bukti Langsung), dan dimensi *Assurance* (Jaminan).

Pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan yang dimulai pada bulan Januari 2022 dan diperoleh sebanyak 236 responden. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survei secara langsung di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien rawat jalan di klinik medis d'ngok kota ponorogo menjawab sangat puas. Hasil yang diperoleh dalam penelitian mengenai survei pelayanan resep di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara berturut-turut yaitu tertinggi terletak pada dimensi *empaty* (empati) 91,9%, dimensi *assurance* (jaminan) 90,16%, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 90,12%, dimensi *tangibels* (bukti langsung) 87,84%, dan dimensi *reability* (kehandalan) 84,42%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Klinik Medis D'ngok, Pelayanan kefarmasian.  
Kepustakaan : 38 (2002-2019)

**ABSTRACT**

Dyan Widiasari

***EVALUATION OF PRESCRIPTION SERVICE SATISFACTION IN  
OUTPATIENT PATIENTS AT D'NGOK MEDICAL CLINIC, PONOROGO  
CITY***

*80 pages + 7 tables + 2 pictures + 9 attachments*

*Good service is closely related to patient satisfaction. Patient satisfaction is an integral and comprehensive part of health service activities. Measuring the level of patient satisfaction is an activity that cannot be separated from health services, including prescription services. The purpose of this study was to determine how satisfied patients were with pharmaceutical services at the D'ngok Medical Clinic, Ponorogo City based on the dimensions of Reability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), Empathy dimension (Empathy), Tangibels dimension (Direct Evidence), and Assurance dimension. (Guarantee).*

*Data collection was carried out for 2 months starting in January 2022 and obtained as many as 236 respondents. This research is an observational study using a direct survey method at the D'ngok Medical Clinic, Ponorogo City. The sampling technique used is purposive sampling, which is a data sampling technique based on certain considerations*

*This study can be concluded that most of the satisfaction of outpatients at the d'ngok medical clinic in the city of Ponorogo answered very satisfied. The results obtained in the research on the survey of prescription services at the D'ngok Medical Clinic, Ponorogo City, showed that the highest patient satisfaction was found in the empathy dimension (empathy) 91.9%, the assurance dimension (guarantee) 90.16%, the dimension responsiveness (responsiveness) 90.12%, dimensions of tangibels (direct evidence) 87.84%, and dimensions of reliability (reliability) 84.42%.*

*Keywords : Patient satisfaction, D'ngok Medical Clinic, Pharmaceutical services.  
Literature : 38 (2002-2019)*

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Pernyataan.....	vii
Daftar Riwayat Hidup .....	viii
Abstrak .....	ix
<i>Abstract</i> .....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Daftar Singkatan.....	xv
Daftar Istilah.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Kefarmasian.....	8
B. Tingkat Kepuasan .....	12
C. Klinik .....	17
D. Pasien.....	18
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL</b>	
A. Kerangka Konseptual.....	20
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional .....	22
E. Instrumen Penelitian .....	23
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
G. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	25
H. Pengolahan dan Analisis Data .....	25
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	29
B. Pembahasan .....	35
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.2	Skala Penilaian Kepuasan Pasien .....	27
Tabel 4.3	Kategori Tingkat Kepuasan.....	28
Tabel 5.1	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 5.2	Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 5.3	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan.....	30
Tabel 5.4	Gambaran Kepuasan Pasien .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 5.1	Diagram Kepuasan Pasien .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian .....	45
Lampiran 2.	Lembar Persetujuan Responden .....	46
Lampiran 3.	Kuesioner Kepuasan Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Medis D'Ngok .....	47
Lampiran 4.	Data Hasil Kuesioner Responden .....	50
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas .....	57
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Lampiran 7.	Hasil Perolehan Jumlah Pasien .....	61
Lampiran 8.	Dokumentasi Penelitian .....	62
Lampiran 9.	Lembar Konsultasi Bimbingan .....	63

## **DAFTAR SINGKATAN**

- IFRS : Instalasi Farmasi Rumah Sakit  
KIE : Komunikasi Informasi Dan Edukasi  
SDM : Sumber Daya Manusia

## DAFTAR ISTILAH

<i>Assurance</i>	: Jaminan
<i>Checklist</i>	: Centang
<i>Coding</i>	: Memberi Tahu data Kode
<i>Compounded</i>	: Resep Yang Telah Dimodifikasi
<i>Drug Oriented</i>	: Berorientasi Kepada Produk
<i>Editing</i>	: Pemeriksaan Data
<i>Empathy</i>	: Empati
<i>Entry</i>	: Masuk
<i>Inscriptio</i>	: nama, alamat, nomor praktek dokter, tanggal penulisan R/
<i>Invocatio</i>	: Tanda R/
<i>Medical Record</i>	: Rekam Medis
<i>Patient Oriented</i>	: Berorientasi Kepada Pasien
<i>Pharmaceutical Care</i>	: Pelayanan Kefarmasian
<i>PreCompounded</i>	: R/ Dengan Komposisi Yang Telah Dibakukan
<i>Prescriptio</i>	: Nama, Bentuk Sediaan, Dosis, Jumlah Obat Yang Diminta.
<i>Pro</i>	: Diperuntukkan
<i>Reliability</i>	: Kepercayaan
<i>Responsiveness</i>	: Tanggung Jawab
<i>Scoring</i>	: Menentukan Skor
<i>Service Quality</i>	: Kualitas Layanan
<i>Signature</i>	: Petunjuk Penggunaan Obat
<i>Subscriptio</i>	: Tanda Tangan
<i>Tangible</i>	: Wujud nyata



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat dapat 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*). Pengukuran kualitas pelayanan kefarmasian, tidak hanya dilihat dari tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu, dan prosedur tetap pelayanan kefarmasian saja, melainkan juga daftar tilik pelayanan kefarmasian (Hanggara dkk, 2017). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan farmasi klinik (Hanggara dkk, 2017).

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan sediaan farmasi yang berpusat pada individu yang dilakukan oleh apoteker secara mandiri atau bersama tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya untuk mengoptimalkan keluaran farmakoterapi yang diterima pasien. Dengan penerapan layanan kefarmasian, pelayanan farmasi klinik menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kefarmasian, artinya pengukuran tingkat kepuasan pelayanan farmasi klinik menjadi kegiatan yang tidak dapat

dipisahkan dari pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan resep (Rusli, 2016)

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan resep meliputi skrining resep, penyiapan obat dan peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien. Kegiatan dalam skrining resep meliputi pemeriksaan kesesuaian farmaseutik, persyaratan administrative, pertimbangan klinik dan konsultasi dokter apabila ditemukan keraguan pada resep atau obat yang tidak tersedia. Dalam perkembangan dunia kesehatan di Indonesia, sistem pembuatan resep obat masih banyak mengalami masalah seperti: kesalahan dalam mengartikan obat yang ditulis tangan oleh dokter, kesalahan dalam penentuan dosis obat, sampai lamanya antrian dalam pemesanan obat (Megawati & Santoso, 2017). Pada dasarnya pekerjaan mengantri untuk mendapatkan pelayanan adalah hal yang tidak disukai oleh banyak orang, terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien (Muninjaya, 2015).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan apotek atau klinik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek atau klinik, pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan apotek

atau klinik pada pasiennya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi instansi, reputasi instansi menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian harus dilakukan dengan sepenuh hati sehingga pasien dapat merasakan kepuasan tersendiri. Dengan mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai cara yaitu salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) (Rina dkk, 2016).

Kepuasan pasien model SERVQUAL (*Service Quality*) ialah dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan pelayanan obat, kecepatan petugas loket

melayani pasien, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien. *Tangibles* (bukti nyata) antara lain kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, keterjangkauan lokasi apotek atau klinik, kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu (Umbara, 2017).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dapat dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan kepuasan pasien masih memiliki angka yang tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri (Ndambuki, 2013).

Penelitian Novycha Auliafendri (2020), yang berjudul evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauparat

mendapatkan hasil yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) 83,2%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 85,3%, dimensi *assurance* (jaminan) 84,7%, *empathy* (empati) 86,6%, dimensi *tangibels* (bukti langsung) 67,28% sehingga dapat disimpulkan bahwa memiliki rata-rata tingkat kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSU Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat sebesar 81,41%. Artinya pasien dan keluarganya sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat (Budiastuti, 2002).

Mengingat adanya perbedaan kejadian diatas, mengenai kepuasan dalam pelayanan kefarmasian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pelayanan resep pasien rawat jalan di klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo dengan tujuan untuk mengetahui seberapa puasnya pasien terhadap pelayanan resep yang diterima.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditemukan permasalahannya yaitu : bagaimana tingkat kepuasan pelayanan resep pasien rawat jalan di klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo.

## 2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam aspek *reability* (kehandalan) dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Klinik Medis D'Ngok Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam aspek *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Klinik Medis D'Ngok Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam aspek *empaty* (empati) dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Klinik Medis D'Ngok Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam aspek *tangibles* (bukti nyata) dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Klinik Medis D'Ngok Ponorogo.
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam aspek *assurance* (jaminan) dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Klinik Medis D'Ngok Ponorogo.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan dibidang farmasi khususnya dalam ketepatan dalam pelayanan resep dengan baik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi klinik dalam menunjang ketepatan pelayanan resep salah satunya yaitu dengan memperhatikan kepuasan pasien.

### b. Untuk Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pelayanan resep dan pasien diharapkan dapat berpartisipasi untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terhadap pelayanan di Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo.

### c. Untuk Masyarakat

Meningkatkan pengetahuan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan resep.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Kefarmasian**

##### **1. Definisi Pelayanan Kefarmasian**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Sediaan Farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika (Allen dkk, 2014).

##### **2. Definisi Pelayanan Resep**

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No 72 tahun 2016 Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Resep memiliki nama lain yaitu *Formulae Medicae*, (Permenkes, 2016) meliputi :

###### **a. Jenis Resep**

Berdasarkan hasil penelitian dari Amalia pada tahun 2014, jenis resep terdiri dari 2 bagian, yaitu :



- 1) Resep *Officinalis/PreCompounded* (Resep standar) merupakan R/ dengan komposisi yang telah dibakukan dan dituangkan ke dalam buku farmakope atau buku standar lainnya. Resep standart menuliskan obat jadi (campuran dari zat aktif) yang dibuat oleh pabrik farmasi dengan merk dagang dalam sediaan standar atau nama generik (Jas, 2009).
- 2) Resep *Polifarmasi/Compounded* (Resep magistrales merupakan resep yang telah dimodifikasi atau diformat oleh dokter yang menulis. Resep ini dapat berupa campuran atau obat tunggal yang diencerkan dan dalam pelayanannya perlu diracik terlebih dahulu (Amalia dkk, 2014).

b. Persyaratan Resep

Berdasarkan hasil penelitian dari Amalia pada tahun 2014, resep terdiri dari 6 bagian, yaitu :

- 1) *Inscriptio* terdiri dari nama, alamat, dan nomor izin praktek dokter, tanggal penulisan resep. Untuk obat narkotika hanya berlaku untuk satu kota provinsi.
- 2) *Invocatio* merupakan tanda R/ pada bagian kiri setiap penulisan resep. Permintaan tertulis dokter dalam singkatan latin “R/ = *recipe*” artinya ambilah atau berikanlah.
- 3) *Prescriptio/ordonatio* terdiri dari nama obat yang diinginkan, bentuk sediaan obat, dosis obat, dan jumlah obat yang diminta.

- 4) *Signature* merupakan petunjuk penggunaan obat bagi pasien yang terdiri dari tanda cara pakai, regimen dosis pemberian, rute dan interval waktu pemberian.
- 5) *Subscriptio* merupakan tanda tangan/paraf dokter penulis resep yang berperan sebagai legalitas dan keabsahan resep tersebut.
- 6) *Pro* (diperuntukkan) terdiri dari nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien.

c. Tujuan Penulisan Resep

Menurut Jas Tahun 2009 tujuan dari penulisan resep adalah sebagai berikut :

- 1) Memudahkan dokter dalam pelayanan farmasi
- 2) Meminimalkan kesalahan dalam pemberian obat.
- 3) Tidak semua obat dapat diserahkan kepada masyarakat secara bebas. Oleh karena itu, penulisan resep dapat meningkatkan peran dan tanggung jawab dalam pengawasan distribusi obat kepada masyarakat.
- 4) Pemberian obat lebih rasional, dokter bebas memilih obat secara tepat, ilmiah dan selektif sesuai penyakit yang diderita pasien.
- 5) Sebagai *medical record* yang dapat dipertanggung jawabkan, dan bersifat rahasia.

d. Definisi Pasien Rawat Jalan

Menurut (Karsintapura dkk., 2015) dalam jurnal “Definisi rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang tarif rumah sakit, bahwa pasien rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi, medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Rawat jalan adalah pelayanan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan tidak harus menginap di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut baik didalam gedung dan diluar gedung yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan meliputi rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan milik pemerintah, swasta maupun perorangan dan pelayanan kesehatan lain baik milik pemerintah maupun swasta termasuk dokter praktek (Bustami, 2011).

e. Tujuan Pelayanan Farmasi

Tujuan pelayanan farmasi (Kemenkes RI Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004) meliputi :

- 1) Melaksanakan pelayanan farmasi secara optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan darurat, sesuai dengan keadaan pasien maupun fasilitas yang tersedia.
- 2) Menjalankan pengawasan obat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.

- 3) Mengadakan penelitian dibidang farmasi dan peningkatan metode.
- 4) Melakukan dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evauasi pelayanan.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.
- 6) Mengawasi dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telah dan evaluasi pelayanan.
- 7) Melaksanakan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) mengenai obat.

## **B. Tingkat Kepuasan**

### **1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) (Novaryatiin, 2018).

### **2 Macam-Macam Metode Pengukuran Kepuasan**

Menurut Kotler (2007), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

#### **a. Sistem keluhan dan saran**

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelangganya untuk

menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### **3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Kepuasan dapat dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien, tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004).

Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan (Tjoanoto & Kunto, 2013) yaitu :

- a. *Tangibles* (Wujud nyata) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM (sumber daya manusia) perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
- b. *Reliability* (kepercayaan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.
- c. *Responsiveness* (tanggung jawab) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- d. *Assurance* (jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi

kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.

- e. *Empathy* (empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

#### **4 Penentu Prioritas Tingkat Kepuasan**

Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien (Gerson, 2004), adalah :

- a. Umur, masa hidup pasien, yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan pasien 2. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki atau perempuan.
- b. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki atau perempuan.
- c. Lama perawatan, sesuatu periode waktu yang dihitung sejak pasien terdaftar resmi sebagai pasien rawat inap.
- d. Sumber biaya, adalah sumber pembiayaan pasien untuk biaya pelayanan kesehatan rumah sakit, seperti uang sendiri, asuransi, bantuan sosial, atau kombinasi diantaranya, dan gratis.

- e. Diagnosa penyakit, adalah kegiatan yang dilakukan oleh tugas kesehatan untuk menentukan jenis, penyebab, dan cara penyembuhan dari penyakit yang diderita pasien.
- f. Pekerjaan adalah status pekerjaan pasien.
- g. Pendapatan, adalah jumlah gaji atau penghasilan dalam untuk uang dan barang (dikonversikan ke nilai uang) rata-rata setiap bulan dari pasien.
- h. Pendidikan, adalah status resmi tingkat pendidikan akhir pasien.
- i. Suku bangsa, adalah identitas sosial budaya berdasarkan pengakuan pasien, sehingga dapat dikelompokkan pada kelompok suku bangsa tertentu, seperti Batak, Jawa, atau Melayu.
- j. Tempat tinggal adalah alamat rumah pasien, termasuk jarak antara rumah dengan rumah sakit.
- k. Kelas perawatan adalah tipe ruangan tempat perawatan yang menunjukkan pada tingkatan pelayanan kesehatan seta pasilitas yang diperoleh dan dapat dinikmati pasien di rumah sakit.
- l. Status perkawinan, adalah identitas pasien sehingga dapat dikategorikan sebagai sudah kawin, belum kawin, janda, atau duda.
- m. Agama, adalah identitas pasien ynag dapat digunakan sebagai dasar pengelompokan sebagai pemeluk Islam, Kristen Protestan, Katolik, Hindu, atau Budha.



n. Preferensi, adalah serangkaian alasan atau sebab mengapa pasien memilih, menetapkan atau mengutamakan untuk dirawat di rumah sakit tertentu.

Pasien dengan latar belakang ciri dirinya, cenderung akan menetapkan beberapa aspek dari berbagai aspek layanan kesehatan yang dapat diterima/dialami sebagai dasar penentuan ukuran kepuasannya. Fenomena ini menunjukkan bahwa pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Azwar, 2008).

## **C. Klinik**

### **1. Definisi Klinik**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis) (Permenkes RI No.9, 2014).

### **2. Tujuan Klinik**

Klinik sebagaimana komitmennya memiliki beberapa kewajiban (Permenkes RI No.9, 2014), diantaranya adalah sebagai berikut,:

a. Memberikan pelayanan aman, bermutu, mengutamakan kepentingan pasien, sesuai standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional

- b. Menolak keinginan pasien yang tidak sesuai dengan standar profesi, etika dan peraturan perundang-undangan
- c. Memperoleh persetujuan tindakan medis
- d. Menyelenggarakan rekam medis

## **D. Pasien**

### **1. Definisi Pasien**

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2015). Undang-Undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 yang menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Undang-Undang No.44, 2009).

### **2. Kewajiban Pasien**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 26 mengenai kewajiban pasien yaitu :

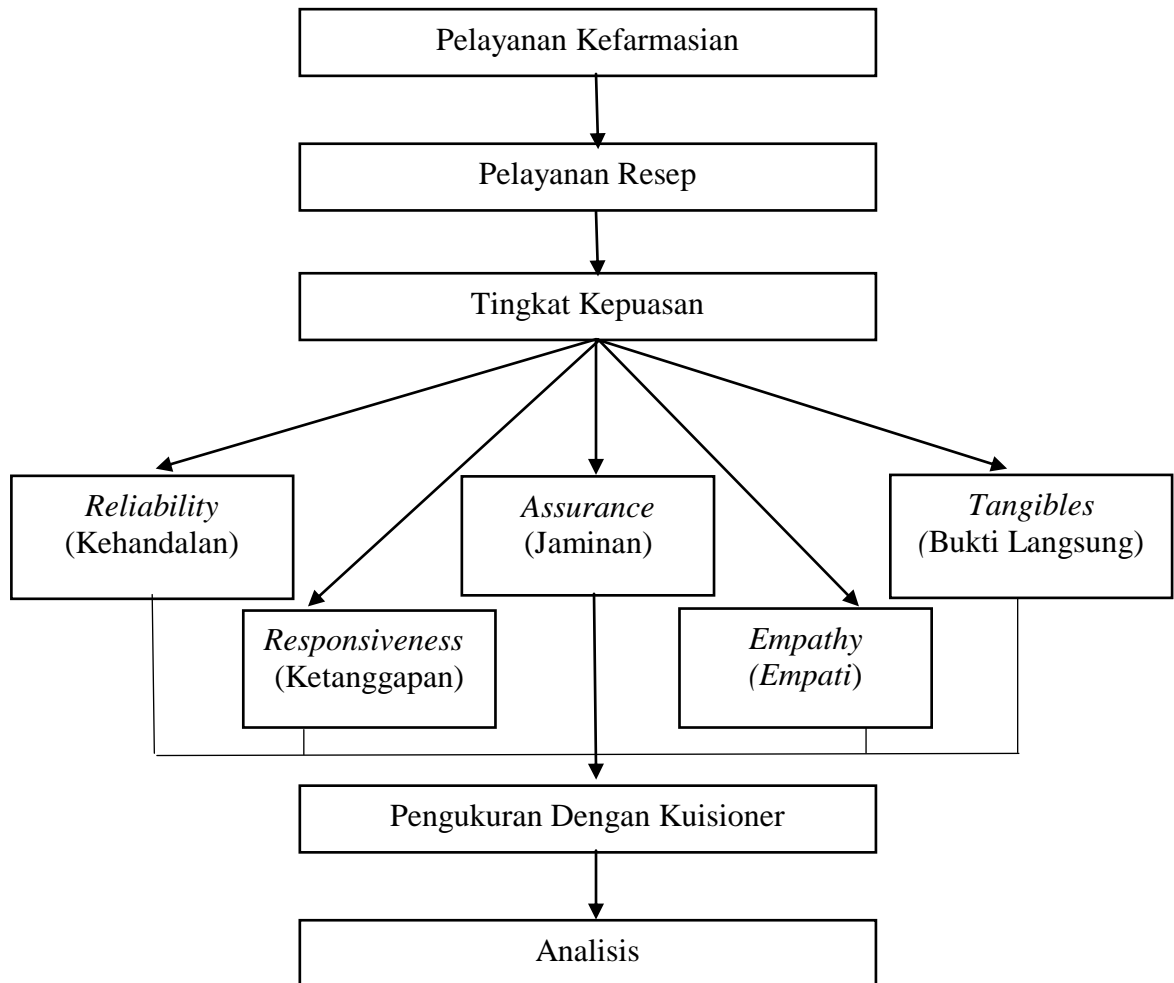
- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit
- b. Menggunakan fasilitas Rumah Sakit secara bertanggung jawab
- c. Menghormati hak Pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Rumah Sakit

- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### A. Kerangka Konseptual



Keterangan :

□ : Diteliti

→ : Berhubungan

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian pada penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survei. Survei dilakukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep. Pengumpulan data dilakukan pada saat pasien bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo selama 2 bulan.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1 Populasi**

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo perhari sebanyak 50 orang. Penelitian ini dimulai bulan januari 2022 selama 2 bulan dengan rata-rata populasi sebanyak 3.000 pasien

##### **2 Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap pasien Klinik Medis D'Ngok kota Ponorogo yang datang. Menurut (Sugiyono, 2017) *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Jadi peneliti sudah memiliki

kriteria – kriteria tertentu untuk dijadikan sebagai sumber data. Terdapat 2 macam kriteria yang digunakan dalam penelitian mengukur tingkat kepuasan pasien di Klinik Medis D’Ngok Kota Ponorogo.

Adapun kriteria inklusinya adalah :

- a. Pasien atau pendamping pasien dengan usia lebih dari 18 tahun yang mendapatkan pelayanan resep di Klinik Medis D’ngok.
- b. Pasien yang bersedia mengikuti penelitian untuk dijadikan sebagai responden.

Adapun kriteria eksklusi adalah :

- a. Pasien atau pendamping pasien yang berusia dibawah 18 tahun.
- b. Pasien yang tidak bersedia dijadikan responden.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak pasien yang datang selama 2 bulan dengan pengambilan sampel di jam tertentu.

#### D. Definisi Operasional

Tabel 4.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Ukuran	Skala
1.	Tingkat kepuasan	Tingkat kepuasan pelayanan resep oleh petugas di Klinik Medis D’Ngok Kota Ponorogo diukur dengan 5 dimensi yaitu : 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Empathy</i> 4. <i>Tangibles</i> 5. <i>Assurance</i>	Kuisisioner	Mendapatkan nilai bila : 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, 5 = sangat puas	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Ukuran	Skala
2.	Pasien Rawat Jalan	Pasien yang melakukan pengobatan tanpa harus dirawat inap.	Kuisisioner	Mendapatkan nilai bila : 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, 5 = sangat puas	Ordinal

### E. Instrumen Penelitian

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari suatu keyakinan, perilaku, sikap-sikap, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada di pelayanan Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrumen penelitiannya. Kuisisioner ini menggunakan skala Likert 5 poin. Menurut (Sugiyono, 2019) skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*).

## **F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

### **1 Validitas**

Uji validitas dimanfaatkan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

Uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018).

### **2 Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik (Ghozali, 2018).

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha (Ghozali, 2018) :

- a. Hasil  $\alpha > 0,60 =$  Reliabel
- b. Hasil  $\alpha \leq 0,60 =$  Tidak Reliabel



## **G. Jenis dan Cara Pengumpulan Data**

### **1 Jenis Data**

Jenis data penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri atau langsung dari objeknya yaitu di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo selama 2 bulan.

### **2 Cara Pengumpulan Data**

- 1 Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan surat izin penelitian dari Kampus Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- 2 Peneliti mengatur jadwal untuk mendatangi tempat penelitian yaitu di Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo.
- 3 Sebelum membagikan kuesioner dalam bentuk google form, peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud tujuannya. Dan bertanya ke responden bersedia untuk mengisi kuisisioner atau tidak. Apabila responden bersedia maka kuesioner langsung dibagikan.
- 4 Pada saat pengisian kuesioner, peneliti mendampingi responden. Tujuannya apabila ada hal-hal yang kurang dimengerti oleh responden atau responden tidak mengerti maksud dari pertanyaan kuisisioner dapat langsung dijelaskan secara rinci oleh peneliti.
- 5 Analisis data.

## **H. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1 Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini, variabel data yang terkumpul melalui metode kuesioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut :

- a. *Editing* (Pemeriksaan data), adalah memeriksa daftar pernyataan pada kuesioner yang diserahkan responden kepada peneliti. Selanjutnya, peneliti memeriksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pernyataan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari kuesioner responden.
- b. *Coding* (Memberi tahu data kode). Peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden kedalam kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda/ kode berbentuk huruf singkatan dari masing-masing jawaban. Pada kuesioner kepuasan pelayanan resep, terdapat 5 alternatif jawaban yang terdiri dari; STP (Sangat Tidak Puas), TP (Tidak Puas), CS (Cukup Puas), P (Puas), dan SP (Sangat Puas).
- c. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk tiap kali item pernyataan. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data. Kuesioner kepuasan pelayanan resep, untuk pilihan jawaban STP = 1, TP = 2, CP = 3, P = 4, dan SP = 5.
- d. *Entry data*, adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data. Memasukkan data boleh menggunakan cara manual maupun melalui pengolahan komputer.

## **2 Analisis Data**

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan di Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk

mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien .

*Scoring*: Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban (Supranto, 2011) yang dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Skala Penilaian Kepuasan Pasien

<b>Kinerja Bobot Kerja</b>	<b>Bobot Kerja</b>
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Teknik *scoring* dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimal 5, maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus (Sugiyono, 2012) sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \frac{\Sigma \text{Skor Penilaian} \times 100\%}{\Sigma \text{Skor Maksimal}} \text{ atau}$$

$$\text{Persentase Nilai Kepuasan} = \frac{(f_1 \times 1) + (f_2 \times 2) + (f_3 \times 3) + (f_4 \times 4) + (f_5 \times 5) \times 100\%}{n \times 5}$$

Dengan Keterangan :

$\Sigma$  Skor Penilaian : Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan.

$\Sigma$  Skor Maksimal : Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden.

f1 : frekuensi responden yang menjawab STP

f2 : frekuensi responden yang menjawab TP

f3 : frekuensi responden yang menjawab CP

- f4 : frekuensi responden yang menjawab P
- f5 : frekuensi responden yang menjawab SP
- n : jumlah responden

Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap point dimensi kepuasan yang diteliti. Kategori tingkat kepuasan menurut (Sugiyono, 2012) dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Kategori Tingkat Kepuasan

<b>Nilai Kepuasan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
81-100 %	Sangat Puas
61-80 %	Puas
41- 60 %	Cukup Puas
21- 40 %	Tidak Puas
0-20 %	Sangat Tidak Puas

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul evaluasi kepuasan pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dan dimulai pada bulan Januari 2022 di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo.

Hasil penelitian ini diperoleh sebanyak 236 responden. Yang didapatkan dengan cara survei langsung di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo. Dimana responden mengisi kuisisioner dalam bentuk google form.

##### 1 Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik pasien pada penelitian ini dapat dilihat dari berbagai kategori yaitu :

###### a. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	95	40,2
2.	Perempuan	141	59,7
<b>Total</b>		<b>236</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Tabel 5.1 menunjukkan hasil dari 236 pasien klinik d'ngok yang bersedia mengisi kuisisioner berdasarkan jenis kelamin dengan rincian

40,2% berjenis kelamin laki-laki dan 59,7% berjenis kelamin perempuan.

b. **Karakteristik Paisean Berdasarkan Usia**

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan usia menurut Depkes RI (2009) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.2 Karakteristik Paisean Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	17-25	60	25,4
2.	26-35	118	50
3.	36-45	48	20,3
4.	46-55	10	4,2
<b>Total</b>		<b>236</b>	<b>100</b>

Tabel 5.2 diatas menunjukkan hasil dari 236 pasien Klinik Medis D'ngok yang bersedia mengisi kuisisioner berdasarkan usia diperoleh hasil terbesar pada usia 26-35 dengan persentase 50%. usia tersebut termasuk dalam kategori dewasa awal.

c. **Karakteristik Paisean Berdasarkan Pendidikan**

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3 Karakteristik Paisean Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	SD	5	2,1
2.	SMP	36	15,2
3.	SMA/SMK	85	36
4.	D1-D4/S1-S3	110	46,6
<b>Total</b>		<b>236</b>	<b>100</b>

Tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa dari 236 pasien Klinik Medis D'ngok Ponorogo yang bersedia mengisi kuisisioner tentang

kepuasan pelayanan resep berdasarkan pendidikan diperoleh hasil tertinggi terletak pada pendidikan D1-D4/S1-S3.

## 2 Gambaran Kepuasan Pasien

Dimensi kualitas pelayanan resep dibagi menjadi 5 yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *empaty* (empati), dimensi *tangibels* (bukti langsung), dan dimensi *assurance* (jaminan).

Gambaran kepuasan pasien di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo dapat dilihat pada tabel berikut :

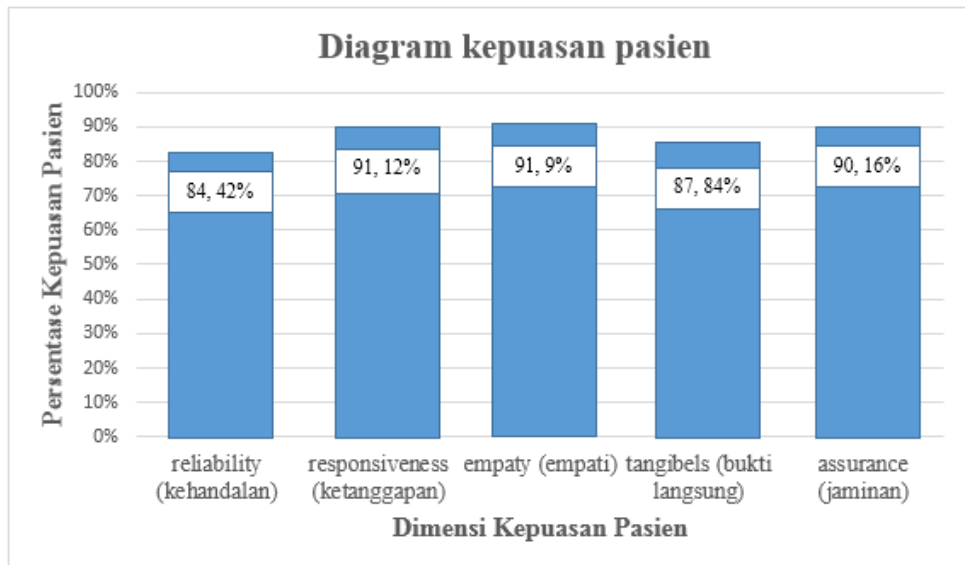
Tabel 5.4 Gambaran Kepuasan Pasien

No.	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
	<b>Reability (Kehandalan)</b>				
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	1.042	88,3	84,42	Sangat Puas
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	1.010	85,5		
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum	950	80,5		
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat di rumah	997	84,4		
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	985	83,4		

No.	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
<b>Responsiveness (ketanggapan)</b>					
6.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	1.051	89	90,12	Sangat Puas
7.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	1.070	90,6		
8.	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja	1.089	92,2		
9.	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	1.075	91,1		
10.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	1.036	87,7		
<b>Empaty (Empati)</b>					
11.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat	1.074	91	91,9	Sangat Puas
12.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien	1.092	92,5		
13.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status social	1.096	92,8		
14.	Petugas farmasi melayani pasien sesuai antrian	1.074	91		
15.	Petugas memakai baju yang rapi	1.088	92,2		



No.	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
<b>Tangibels (Bukti Langsung)</b>					
16.	Luas ruang tunggu memadai	979	82,9	87,84	Sangat Puas
17.	Tempat duduk di ruang tunggu farmasi memadai	1.063	90		
18.	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	1.070	90,6		
19.	Klinik memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	1.064	90,1		
20.	Tersedianya poster dan lemplet (brosur) di Klinik	1.011	85,6		
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
21.	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di Klinik	1.057	89,5	90,16	Sangat Puas
22.	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik	1.086	92		
23.	Biaya/harga obat dapat dijangkau oleh pasien	1.010	85,5		
24.	Obat yang diterima pasien dengan mencantumkan etiket	1.098	93		
25.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	1.072	90,8		



Gambar 5.1 Diagram Kepuasan Pasien

Dimana dimensi *reliability* (kehandalan) memperoleh presentase sebesar 84,42% dengan kategori sangat puas, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh presentase sebesar 90,12% dengan kategori sangat puas, dimensi *empaty* (empati) memperoleh presentase sebesar 91,9% dengan kategori sangat puas, dimensi *tangibels* (bukti langsung) memperoleh presentase sebesar 87,84% dengan kategori sangat puas, dan dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh presentase sebesar 90,16% dengan kategori sangat puas.

Berdasarkan hasil tersebut hasil peroleh persentase tertinggi yaitu pada dimensi *empaty* (empati) dan yang terendah pada dimensi *reliability* (kehandalan).

## **B. Pembahasan**

### **1. Karakteristik Responden**

Terdapat beberapa karakteristik dalam pelayanan resep yaitu digolongkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Tabel 5.1 berdasarkan hasil pengolahan data dari 236 responden yang berobat di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo pasien rawat jalan berdasarkan jenis kelamin diperoleh 40,2% laki-laki dan 59,7% perempuan.

Dapat disimpulkan bahwa pasien terbanyak yang mengisi kuisisioner adalah perempuan, karena pasien perempuan lebih mudah dimintai untuk mengisi kuisisioner dan lebih banyak memanfaatkan pelayanan. Selain itu pasien di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo terbanyak yaitu perempuan karena di klinik tersebut terdapat dokter kandungan atau *obgyn* dimana dipenuhi dengan pasien hamil. Pernyataan ini sesuai dengan apa yang dikatakan (Ramdhani, 2008) bahwa perempuan lebih cenderung mencegah penyakit dari pengenalan awal timbulnya penyakit dan segera mengobatinya serta mempunyai perhatian yang tinggi terhadap kesehatan. Pendapat tersebut didukung oleh teori bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Alrubaiee, 2011).

Tabel 5.2 berdasarkan hasil pengolahan data dari 236 responden yang berobat di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo berdasarkan umur diperoleh responden yang terbesar berusia 26-35 yaitu 50% dimana usia tersebut merupakan usia dewasa atau produktif. Seseorang yang memasuki usia dewasa wawasan dan pengetahuan yang dimiliki semakin

luas sehingga lebih mudah dalam menerima informasi dan sering berkunjung di pelayanan kesehatan. Kondisi ini sudah sejalan menurut teori (Wardhana, 2011) yang menerangkan bahwa tingkat kepuasan yang dikaitkan dengan karakteristik responden yang mempunyai hubungan yang signifikan adalah usia, disini usia produktif mempunyai kepuasan lebih tinggi dari pada orang yang berusia tua.

Berkaitan dengan penjelasan tersebut maka pendidikan yang ditempuh seseorang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang, hal tersebut sejalan dengan kajian yang menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Alrubaiee, 2011).

Tabel 5.3 berdasarkan hasil pengolahan data dari 236 responden yang berobat di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo, pendidikan D1-D4/S1-S3 yang menduduki bagian paling terbesar. Disini seseorang yang berpendidikan D1-D4/S1-S3 memiliki kemampuan bahwa apabila merasakan gejala sakit maka segera periksa atau tidak perlu menunggu sakit parah baru pergi ke pelayanan kesehatan. Kondisi ini sudah sejalan menurut teori (Fieldstein, 2004) menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan, dan menurut teori (Ramdhani, 2008) yang juga menjelaskan bahwa semakin meningkatnya taraf pendidikan maka akan mengakibatkan peningkatan tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan. Sejalan juga dengan teori

(Kreitner dan Kinichi, 2003) bahwa dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir seseorang menjadi semakin baik.

Berkaitan dengan penjelasan tersebut maka pendidikan yang ditempuh seseorang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang, hal ini sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh (Alrubaiee, 2011) menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## **2. Kepuasan Pelayanan Resep**

Kualitas pelayanan resep dibagi menjadi 5 dimensi meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Gambaran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan resep di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo sebagai berikut :

Dimensi pertama yaitu dimensi *reliability* (Kehandalan), dari 236 responden yang diteliti didapatkan hasil sangat puas dengan rata-rata persentase 84,42%. Hasil sangat puas karena petugas farmasi di Klinik Medis D'ngok selalu menjelaskan cara penggunaan obat, menjelaskan cara kegunaan obat dan tidak lupa penyimpanan obat yang tepat. Kemampuan petugas farmasi dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan lengkap sejak pertama kali dapat meningkatkan perkembangan klinik yang ada. Ini semua sudah sejalan dengan teori (Sunyoto, 2004) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak

dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Dimensi kedua yaitu dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dari jawaban responden yang didapatkan memberikan hasil sangat puas yaitu dengan perolehan rata-rata persentase 90,12%. Dilihat dari petugas farmasi di Klinik Medis D'ngok selalu datang tepat waktu, selalu siap memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti saat berkonseling kepada pasien serta selalu terampil dan cakap saat melayani pasien. Ini sejalan dengan teori menurut (Rangkuti, 2006) salah satu faktor yang diperlukan dalam konsep manajemen jasa pelayanan adalah mengkomunikasikan kepada pelanggan, hal ini membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperoleh. Disisi lain kesiapan, kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam melayani serta membantu pasien yang datang berkunjung sehingga dapat menimbulkan kepuasan dalam diri pasien dan klinik dapat menjadi lebih baik di mata masyarakat.

Dimensi ketiga yaitu *empaty* (empati) dari jawaban responden mendapatkan hasil yang sangat puas dengan perolehan rata-rata persentase 91,9%. Menurut (Hermawan, 2006), supaya bisa berempati pertama produsen harus mudah diakses setelah itu harus terjadi komunikasi dua arah antara produsen dan konsumen, produsen harus mengerti konsumen. Berempati tidak berarti mengiyakan semua tuntutan

konsumen, tetapi paling tidak produsen harus menunjukkan bahwa dia mengerti masalah konsumen dari sudut pandang mereka.

Dapat disimpulkan bahwa petugas farmasi di Klinik Medis D'ngok memiliki empati yang baik, oleh karena itu pasien di Klinik Medis D'ngok merasa sangat puas. Dilihat dari pelayanan petugas farmasi yang selalu ramah dan tidak pernah marah saat melakukan pelayanan meskipun terkadang terdapat pasien yang membangkang. Selain itu petugas farmasi lebih mengetahui pasien mana yang harus didahulukan pelayanannya. Dikarenakan terdapat pasien gawat yang harus mendapatkan penanganan cepat.

Dimensi ke empat yaitu *tangibels* (bukti langsung) dari jawaban responden mendapatkan hasil sangat puas yaitu dengan perolehan persentase rata-rata 87,84%, hal ini dikarenakan ruang tunggu pasien bersih dan rapi serta memadai sehingga pasien pun merasa nyaman saat menanti. Selain itu di Klinik Medis D'ngok disediakan fasilitas seperti parkir yang luas dan toilet yang bersih. Disediakan juga poster dan *leaflet* (brosur) di klinik sehingga pasien dapat membaca dengan bebas, hal ini sudah sejalan dengan teori menurut (Hermawan, 2006), bukti langsung dapat mencakup soal penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, orang maupun alat komunikasi yang dijanjikan.

Dimensi ke lima yaitu *assurance* (jaminan) hasil penelitian menyatakan bahwa responden sangat puas dalam pelayanan resep yang diterima dengan nilai persentase 90,16%. Jaminan pelayanan resep oleh

petugas farmasi di Klinik Medis D'ngok sangat bermanfaat bagi perkembangan klinik seperti obat yang di terima pasien selalu dalam keadaan baik, harga obat dapat dijangkau, dan petugas farmasi memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat, hal ini mampu membuat pasien datang berkunjung kembali. Pasien juga dapat membagi pengalaman tentang pelayanan yang diterima kepada masyarakat lain yang ingin memanfaatkan pelayanan yang ada. Kondisi ini sejalan dengan teori menurut (Irawan, 2002), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa kepuasan dan pengalaman dengan yang lain.

Berdasarkan 236 jawaban responden yang menebus obat di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo pada lima dimensi kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *empaty* (empati), dimensi *tangibels* (bukti langsung), dan dimensi *assurance* (jaminan) persentase tertinggi yaitu pada dimensi *empaty* (empati) dan terendah pada dimensi *reliability* (kehandalan). Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi di Klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo sudah melayani pasien dengan cepat, teliti, sopan dan baik tanpa memandang status sosial.



## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan resep pasien rawat jalan di klinik Medis D'ngok Kota Ponorogo yang dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empaty* (empati), *tangibels* (bukti langsung), dan *assurance* (jaminan) mendapatkan hasil yang sangat puas.

#### **B. Saran**

Bagi peneliti agar dapat digunakan sebagai acuan mengenai perkembangan pelayanan resep baik di klinik tersebut maupun di tempat pelayanan resep lainnya. Supaya menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen L. V., Propovich N. G. and Ansel H. C. 2014. *Bentuk Sediaan Farmasetis & Sistem Penghantaran Obat*. Jakarta: EGC.
- Alrubaiee, L. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies.
- Amalia DT, Asep S (2014). *Rational drug prescription writing*. Jurnal Kedokteran Unila.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askebtabilitas*. Surabaya: Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta*.
- Depkes RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Indonesia UU Nomor 36 Tahun2 tentang Kesehatan.pdf*
- Feldstein, P.J. 2004. *Health care economics*, Jhon Wiley & SONS, New York.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan*
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hanggara, R.S.L., Gibran, N.C., Kusuma, A.M., Galistiani, G.F., 2017. *Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas*. Jurnal Kefarmasian Indonesia.
- Hermawan, Kartajaya. 2006, "*Hermawan Kartajaya on Marketing*". Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Jas A. 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep. Ed 2*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press.

- Karsintapura, N. A., Administrasi, F. I., & Malang, U. B. (2015). *Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab. Jombang)*.
- Kemkes RI Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta.
- Kemkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta
- Kreitner Robert dan Angelo Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Latupono. 2014. *Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014*. JST Kesehatan. Januari 2015.
- Megawati dan Santoso. 2017. *Pengkajian Resep Secara Administratis Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 Tahun 2014 pada Resep Dokter spesialis Kandungan di Apotek Sthira Dhipa*. Medicamento vo.3 No.1.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ndambuki, J. 2013. *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*. Journal Medicine and Health Care.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., Aliyah, S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. Journal of Pharmacy.
- Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. 2014.
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Pustaka Pelajar
- Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

- Republik Indonesia, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Jakarta.
- Rina, Firliana., Patmi, Kasih., Heni, Siti, Sulastri. 2016. *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality (SERVQUAL)*. Yogyakarta.
- Rusli. 2016. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Sari, I.K. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2014*. Padang
- Sugiyono 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto. 2004. *Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Tjoanoto, M. T dan Kunto, Y. S. 2013. *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.
- Umbara, D. V. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: 2009.
- Wardhana, W.A. (2011). *Strategi Mengatasi & Bangkit Dari Stroke*. Yogyakarta:

# LAMPIRAN

Lampiran 1

**SURAT IZIN PENELITIAN**



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
PRODI D3 FARMASI  
Kampus : Jl. Taman Praja Kec. Taman Kota Madiun Telp /Fax. (0351) 491947  
**AKREDITASI BAN PT NO.383/SK/BAN-  
PT/Akred/PT/V/2015**  
website : [www.stikes-bhm.ac.id](http://www.stikes-bhm.ac.id)

Nomor : 083 / STIKES / BHM / U / VI / 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

**Kepada Yth :**  
apt. Arica Wahyunanda, S.Farm.  
di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan Hormat,

Sebagai salah satu persyaratan Akademik untuk mendapat gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md. Farm), maka setiap mahasiswa Ilmu Kesehatan Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang akan menyelesaikan studinya diharuskan menyusun sebuah Karya Tulis Ilmiah (KTI). Untuk tujuan tersebut diatas, kami mohon bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Dyan Widyasari  
NIM : 201905004  
Judul : Evaluasi Kepuasan Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo  
Tempat Penelitian : Klinik Medis D'Ngok  
Lama Penelitian : 2 bulan  
Pembimbing : 1. apt. Oktaviarika Dewi H., M.Farm  
2. Riska Ratnawati, S KM., Kes

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Madiun, 22 Juni 2022  
Ketua



Arca Wahyunanda, SKM., M.Kes (Epid)  
N. 0217097601

## Lampiran 2

### Lembar Persetujuan Responden

Saya sebagai pasien bersedia menjadi responden untuk sumber data pada penelitian mahasiswa yang bernama Dyan Widyasari, NIM (201905004) mahasiswa dari Prodi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun. Yang sedang melakukan penelitian tentang Evaluasi Kepuasan Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Medis D'Ngok Kota Ponorogo. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan untuk kepentingan pendidikan.

Dengan ini saya menyatakan bahwa sudah diberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Jawaban yang saya berikan merupakan jawaban yang saya jawab dalam keadaan sadar dan tidak dalam paksaan siapapun. Demikian surat ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sungguh- sungguhnya dan dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,  
Responden

Apakah Bapak/Ibu/Saudara berkenan \*  
mengisi kuisioner yang terlampir, mohon  
kiranya Bapak/Ibu/Saudara terlebih  
dahulu bersedia mengisi kolom berikut  
ini:

- Setuju  
 Tidak Setuju

Usia \*

26 tahun

Nama \*

Edi

Lampiran 3

**KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK MEDIS D'NGOK**

Nama :.....

Usia :.....

**Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan data diri anda**

**Jenis Kelamin**

**Pendidikan**

( ) Laki-Laki

( ) SD

( ) Perempuan

( ) SMP

( ) SMA/SMK

( ) D1-D4/S1-S3

**Keterangan Cara Pengisian :**

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan terhadap kepuasan pelayanan resep yang anda terima :

No.	Pernyataan	(1) Sangat tidak puas	(2) Tidak puas	(3) Cukup puas	(4) Puas	(5) Sangat puas
<b>Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b>						
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat					
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan					
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis /seharusnya obat yang harus diminum					
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat di rumah					
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat					



No.	Pernyataan	(1) Sangat tidak puas	(2) Tidak puas	(3) Cukup puas	(4) Puas	(5) Sangat puas
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>						
6.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi					
7.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti					
8.	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja					
9.	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien					
10.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
<b>Dimensi Empaty (Empati)</b>						
11.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat					
12.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien					
13.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status social					
14.	Petugas farmasi melayani pasien sesuai antrian					
15.	Petugas memakai baju yang rapi					
<b>Dimensi Tangibels (Bukti Langsung)</b>						
16.	Luas ruang tunggu memadai					
17.	Tempat duduk di ruang tunggu farmasi memadai					
18.	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi					
19.	Klinik memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet					
20.	Tersedianya poster dan lemflat (brosur) di Klinik					
<b>Dimensi Assurance (Jaminan)</b>						
21.	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di Klinik					
22.	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik					

No.	Pernyataan	(1) Sangat tidak puas	(2) Tidak puas	(3) Cukup puas	(4) Puas	(5) Sangat puas
23.	Biaya/harga obat dapat dijangkau oleh pasien					
24.	Obat yang diterima pasien dengan mencantumkan etiket					
25.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat					

Keterangan :

Sangat Tidak Puas : 0 – 20 %

Tidak Puas : 21 – 40 %

Cukup Puas : 41 – 60 %

Puas : 61 – 80 %

Sangat Puas : 81 – 100 %

Lampiran 4

**DATA HASIL KUISIONER RESPONDEN**

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
1	Arica	33	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	
2	Retno	31	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	Hendry	25	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4
4	Syaiful	32	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Linda Erlyn	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
6	Agung Widodo	34	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
7	Siti Mariya	41	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	Aprilia Dwi	22	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
9	Vivit Vidiasa	31	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
10	Riska Listiya	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	Ulum Erfiana	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4
12	Arinda Purwani	38	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	Kapri Anawati	36	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	2	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
14	Fifin	28	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Suharr	22	Perempuan	SMA/SMK	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
16	Ani Setiani	36	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
17	Renny	38	Perempuan	SMA/SMK	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	Moh Effendy	44	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	Eko	37	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
20	Puji Lestari	29	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Alfiani	28	Perempuan	SMA/SMK	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Diah Ayu W.	22	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4
23	Mita P.	30	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3
24	Vingki R.	21	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
25	Dewi	29	Perempuan	SMA/SMK	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
26	Wahyu	31	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5
27	Media Utari	24	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
28	Putri	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
29	Erna Eka	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
30	Cici Dianita	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	Asri Puji	36	Perempuan	SMA/SMK	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
32	Erigo	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
33	Sri	24	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
34	Sri Lestari	36	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
35	Edi	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	Yana	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
37	Djati Kurnia	49	Perempuan	SMP	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	Dwi Sulisty	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Rina	36	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
40	Yasir	40	Laki-Laki	SMP	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
41	Saiful	25	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
42	Azis	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Yanto	26	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Kateni	33	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Agung	39	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Feri	27	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Nia	20	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	Endi	43	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
49	Arga	24	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Neni	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Yeni	28	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Yanto	30	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	Yanto	34	Laki-Laki	SMA/SMK	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Bela	30	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
55	Ratih	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
56	Riska	29	Perempuan	SMA/SMK	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Basuki	36	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Dwi A.	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	Samsudin	37	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	Sundari	36	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
61	Alifia Sari	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
62	Nisa	23	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Endang	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Endah	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Selvi Mega	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	Novi	21	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
67	Nuranisa	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Agus	30	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Haris	23	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
70	Rosita	31	Perempuan	SMA/SMK	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Nasti	23	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
72	Irma	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Ali	39	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Hardono	25	Laki-Laki	SMA/SMK	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Eva	22	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Husni	50	Laki-Laki	SMP	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	Fathul	24	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4
78	Rika	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	
79	Dita	32	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
80	Atik Rujanati	39	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	Elis	37	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	Eni	24	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	Markaban	68	Laki-Laki	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	Intan Permata	24	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	
85	Amirul	25	Laki-Laki	SMA/SMK	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	Nurul	22	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
87	Ani	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
88	Afrizal	28	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	Samsul	31	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	Dahyan	25	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
91	Sri Lestari	32	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
92	Agung	25	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
93	Pradini	28	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
94	Wulan	23	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
95	Yesi	30	Perempuan	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
96	Sori	25	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
97	Ruli A.	0	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	Laelatul Fitria	31	Perempuan	SMA/SMK	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	Wahyu	38	Laki-Laki	SMP	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
100	Arwati	52	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	Zulfa Arini	30	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	Dwi Puspa	27	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	
103	Taufiq	30	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	Layin	31	Perempuan	SMP	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	
105	Hariato	37	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	
106	Nurul	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	Sri Puryanti	42	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
108	Sri Wulan	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
109	Suwarno	30	Laki-Laki	SMP	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
110	Nita	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
111	Aqib	29	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	
112	Risfa	23	Perempuan	SMA/SMK	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
113	Ika	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
114	Erik	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
115	Riki	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
116	Ari	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
117	Arwan	36	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
118	Tina	22	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
119	Dolyan	30	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
120	Dita	29	Perempuan	SMA/SMK	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
121	Supriadi	40	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
122	Siti	36	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	Anton	29	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4
124	Faizal	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5
125	Yunia	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Yanti	32	Perempuan	SMA/SMK	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5
127	Nuryanto	40	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
128	Intan	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
129	Fahrul	31	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
130	Ria Rosa	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Bela	28	Perempuan	SMA/SMK	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
132	Brinda Nur	25	Perempuan	SMA/SMK	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
133	Efendi	37	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	Lina	39	Perempuan	SMP	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
135	Artarini	30	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	Zuka	25	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5
137	Aziz	27	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5
138	Rina	21	Perempuan	SMA/SMK	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
139	Siti Mariani	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	Mujiono	42	Laki-Laki	SD	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
141	Daryono	32	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5
142	Indah	26	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
143	Nurul	26	Perempuan	SMA/SMK	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	Venna	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	Indriyani	32	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
146	Teddy	24	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
147	Budi	36	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
148	Niken Mega	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
149	Wanto	27	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
150	Siti	40	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	
151	Didik	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	Sunarti	46	Perempuan	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	Dina Angraeni	37	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
154	Agung	26	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	Yeni	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
156	Tantin	21	Perempuan	SMA/SMK	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4
157	Suryo	22	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
158	Hanifah	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	Jarot	45	Laki-Laki	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	Dewi	21	Perempuan	SMA/SMK	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4
161	Putri	37	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
162	Agus	42	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	
163	Sri Mulyani	21	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
164	Radi	33	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	Altuf	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	
166	Silvia	28	Perempuan	SMA/SMK	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	
167	Puijati	25	Perempuan	SMP	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
168	Eni	25	Perempuan	SMA/SMK	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
169	Lirdi Pratama	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
170	Puryanto	33	Laki-Laki	SMP	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
171	Khairunnisa	27	Perempuan	SMA/SMK	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	
172	Maulida	32	Perempuan	SMA/SMK	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	
173	Trisna	25	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	Linda	25	Perempuan	SMA/SMK	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
175	Resky	32	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
176	Irgi	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
177	Grisan	34	Perempuan	SMP	4	4	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	
178	Utomo	37	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	Dewi N.	32	Perempuan	SMP	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
180	Sekti	23	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	Ardila	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Ida Irawati	29	Perempuan	SMA/SMK	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3
183	Arfa	28	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Suyadi	33	Laki-Laki	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	Dinar	21	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
186	Widiastuti	19	Perempuan	SMP	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5
187	Chabib	26	Laki-Laki	SMA/SMK	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	Arif	25	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	Dini	34	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5
190	Fitri Ayu	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
191	Paryoto	43	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	Titik	35	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Dewi	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
194	Khoirul Z.	24	Perempuan	SMA/SMK	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
195	Risardianto	36	Laki-Laki	SMP	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
196	Patecha	29	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
197	Sriyanik	39	Perempuan	SMP	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	Afriani	31	Laki-Laki	SMP	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
199	Wira	27	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Enik Utari	24	Perempuan	SMA/SMK	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201	Sulis	26	Perempuan	SMA/SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
202	Agustin	26	Perempuan	SMA/SMK	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
203	Ani Ragil	21	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
204	Daris	24	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	
205	Miseri	48	Laki-Laki	SMP	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
206	Priskila	30	Laki-Laki	SMA/SMK	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
207	Rudi	39	Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
208	Dian	28	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
209	Sroyana	36	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
210	Lia	37	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5		
211	Iin	31	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
212	Ida Nurhayati	26	Perempuan	SMA/SMK	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
213	Wahyudi	34	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	Yuyun	38	Perempuan	D1-D4/S1-S3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
215	Siti Nur Q.	26	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	Siti Nur Janah	34	Perempuan	SMA/SMK	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	Teguh	26	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
218	Sugeng	32	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	
219	Elviana	24	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
220	Sarnu	45	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
221	Andik	41	Laki-Laki	SMP	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	
222	Heri Suyanto	39	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	
223	M. Arifin	32	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	Endri	24	Perempuan	SMA/SMK	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	
225	Agustina	31	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
226	Mulud	47	Laki-Laki	SD	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
227	Tomi	22	Laki-Laki	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
228	Dewi	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	Dwi Relly	28	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
230	Triana	32	Perempuan	SMP	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	
231	Riftiani	27	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
232	Irwan	28	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	Atik	36	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	
234	Sutati	50	Perempuan	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
235	Hendro	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
236	Yeni Novitasari	27	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
237	Indar	27	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
238	Tiara	21	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
239	Galuh	22	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
240	Busro	22	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	
241	Yulia	28	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	
242	Ela Rosanti	29	Perempuan	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	
243	Siti Julaihah	40	Perempuan	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	
244	Riyan	28	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	Yeni Lestari	36	Perempuan	SMP	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
246	Hadi	39	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	



No.	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
247	Agus	39	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
248	Novi	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
249	Murdiari	38	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	Adinda D.A.	25	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	Aan	26	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	Lina	31	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4
253	Rini	26	Perempuan	SMP	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
254	Yosita	24	Perempuan	SMA/SMK	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	Sinta	27	Perempuan	SMA/SMK	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4
256	Tutwuri H.	38	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	Dasir	47	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	Ayurosit	20	Perempuan	SMP	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
259	Jainul	27	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3
260	Sunardi	40	Laki-Laki	SMA/SMK	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
261	Rita	24	Perempuan	SMA/SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	Ria Silvia	24	Perempuan	D1-D4/S1-S3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
263	Edi	36	Laki-Laki	D1-D4/S1-S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	Prita	23	Perempuan	SMA/SMK	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	Novan	26	Laki-Laki	SMA/SMK	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4
266	Feby	29	Perempuan	D1-D4/S1-S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
<b>Total</b>					1.042	1.010	950	997	985	1.051	1.070	1.089	1.075	1.036	1.074	1.092	1.096	1.074	1.088	979	1.063	1.070	1.064	1.011	1.057	1.086	1.010	1.098	1.072

Keterangan :

- X01-X05 = Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- X06-X10 = Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
- X11-X15 = Dimensi *Empaty* (Empati)
- X16-X20 = Dimensi *Tangibels* (Bukti Langsung)
- X21-X25 = Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Lampiran 5

**HASIL UJI VALIDITAS**

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

$r_{tabel} = 0,361$  (dilihat dari  $r_{tabel}$  signifikansi 5% untuk  $N=30$ )

Kesimpulan Uji Validitas: valid

Pertanyaan (x)	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Dimensi Reliability (Kehandalan)</b>			
X01	0.707	0.361	Valid
X02	0.667	0.361	Valid
X03	0.540	0.361	Valid
X04	0.674	0.361	Valid
X05	0.538	0.361	Valid
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>			
X06	0.707	0.361	Valid
X07	0.851	0.361	Valid
X08	0.768	0.361	Valid
X09	0.808	0.361	Valid
X10	0.503	0.361	Valid
<b>Dimensi Empaty (Empati)</b>			
X11	0.719	0.361	Valid
X12	0.663	0.361	Valid
X13	0.646	0.361	Valid
X14	0.627	0.361	Valid
X15	0.825	0.361	Valid
<b>Dimensi Tangibels (Bukti Langsung)</b>			
X16	0.681	0.361	Valid
X17	0.656	0.361	Valid
X18	0.709	0.361	Valid
X19	0.706	0.361	Valid
X20	0.447	0.361	Valid
<b>Dimensi Assurance (Jaminan)</b>			
X21	0.578	0.361	Valid
X22	0.859	0.361	Valid
X23	0.741	0.361	Valid
X24	0.569	0.361	Valid
X25	0.865	0.361	Valid

Correlations																											
	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	Total	
X01	Pearson Correlation	1	.614	.667	.421	.176	.680	.573	.470	.590	.245	.466	.345	.380	.508	.633	.327	.320	.511	.592	.064	.571	.755	.568	.382	.462	.707
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.020	.352	.000	.001	.009	.001	.192	.009	.062	.039	.004	.000	.078	.085	.004	.001	.736	.001	.000	.001	.037	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	.614	1	.601	.479	.523	.553	.523	.370	.575	.281	.339	.389	.464	.436	.544	.210	.119	.439	.477	.213	.365	.544	.408	.488	.459	.667
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.003	.002	.003	.044	.001	.133	.067	.034	.010	.016	.002	.264	.529	.015	.008	.259	.047	.002	.025	.006	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	.667	.601	1	.256	.355	.341	.367	.261	.374	-.306	.267	.202	.211	.366	.456	.306	.169	.342	.451	.258	.341	.571	.437	.087	.239	.540
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.172	.054	.065	.046	.163	.042	.100	.154	.285	.263	.047	.011	.100	.372	.064	.012	.169	.065	.001	.016	.646	.204	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	.421	.479	.256	1	.520	.358	.667	.465	.557	.251	.585	.397	.376	.460	.449	.377	.467	.449	.313	.197	.358	.449	.387	.387	.693	.674
	Sig. (2-tailed)	.020	.007	.172		.003	.052	.000	.010	.001	.181	.001	.030	.041	.011	.013	.040	.009	.013	.093	.296	.052	.013	.035	.035	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	.176	.523	.355	.520	1	.069	.501	.212	.485	.497	.420	.328	.245	.248	.371	.249	.255	.371	.197	.454	.069	.278	.319	.177	.484	.538
	Sig. (2-tailed)	.352	.003	.054	.003		.716	.005	.260	.007	.005	.021	.077	.192	.187	.044	.185	.174	.044	.296	.012	.716	.137	.086	.349	.007	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	.680	.553	.341	.358	.069	1	.571	.595	.595	.250	.353	.374	.677	.306	.672	.417	.416	.548	.529	-.009	.442	.672	.638	.543	.665	.707
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.065	.052	.716		.001	.001	.001	.182	.056	.042	.000	.100	.000	.022	.022	.002	.003	.961	.014	.000	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	.573	.523	.367	.667	.501	.571	1	.709	.949	.572	.786	.560	.476	.508	.633	.490	.551	.511	.481	.248	.462	.633	.475	.475	.789	.851
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.046	.000	.005	.001		.000	.000	.001	.000	.001	.008	.004	.000	.006	.002	.004	.007	.187	.010	.000	.008	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	.470	.370	.261	.465	.212	.595	.709	1	.732	.366	.590	.555	.591	.612	.627	.457	.525	.491	.580	.267	.350	.627	.501	.605	.717	.768
	Sig. (2-tailed)	.009	.044	.163	.010	.260	.001	.000		.000	.047	.001	.001	.001	.000	.000	.011	.003	.006	.001	.154	.058	.000	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	.590	.575	.374	.557	.485	.595	.949	.732	1	.549	.709	.555	.483	.467	.627	.366	.439	.491	.456	.267	.350	.627	.397	.501	.717	.808
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.042	.001	.007	.001	.000	.000		.002	.000	.001	.007	.009	.000	.047	.015	.006	.011	.154	.058	.000	.030	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.245	.281	.306	.251	.497	.250	.572	.366	.549	1	.408	.412	.369	.199	.280	.250	.177	.280	.255	.140	.083	.280	.214	.214	.501	.503
	Sig. (2-tailed)	.192	.133	.100	.181	.005	.182	.001	.047	.002		.025	.024	.045	.291	.135	.183	.348	.135	.174	.460	.661	.135	.256	.256	.005	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.466	.339	.267	.585	.420	.353	.786	.590	.709	.408	1	.345	.187	.638	.633	.408	.474	.511	.481	.248	.462	.511	.382	.475	.680	.719
	Sig. (2-tailed)	.009	.067	.154	.001	.021	.056	.000	.001	.000	.025		.062	.324	.000	.000	.025	.008	.004	.007	.187	.010	.004	.037	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.345	.389	.202	.397	.328	.374	.560	.555	.555	.412	.345	1	.643	.447	.393	.577	.452	.270	.336	.481	.264	.516	.432	.338	.595	.663
	Sig. (2-tailed)	.062	.034	.285	.030	.077	.042	.001	.001	.001	.024	.062		.000	.013	.032	.001	.012	.149	.069	.007	.158	.004	.017	.067	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.380	.464	.211	.376	.245	.677	.476	.591	.483	.369	.187	.643	1	.376	.396	.369	.284	.396	.368	.133	.283	.506	.573	.573	.677	.646
	Sig. (2-tailed)	.039	.010	.263	.041	.192	.000	.008	.001	.007	.045	.324	.000		.040	.030	.045	.128	.030	.046	.485	.130	.004	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X14	Pearson Correlation	.508	.436	.366	.460	.248	.306	.508	.612	.467	.199	.638	.447	.376	1	.505	.299	.151	.505	.541	.212	.439	.505	.307	.534	.439	.627
	Sig. (2-tailed)	.004	.016	.047	.011	.187	.100	.004	.000	.009	.291	.000	.013	.040		.004	.109	.426	.004	.002	.260	.015	.004	.099	.002	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.633	.544	.456	.449	.371	.672	.633	.627	.627	.280	.633	.393	.396	.505	1	.559	.511	.722	.760	.335	.548	.861	.595	.489	.672	.825
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.011	.013	.044	.000	.000	.000	.000	.135	.000	.032	.030	.004		.001	.004	.000	.000	.071	.002	.000	.001	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.327	.210	.306	.377	.249	.417	.490	.457	.366	.250	.408	.577	.369	.299	.559	1	.828	.466	.594	.491	.417	.652	.642	.071	.584	.681
	Sig. (2-tailed)	.078	.264	.100	.040	.185	.022	.006	.011	.047	.183	.025	.001	.045	.109	.001		.000	.009	.001	.006	.022	.000	.000	.708	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	.320	.119	.163	.467	.255	.416	.551	.525	.439	.177	.474	.452	.284	.151	.511	.828	1	.511	.455	.451	.416	.600	.634	.094	.653	.856
	Sig. (2-tailed)	.085	.529	.372	.009	.174	.022	.002	.003	.015	.348	.008	.012	.128	.426	.004	.000		.004	.011	.012	.022	.000	.000	.620	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	.511	.439	.342	.449	.371	.548	.511	.491	.491	.280	.511	.270	.396	.505	.722	.466	.511	1	.633	.335	.423	.722	.383	.276	.672	.709
	Sig. (2-tailed)	.004	.015	.064	.013	.044	.002	.004	.006	.006	.135	.004	.149	.030	.004	.000	.009	.004		.000	.071	.020	.000	.037	.139	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	.532	.477	.451	.313	.197	.529	.481	.580	.456	.255	.481	.336	.368	.541	.760	.594	.455	.633	1	.286	.416	.760	.484	.291	.529	.706
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.012	.093	.296	.003	.007	.001	.011	.174	.007	.069	.046	.002	.000	.001	.011	.000		.126	.022	.000	.007	.119	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	.064	.213	.258	.197	.454	-.009	.248	.267	.267	.140	.248	.481	.133	.212	.335	.491	.451	.335	.286	1	.178	.439	.328	.088	.272	.447
	Sig. (2-tailed)	.736	.259	.169	.296	.012	.961	.187	.154	.154	.460	.187	.007	.485	.260	.071	.006	.012	.071	.126		.347	.015	.077	.644	.146	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	.571	.365	.341	.358	.069	.442	.462	.350	.350	.083	.462	.264	.283	.439	.548	.417	.416	.423	.416	.178	1	.548	.543	.352	.331	.578
	Sig. (2-tailed)	.001	.047	.065	.052	.716	.014	.010	.058	.058	.661	.010	.158	.130	.015	.002	.022	.022	.020	.022	.347		.002	.002	.056	.074	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	.755	.544	.571	.449	.278	.672	.633	.627	.627	.280	.511	.516	.506	.505	.861	.652	.600	.722	.760	.439	.548	1	.701	.383	.672	.859
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.013	.137	.000	.000	.000	.000	.135	.004	.004	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.002		.000	.037	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.568	.408	.437	.387	.319	.638	.475	.501	.397	.214	.382	.432	.573	.307	.595	.642	.634	.383	.484	.328	.543	.701	1	.512	.638	.741
	Sig. (2-tailed)	.001	.025	.016	.035	.086	.000	.008	.005	.030	.256	.037	.017	.001	.099	.001	.000	.000	.037	.007	.077	.002	.000		.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	.382	.488	.087	.387	.177	.543	.475	.605	.501	.214	.475	.338	.573	.534	.489	.071	.094	.276	.291	.088	.352	.383	.512	1	.543	.569
	Sig. (2-tailed)	.037	.006	.646	.035	.349	.002	.008	.000	.005	.256	.008	.067	.001	.002	.006	.708	.620	.139	.119	.644	.056	.037	.004		.002	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	.462	.459	.239	.693	.494	.665	.789	.717	.717	.501	.680	.595	.677	.439	.672	.584	.653	.672	.529	.272	.331	.672	.638	.543	1	.865
	Sig. (2-tailed)	.010	.011	.204	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.001	.000	.015	.000	.001	.000	.000	.003	.146	.074	.000	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.707	.667	.540	.674	.538	.707	.851	.768	.808	.503	.719	.663	.646	.627	.825	.681	.656	.709	.706	.447	.578	.859	.741	.569	.865	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Keterangan:

X = Pertanyaan

Lampiran 6

**HASIL UJI RELIABILITAS**

Hasil  $\alpha > 0,60$  = Reliabel

Hasil  $\alpha \leq 0,60$  = Tidak Reliabel

Kesimpulan Uji Reliabilitas: Reliabel

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	25

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	104.2333	95.220	.678	.945
X02	104.5667	94.530	.629	.946
X03	104.3333	96.782	.495	.947
X04	104.6000	93.490	.631	.946
X05	104.8333	95.454	.483	.948
X06	104.3000	95.390	.677	.945
X07	104.2333	93.564	.834	.943
X08	104.2000	95.407	.746	.945
X09	104.2000	94.993	.789	.944
X10	104.6667	96.023	.445	.948
X11	104.2333	95.082	.690	.945
X12	104.0667	95.789	.631	.946
X13	104.2000	95.200	.608	.946
X14	103.9667	97.344	.598	.946
X15	104.0667	94.961	.808	.944
X16	104.6667	93.333	.639	.946
X17	104.6000	93.214	.609	.946
X18	104.0667	96.133	.683	.945
X19	104.0000	95.517	.678	.945
X20	104.5667	97.495	.392	.949
X21	104.3000	96.838	.540	.947
X22	104.0667	94.616	.845	.944
X23	104.3667	93.689	.709	.945
X24	104.3667	95.964	.523	.947
X25	104.3000	93.597	.851	.943

Lampiran 7

**HASIL PEROLEHAN JUMLAH PASIEN**

<b>Bulan Februari 2022</b>		<b>Bulan Maret 2022</b>	
<b>Tgl</b>	<b>Jumlah Pasien</b>	<b>Tgl</b>	<b>Jumlah Pasien</b>
2/02	5 Pasien	1/03	7 Pasien
3/02	6 Pasien	2/03	5 Pasien
4/02	8 Pasien	4/03	7 Pasien
5/02	10 Pasien	7/03	7 Pasien
7/02	6 Pasien	8/03	7 Pasien
8/02	7 Pasien	9/03	5 Pasien
9/02	8 Pasien	10/03	10 Pasien
10/02	8 Pasien	11/03	4 Pasien
11/02	6 Pasien	12/03	6 Pasien
12/02	4 Pasien	14/03	8 Pasien
14/02	7 Pasien	15/03	5 Pasien
15/02	6 Pasien	16/03	6 Pasien
16/02	7 Pasien	17/03	4 Pasien
17/02	7 Pasien	18/03	4 Pasien
18/02	7 Pasien	19/03	6 Pasien
19/02	7 Pasien	<b>Total</b>	<b>91 Pasien</b>
21/02	3 Pasien		
22/02	7 Pasien		
23/02	7 Pasien		
24/02	4 Pasien		
25/02	4 Pasien		
26/02	4 Pasien		
28/02	7 Pasien		
<b>Total</b>	<b>145 Pasien</b>		


*Lampiran 8*

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



Lampiran 9

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN




LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL/ KTI  
PRODI D3 FARMASI  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
TA.2020/2021

NAMA : DYAN WIDYASARI  
NIM : 201905004  
PEMBIMBING 1 : OKTAWATIKA DEWI, M. Farm., Apt  
JUDUL : EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DIKLINIK D'NGOK PANOROGO

NO	TANGGAL BIMBINGAN	KETERANGAN	TTD PEMBIMBING
1.	07/10/2021	- Acc Judul - Revisi bab 1	[Signature]
2.	15/11/2021	- Revisi bab 1 - 9 - Revisi kurator	[Signature]
3.	22/11/2021	- Revisi bab 1 - Revisi bab 3 - Revisi bab 9	[Signature]
4.	07/12/2021	- Revisi bab 2 & 3	[Signature]

5.	10/12/2021	Bab 3	[Signature]
6.	19/12/2021	Margin	[Signature]
7.	13/01/2022	- Revisi bab 5	[Signature]
8.	15/01/2022	- Revisi kesimpulan - Revisi bab 5	[Signature]
9.	17/01/22	- Revisi bab 5	[Signature]
10.	18/01/22	- Lampiran	[Signature]
11.	22/01/22	acc lampiran	[Signature]

Kaprodi D3 Farmasi  
Novi Ayanwardani, M.Sc., Apt.  
N.S. 2015 0128



LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL/ KTI  
PRODI D3 FARMASI  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
TA.2020/2021

NAMA : DYAN WIDYASARI  
NIM : 201905004  
PEMBIMBING 2 : RISKA RATNAWATI, S.KM., M. Kei  
JUDUL : EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK D'NGOK PANOROGO

NO	TANGGAL BIMBINGAN	KETERANGAN	TTD PEMBIMBING
1.	26/11/2021	Acc judul revisi bab 1	[Signature]
2.	09/12/2021	revisi bab 2	[Signature]
3.	13/12/2021	Bab 4 revisi	[Signature]
4.	20/12/2021	revisi bab 4 + kurator	[Signature]
5.	28/12/2021	Acc lampiran	[Signature]
6.	17/01/22	Plant & pemberian Revisi	[Signature]
7.	23/01/22	Kemampuan & Perbaikan Acc Simba	[Signature]

Kaprodi D3 Farmasi  
Novi Ayanwardani, M.Sc., Apt.  
N.S. 2015 0128