

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN



Oleh :

AFITRI NURTARULI

NIM: 201605002

PRODI DIPLOMA 3 FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2019

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Ahli Madya Farmasi (Amd. Farm)



Oleh
AFITRI NURTARULI
NIM : 201605002

PRODI DIPLOMA 3 FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah dinyatakan layak mengikuti Ujian Sidang

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN**

Menyetujui,
Pembimbing II

Menyetujui,
Pembimbing I

Vevi Maritha, M. Farm., Apt
NIS. 20150129

Dra. Susilowati, Apt., M. Kes
NIS. 20150120

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma 3 Farmasi

Novi Ayuwardani, M. Sc., Apt
NIS. 20150128

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah dan dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Amd. Farm

Pada Tanggal.....

Dewan Penguji

1. Novi Ayuwardani, M. Sc., Apt :
Dewan Penguji
2. Dra. Susilowati, Apt., M. Kes :
Penguji 1
3. Vevi Maritha, M. Farm., Apt :
Penguji 2

Mengesahkan
Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

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

NIS. 20160230

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah berjudul “ **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun**” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih 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 Novi Ayuwardani, M.Sc., Apt selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun sekaligus Dewan Penguji, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Dra. Susilowati, Apt., M.Kes., selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Vevi Maritha, M.Farm., Apt selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah bekerja sama memberikan bekal pengetahuan untuk memperkaya dan mempertajam daya kritis serta intuisi penulis.
6. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Pindy, Iin, Isna, sebagai sahabat yang selalu menemani, membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Wahyu yang selalu menyemangati, menemani dan memberikan motivasi kepada penulis selama proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Teman – teman Program Studi D-III Farmasi, HIMFA, dan BEM yang telah banyak membantu selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Serta semua pihak yang telah banyak membantu, dimana nama-namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya dengan baik.

Madiun, Juli 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afitri Nurtaruli

Nim : 201605002

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya 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, 19 Juli 2019

Afitri Nurtaruli
Nim. 201605002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Afitri Nurtaruli
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 19 Februari 1996
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sedap Malam No 8 RT 25 RW 05 Ds. Kincang
Wetan Kec. Jiwan Kab. Madiun
Email : nurtaruli@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1) 2011-2014 SMK Farmasi Bina Farma Madiun
2) 2008-2011 SMP NEGERI 6 MADIUN
3) 2002-2008 SDN 01 MANGUNHARJO MADIUN
Riwayat Pekerjaan : 2014-2015 Apotek Medico Madiun

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN

Afitri Nurtaruli
Program Studi Diploma III Farmasi STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun
E-mail : nurtaruli@gmail.com

ABSTRAK

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. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek kehandalan aspek empati aspek ketanggapan, aspek jaminan dan aspek berwujud. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan menggunakan metode deskriptif. Instrument yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pasien. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun pada bulan Januari. Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan dan menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang disebut sebagai responden dan berjumlah 100 responden. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisa data dengan cara menghitung frekuensi data menggunakan program Microsoft Excel 2013.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam SITI Aisyah Madiun terhadap dimensi kehandalan sebesar 74%, dimensi ketanggapan sebesar 71%, dimensi jaminan sebesar 73%, dimensi empati sebesar 77% dan dimensi berwujud sebesar 69%. Pasien peserta BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan RSI. Siti Aisyah Madiun merasa puas terhadap pelayanan petugas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Peserta BPJS Kesehatan, RSI Siti Aisyah.

DESCRIPTION OF THE SATISFACTION LEVEL OF BPJS HEALTH
PARTICIPANTS ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN ISLAMIC SITI
AISYAH MADIUN HOSPITAL UNIT

Afitri Nurtaruli

Program Studi Diploma III Farmasi STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

E-mail : nurtaruli@gmail.com

ABSTRACT

Pharmaceutical services is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include the reliability aspects of the empathic aspects of responsiveness, assurance aspects and tangible aspects. This study aims to describe the level of patient satisfaction BPJS Health participants in pharmacy services at the outpatient Pharmacy Installation unit of the Islamic Hospital of Siti Aisyah Madiun.

This study uses Analytical research design with Cross Sectional approach using descriptive methods. The instrument used was a patient satisfaction questionnaire. The technique used in this sampling is nonprobability sampling with a purposive sampling method. Data retrieval was carried out at the Outpatient Pharmacy Installation of Siti Aisyah Madiun Islamic Hospital in January. The samples in this study were BPJS Health patients who underwent outpatient care and redeemed drugs at hospital pharmacy installations which were referred to as respondents and numbered 100 respondents. The data obtained is then analyzed data by calculating the frequency of data using the Microsoft Excel 2013 program.

The results showed that the level of satisfaction of BPJS Health patients at the Outpatient Pharmacy Installation at SIti Aisyah Madiun Islamic Hospital on reliability dimensions was 74%, responsiveness dimensions were 71%, collateral dimensions were 73%, empathy dimensions were 77% and tangible dimensions were 69% . BPJS Health patient patients at RSI outpatient installations. Siti Aisyah Madiun was satisfied with the service of the officers.

Keywords: Satisfaction Level, Participants in BPJS Health, Siti Aisyah Hospital.

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| Halaman Sampul Dalam | i |
| Lembar Persetujuan..... | ii |
| Lembar Pengesahan | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Halaman Pernyataan..... | vi |
| Daftar Riwayat Hidup | vii |
| Abstrak | viii |
| Abtrack | ix |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel | xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| BAB.1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB.2 TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Rumah Sakit..... | 7 |
| 2.1.1. Pengertian..... | 7 |
| 2.1.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit..... | 7 |
| 2.2. Instalasi Farmasi..... | 8 |
| 2.2.1. Pengertian..... | 8 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.2. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit | 9 |
| 2.3. Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun | 11 |
| 2.4. Pelayanan | 12 |
| 2.4.1. Pengertian..... | 12 |
| 2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.4.3. Standar Pelayanan Kefarmasian..... | 14 |
| 2.5. Kepuasan | 15 |
| 2.5.1. Pengertian..... | 15 |
| 2.5.2. Pengukuran Kepuasan..... | 15 |
| BAB.3 KERANGKA KONSEPTUAL..... | 17 |
| 3.1. Kerangka Konseptual | 17 |
| BAB.4 METODE PENELITIAN..... | 18 |
| 4.1. Desain Penelitian..... | 18 |
| 4.2. Populasi Sampel | 18 |
| 4.2.1. Populasi | 18 |
| 4.2.2. Sampel..... | 18 |
| 4.3.Tempat dan Waktu Penelitian | 19 |
| 4.3.1. Tempat Penelitian..... | 19 |
| 4.3.2. Waktu Penelitian | 19 |
| 4.4. Instrumen Penelitian dan Cara Pengambilan Sampel | 20 |
| 4.4.1. Instrumen Penelitian | 20 |
| 4.4.2. Teknik Pengambilan Sampel..... | 20 |
| 4.4.3. Tahap – Tahap Pengambilan Data..... | 21 |

| | |
|---|----|
| 4.4.4. Uji Validitas dan Reabilitas..... | 22 |
| 4.5. Teknik Pengolahan dan Analisa Data | 23 |
| 4.5.1. Teknik Pengolahan Data | 23 |
| 4.5.2. Analisa Data | 24 |
| BAB.5 HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 27 |
| 5.1.Hasil Penelitian | 27 |
| 5.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas..... | 27 |
| 5.1.2. Gambaran Kepuasan | 28 |
| 5.2.Pembahasan | 29 |
| 5.2.1. Uji Validitas..... | 30 |
| 5.2.2. Gambaran Kepuasan Pasien | 30 |
| BAB VI PENUTUP | 37 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 37 |
| 6.2. Saran..... | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | 39 |
| LAMPIRAN..... | 42 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.4.2. Skala Likert | 16 |
| Tabel 4.5.2. Intepretasi skor | 25 |
| Tabel 5.1. Hasil Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan | 27 |
| Tabel 5.2. Hasil Reliabilitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan | 28 |
| Tabel 5.3. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Tiap Dimensi Pelayanan | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden | 42 |
| Lampiran 2 Kuesioner..... | 43 |
| Lampiran 3 Data Validitas | 45 |
| Lampiran 4 Hasil Validitas | 47 |
| Lampiran 5 Data Responden..... | 51 |
| Lampiran 6 Perhitungan Indeks Rata-rata dan Intepretasi..... | 56 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental dan spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes, 2009). Rumah Sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan, pelayanannya mengacu pada Standar Pelayanan Rumah Sakit yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

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. Pelayanan kefarmasian ini nantinya yang akan memenuhi segala kebutuhan pasien dalam hal perolehan obat. Salah satu faktor keberhasilan pada pengobatan suatu penyakit adalah ketepatan perolehan obat. Ketepatan perolehan obat ini ditentukan oleh kualitas dari pelayanan kefarmasian tersebut (Siregar, Ch. J.P., & Amalia, L., 2014). Pada saat ini terjadi perkembangan dalam pelayanan kefarmasian dimana yang tadinya berorientasi pada obat, sekarang berubah menjadi pasien.

Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan termasuk farmasi klinis yang terjangkau kepada pasien dalam memperoleh dan menggunakan obat dengan tepat (Depkes 2004).

Bagian dari pelayanan farmasi di rumah sakit adalah pelayanan farmasi rawat jalan dan pelayanan farmasi rawat inap. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek keandalan (reliability), aspek empati (empathy), aspek ketanggapan (responsiveness), aspek jaminan (assurance) dan aspek bentuk nyata (tangibles). Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar pasien mendapatkan kesehatan yang bermutu karena pada umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit dan ingin mendapatkan kesembuhan secara cepat, selain itu pasien juga ingin lebih diperhatikan (Hidayati, 2014).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004, setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur sehingga untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bagi seluruh rakyat Indonesia (Sekretariat RI, 2004). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit dan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan,

kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar mutu fasilitas kesehatan, memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan, serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta (Sekretariat Negara RI, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Krisnadewi (2014) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Jember tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk kelompok sebelum BPJS sebesar 81,8% sehingga sudah masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan untuk kelompok BPJS sebesar 76,8% sehingga belum masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Madiun. Visi rumah sakit islam Siti Aisyah Madiun ialah menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Madiun dan sekitarnya dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien, islami serta menggunakan mutu dan keselamatan pasien.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Alasan pemilihan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, karena pada visi nya tertulis memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien serta menggunakan mutu dan keselamatan pasien. Harapannya informasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung evaluasi kinerja dan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS

Kesehatan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek kehandalan di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek daya tanggap di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek jaminan di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
4. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek empati di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun.
5. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek bukti langsung di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam aspek kehandalan yang diperoleh di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam aspek daya tanggap yang diperoleh di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam aspek jaminan yang diperoleh di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
4. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam aspek empati yang diperoleh di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
5. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam aspek bukti langsung yang diperoleh di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan serta pengalaman yang nyata tentang pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

1.4.2 Bagi Institusi Tempat Penelitian

Untuk menjadikan tolok ukur dan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik untuk pasien BPJS Kesehatan di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan pendidikan serta sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian

Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Rumah Sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli lainnya. Di dalam Rumah Sakit terdapat banyak aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan (Haliman & Wulandari, 2012).

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

1. Tugas Rumah Sakit, yaitu :

- a. Memberi pelayanan medis;
- b. Memberi pelayanan penunjang medis;
- c. Memberi pelayanan kedokteran kehakiman;
- d. Memberi pelayanan medis khusus;
- e. Memberi pelayanan rujukan kesehatan;
- f. Memberi pelayanan kedokteran gigi;
- g. Memberi pelayanan sosial;
- h. Memberi penyuluhan kesehatan;
- i. Memberi pelayanan rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, dan rawat intensif;

- j. Memberi pendidikan medis secara umum dan khusus
 - k. Memberi fasilitas untuk penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan; dan
 - l. Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi.
2. Fungsi Rumah Sakit yaitu :
- a. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
 - b. pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
 - c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
 - d. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

2.2 Instalasi Farmasi

2.2.1 Pengertian

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Instalasi farmasi di rumah sakit adalah instalasi di rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker, tenaga ahli madya farmasi (D-3) dan tenaga menengah farmasi (AA) yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan merupakan tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan

kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan, dispensing obat, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit serta pelayanan farmasi klinik (Menkes RI, 2014).

2.2.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Menurut PerMenKes Nomor 58 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu:

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi klinis yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
2. Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam Tim Farmasi dan Terapi.
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan farmasi klinis.
7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium Rumah Sakit.

Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit, meliputi:

- a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
- b. Memilih sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan pelayanan Rumah Sakit.
- c. Merencanakan kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai secara efektif, efisien dan optimal.
- d. Mengadakan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Memproduksi sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
- f. Menerima sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
- g. Menyimpan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian.
- h. Mendistribusikan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai ke unit-unit pelayanan di Rumah Sakit.
- i. Melaksanakan pelayanan farmasi satu pintu.
- j. Melaksanakan pelayanan Obat “unit dose”/dosis sehari.
- k. Melaksanakan komputerisasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (apabila sudah memungkinkan).
- l. Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

- m. Melakukan pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang sudah tidak dapat digunakan.
- n. Mengendalikan persediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
- o. Melakukan administrasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

2.3 Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun

Tanggal 31 Agustus 1962 Balai Pengobatan berubah menjadi Rumah Bersalin Siti Aisyah Madiun, kemudian berdasarkan SK PDM/MKKM kota Madiun NO. 06/KEP/III.5/A/2004 menetapkan berdirinya RSI Siti Aisyah Madiun adalah tanggal 31 Agustus 1962. Tahun 1982 Rumah Bersalin Pra-PKBRS menjadi Rumah Bersalin PKBRS. Tahun 1987 Rumah Bersalin PKBRS menjadi RSI Siti Aisyah Madiun dengan 55 TT. Pada tahun 2008 untuk memperluas pelayanan kepada masyarakat, dibangunlah Graha Ar Raudhah 3 lantai yang memberikan pelayanan Rawat Inap VVIP (1 TT) dan VIP (16 TT), kamar operasi yang terdiri dari 3 kamar operasi dengan peralatan canggih, Recovery Room dan ICU (5 TT). Tahun 2010 RSI Siti Aisyah Madiun semakin berusaha memberikan yang terbaik dengan 119 TT dan 2 dokter spesialis organik.

Tahun 2012 Rumah sakit dengan 134 TT dan 4 dokter spesialis organik. Tahun 2013 Rumah sakit dengan 138 TT. Tahun 2016 Rumah sakit dengan 152 TT. Rumah sakit islam Siti Aisyah Madiun memiliki fasilitas pada rawat jalan meliputi IGD 24 jam, poli umum, poli gigi, poli KIA, poli spesialis bedah, poli spesialis anak, poli spesialis kebidanan dan kandungan, pelayanan kamar operasi

dan sterilisasi, poli jantung, poli spesialis syaraf, poli spesialis penyakit dalam dan poliklinik psikiatri. Tenaga kefarmasian di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun berjumlah 28 orang diantaranya 6 Apoteker dan 22 Tenaga Teknis Kefarmasian.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Berdasarkan dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan kesehatan (Ratminto dan Winarsi, 2005).

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. (Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit).

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupioadi (2006) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) , dan sopan santun (*courtesy*).
- d. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang,

perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.

- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

2.4.3 Standart Pelayanan Kefarmasian

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian;
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar:

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan
- b. Pelayanan farmasi klinik.

2.5 Kepuasan

2.5.1 Pengertian

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Berdasarkan uraian di atas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan – harapannya.

2.5.2 Pengukuran Kepuasan

Menurut Pohan (2007), tingkat kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatif ataupun kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Dalam melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

1. Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Kemudian diyakini lagi menurut pendapat Sugiyono (2017), yaitu kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan

seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pernyataan mengenai gambaran umum dan pendapat responden mengenai pengaruh kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap prestasi kerja karyawan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero). Kuesioner terdiri dari data responden, 10 pernyataan untuk variabel kompetensi, 10 pernyataan untuk variabel budaya organisasi dan 12 pernyataan untuk prestasi kerja, dimana kuesioner menggunakan skala likert.

2. Skala Likert

Skala pengukuran menurut Sugiyono (2014) merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Jawaban pada setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dengan berupa kata-kata:

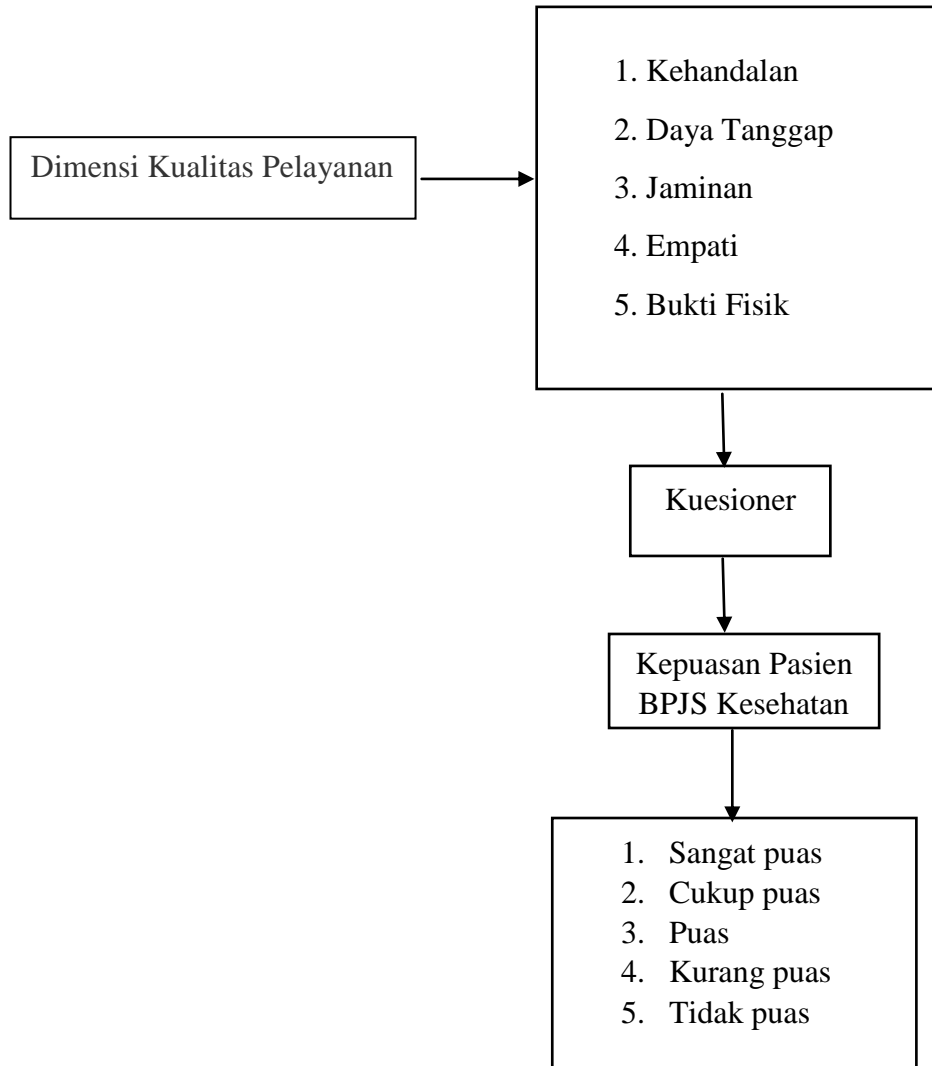
Tabel 2.4.2. Skala *Likert*

| Alternatif Jawaban | Bobot |
|--------------------|-------|
| Sangat Puas | 5 |
| Puas | 4 |
| Cukup Puas | 3 |
| Tidak Puas | 2 |
| Sangat Tidak Puas | 1 |

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual



Bagan 3.1 Kerangka Konseptual

BAB IV

METODOLOGI DAN PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Variabel yang akan diteliti adalah pelayanan Kefarmasian sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan atau menebus resep di unit instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

4.2.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan atau menebus resep di unit Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Pada penelitian ini jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun tidak diketahui dengan pasti sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan rumus sebagai berikut (Lemeshow, 1997) :

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d^2 = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

Kriteria Inklusi:

1. Pasien peserta BPJS Kesehatan yang bersedia mengisi kuesioner.
2. Pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapat resep dan mengambil obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
3. Pasien peserta BPJS Kesehatan yang berumur lebih dari 15 tahun karena sudah mempunyai wewenang sendiri untuk mengambil suatu keputusan.

4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

4.3.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian di unit instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

4.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2019.

4.4 Instrumen Penelitian dan Cara Pengambilan Sampel

4.4.1 Instrumen Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk mengetahui tentang gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Lembar kuesioner berisi tentang kuesioner kualitas pelayanan kesehatan yang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Kuesioner kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang dimodifikasi dari kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Wifda Mawaliya tahun 2011.

4.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini yaitu dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *Purposive sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive Sampling* adalah penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2014).

Pengambilan data yang dilakukan pada sampel menggunakan data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner. Pada pengambilan data peneliti menjelaskan waktu, tujuan, manfaat dan prosedur pelaksanaan kepada calon

responden dan yang bersedia berpartisipasi diminta untuk menandatangani *informed consent*. Responden yang bersedia mengisi lembar kuesioner diberi kesempatan untuk bertanya apabila ada pertanyaan yang tidak dipahami. Selesai pengisian kuesioner, peneliti memeriksa kelengkapan data dan jika ada data yang kurang dapat langsung dilengkapi. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisa (Notoatmodjo, 2010).

4.4.3 Tahap – Tahap Pengambilan Data

- a. Setelah memperoleh surat ijin untuk melakukan penelitian dari Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun, peneliti mendatangi lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit Islam Madiun.
- b. Persiapan instrumen penelitian berupa kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian.
- c. Melakukan uji validitas dan reabilitas di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
- d. Melakukan pengumpulan data sampel melalui kuesioner kepada responden.
- e. Peneliti menentukan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan sesuai dengan kriteria inklusi penelitian.
- f. Peneliti memberikan informasi tentang tujuan penelitian dan keikutsertaan dalam penelitian ini kepada sampel penelitian, bagi yang setuju berpartisipasi dalam penelitian ini diminta untuk menandatangani lembar persetujuan penelitian (*Informed consent*).

- g. Peneliti membagikan lembar persetujuan penelitian (*Informed consent*) kepada responden penelitian yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian untuk ditandatangani.
- h. Peneliti memberikan kuesioner kepada pasien peserta BPJS Kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian di unit instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
- i. Kuesioner yang telah lengkap terisi dilanjutkan dengan pengolahan data.

4.4.4 Uji Validitas dan Reabilitas

Kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian tersebut. Uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur kevalidan kuesioner gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun pada bulan Januari 2019.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian (Dharma, 2011). Uji validitas menggunakan Pearson Product Moment (r), dasar pengambilan keputusan adalah valid jika r hitung $>$ r tabel dan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel. Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. Peneliti melakukan uji validitas instrument pada 30 responden.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan sesuatu. Reriabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2006). Mengetahui apakah data dapat dipercaya atau tidak menggunakan analisa *Alpha-Cronbach*. Dikatakan handal jika *Alpha-Cronbach* $\geq 0,60$ dan tidak handal jika *Alpha-Cronbach* < 0.60 (Sugiono, 2011).

4.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

4.5.1 Teknik Pengolahan Data

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

- a. Pemeriksaan Data (*editing*), adalah memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pernyataan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari lembar kuesioner responden.
- b. Memberitahu Data Kode (*coding*), adalah pada tahap pengolahan ini peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori.

Pemberian kode pada penelitian ini meliputi :

Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian, terdiri dari 5 dimensi memiliki 5 alternatif jawaban yang terdiri dari:

- a. Sangat Puas = 5
- b. Puas = 4
- c. Cukup Puas = 3

- d. Tidak Puas = 2
 - e. Sangat Tidak Puas = 1
- c. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data dengan kategori pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.
- d. Memasukkan Data (*entry data*), adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data.

4.5.2 Analisa Data

Analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah Analisa Univariat. Analisa univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase dari karakteristik responden, pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan meliputi : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik) dan kepuasan pasien.

1. Interpretasi kriteria hasil
 - a. Menghitung *scoring* jawaban dari responden dari setiap dimensi, maka dihitung total keseluruhan jawaban tersebut, dengan rumus :

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T : Total jumlah responden yang memilih

P_n : Pilihan angket skor *Likert*

b. Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut :

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

c. Rumus Interval

Sebelum menyelesaikan perhitungan, maka harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen :

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor likert}$$

$$I = 100 / 5$$

$$I = 20$$

Kriteria intepretasi skor berdasarkan interval :

Tabel 4.5.2 Intepretasi skor

| | |
|------------|-------------------|
| 0% - 20% | Sangat tidak puas |
| 21% - 40% | Kurang puas |
| 41% - 60% | Cukup puas |
| 61% - 80% | puas |
| 81% - 100% | Sangat puas |

d. Rumus Index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

2. Analisa gambaran tingkat kepuasan pasien pada masing–masing dimensi (kehandalan, bukti langsung, jaminan, empati, dan berwujud) yang didasarkan pada hasil kesioner dengan cara menghitung distribusi frekuensi dan presentase dari data masing-masing dimensi menggunakan program komputer *Microsoft Excel*.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 5.1. Hasil Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan

| Dimensi Pelayanan | Butir Pertanyaan | r-Hitung | r-tabel | Keterangan |
|---------------------|------------------|----------|---------|------------|
| Dimensi Keandalan | 1 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 2 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 3 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| Dimensi Ketanggapan | 4 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 5 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| Dimensi Jaminan | 6 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 7 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| Dimensi Empati | 8 | 0.499 | 0.349 | Valid |
| | 9 | 0.439 | 0.349 | Valid |
| | 10 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 11 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| Dimensi Berwujud | 12 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 13 | 0.995 | 0.349 | Valid |
| | 14 | 0.412 | 0.349 | Valid |
| | 15 | 0.995 | 0.349 | Valid |

b. Uji Reabilitas

Tabel 5.2. Hasil Reliabilitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan

| Cronbach's Alpha | N of Item |
|------------------|-----------|
| 0.982 | 15 |

5.1.2. Gambaran Kepuasan

Gambaran pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dinilai berdasarkan 5 dimensi. Dari tabel diketahui pada dimensi kehandalan tingkat kepuasan pasien sebesar 74%, dimensi ketanggapan sebesar 71%, dimensi jaminan sebesar 73%, dimensi empati sebesar 77% dan dimensi berwujud sebesar 69%.

Tabel 5.7. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Tiap Dimensi Pelayanan

| No | Pelayanan Kefarmasian | Tota l Skor | Index % Kepuas an | Rata - rata Index Kepuasan (%) | Intepreta si |
|----------------------------|--|-------------------|----------------------------|---|-----------------|
| Dimensi Kehandalan | | | | | |
| 1 | Informasi nama obat | 343 | 69 | 74 | Puas |
| 2 | Informasi tentang cara pemakaian obat | 352 | 70.4 | | |
| 3 | Menggunakan bahasa yang dimengerti pasien | 411 | 82 | | |
| Dimensi Ketanggapan | | | | | |
| 4 | Menjawab dengan cepat dan tanggap | 355 | 71 | 71 | Puas |
| 5 | Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat | 354 | 71 | | |
| Dimensi Jaminan | | | | | |
| 6 | Petugas memiliki pengetahuan | 356 | 71 | 73 | Puas |
| 7 | Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi | 372 | 74 | | |

| Dimensi Empati | | | | | |
|-------------------------|--|-----|----|----|------|
| 8 | Petugas memakai pakaian yang rapi | 438 | 88 | 77 | Puas |
| 9 | Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas | 423 | 85 | | |
| 10 | Petugas bersikap ramah serta sopan | 416 | 83 | | |
| 11 | Petugas memberikan perhatian yang sama | 257 | 51 | | |
| Dimensi Berwujud | | | | | |
| 12 | Tersedia ruangan khusus | 313 | 63 | 69 | Puas |
| 13 | Ruangan pelayanan obat nyaman | 341 | 68 | | |
| 14 | Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti | 348 | 70 | | |
| 15 | Tersedianya halodoc | 381 | 76 | | |

5.2. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang dilaksanakan pada bulan Januari 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan mengumpulkan data – data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 5 dimensi pelayanan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Responden cukup mencontreng skore yang tertera dalam kuesioner yang jawabannya sesuai dengan pertanyaan yang tertera didalamnya, meliputi: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas.

5.2.1. Uji Validitas dan Reabilitas

Instrumen yang digunakan sebelum melakukan pengambilan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden lain di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiundengan menggunakan program SPSS Statistik 20 . Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden terhadap 23 pertanyaan kualitas pelayanan dan setelah diolah didapatkan 15 butir pertanyaan valid. Dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan instrumen yang digunakan sudah valid. Kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas dan didapatkan nilai koefisien alpha sebesar 0,982 yang lebih besar dari 0,6, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen sudah dapat dipakai untuk penelitian ini.

5.2.2. Gambaran Kepuasan Pasien

Gambaran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun sebagai berikut:

1. Dimensi Kehandalan (*reability*)

Pada pertanyaan pertama yaitu petugas memberikan informasi tentang nama obat, dari pengolahan data didapatkan hasil indeks rata-rata sebesar 74%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa intepretasi dari memberikan informasi nama obat adalah puas. Informasi tentang nama

obat sangat penting atau sudah menjadi hak bagi pasien untuk mengetahui nama obat yang mereka dapatkan.

Pada pertanyaan kedua yaitu tentang cara pemakaian obat dan dari pengolahan data didapatkan hasil indeks rata-rata sebesar 74%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi dari memberikan informasi tentang cara pemakaian obat adalah puas. Banyak pasien yang kurang paham atau dikarenakan suatu hal tertentu misal penglihatan yang kurang ataupun buta huruf oleh karena itu petugas selalu menyampaikan cara pemakaian obat tersebut secara jelas dan pasien mudah memahami sehingga dapat menghindari kesalahan dalam pemakaian obat. Informasi cara pakai obat akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan informasi cara pemakaian obat masih sering terjadi dan hal seperti ini sebaiknya harus dihindari agar tidak timbul masalah dalam pengobatan (Menkes, 2004).

Pada pertanyaan ketiga yaitu penggunaan Bahasa yang bisa dimengerti pasien, dari pengolahan data didapatkan hasil indeks rata-rata sebesar 74%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi penggunaan Bahasa yang digunakan oleh petugas kefarmasian adalah puas. Dalam penggunaan Bahasa yang disampaikan dalam menyampaikan informasi nama obat dan cara pemakaian obat harus secara jelas dan pasien mudah mengerti maksud dari informasi tersebut agar terhindar dari kesalahan cara pemakaian obat ataupun penyampaian informasi lainnya.

2. Dimensi Ketanggapan

Pada pertanyaan keempat petugas menjawab dengan cepat dan tanggap, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks tara-rata 71%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa intepretasi petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien adalah puas. Pasien puas terhadap pelayanan petugas dimana saat pasien bertanya tentang obat tersebut petugas menjawab dengan tanggap dan mudah dimengerti oleh pasien. Sikap tanggap yang diberikan petugas kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang ada di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

Pada pertanyaan kelima setiap keluhan pasien ditangani dengan cepat, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata 71%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa intepretasi petugas dalam mengatasi keluhan pasien adalah puas. Keluhan – keluhan pasien seperti menanyakan cara pemakaian obat, atau menanyakan jika pasien juga mengkonsumsi obat lain, petugas selalu menjawab dengan cepat dan mudah dimengerti oleh pasien. Keluhan-keluhan yang berasal dari konsumen atau pasien harus diperhatikan dan ditanggapi oleh instalasi farmasi yang terkait, hal ini dapat menjadi masukan yang positif untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Konsumen atau pasien akan merasa dihargai dan dihormati karena mereka mempunyai hak untuk mengutarakan segala sesuatu yang dirasakan yang berhubungan dengan layanan kesehatan,

sehingga kualitas pelayanan diharapkan akan semakin baik (Aprilia, 2008).

3. Dimensi Jaminan

Pada pertanyaan keenam petugas memiliki pengetahuan dalam bidangnya, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata 73%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas memiliki pengetahuan terhadap bidangnya adalah puas. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas kefarmasian sangat mempengaruhi kinerja dan tingkat kepuasan pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Jika pasien menanyakan keluhan-keluhan dan hal yang belum dimengerti maka dari itu pengetahuan petugas harus dapat mengetahui jawaban yang tepat dan cepat.

Pada pertanyaan ketujuh pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi dari petugas, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata 73%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi adalah puas. Dalam penyampaian edukasi kepada pasien petugas menggunakan Bahasa yang dapat dipahami oleh pasien sehingga pasien mudah dalam mencerna atau memahami isi dari edukasi tersebut. Kepahaman pasien dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek maupun tenaga farmasi akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengobatan. Hal ini penting karena kepaahaman pasien mengenai informasi segala sesuatu yang telah dijelaskan oleh petugas apotek atau tenaga farmasi akan sangat mempengaruhi kepatuhan dan

keteraturan pasien dalam meminum obat sesuai dengan aturannya (Kemenkes, 2004).

4. Dimensi Empati

Pertanyaan kedelapan petugas memakai pakaian yang rapi, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata 77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas memakai pakaian yang rapi adalah puas.

Pertanyaan kesembilan petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas dalam mengenakan tanda pengenal adalah puas.

Pertanyaan kesepuluh petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien, dari hasil pengelolaan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas dalam bersikap ramah dan sopan adalah puas. Waktu pengambilan data, pasien memberikan jawaban bahwa para petugas di Rumah Sakit Islah Siti Aisyah Madiun khususnya instalasi farmasi rawat jalan memiliki sikap ramah dan sopan, mereka selalu memberikan senyuman dan tutur kata yang sopan, tidak membentak dan bersikap acuh.

Pertanyaan kesebelas petugas memberikan perhatian yang sama kepada seluruh pasien, dari hasil pengelolaan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas dalam memberikan perhatian yang sama adalah puas. saat pengambilan

data, pasien bercerita bahwa petugas memberikan perhatian yang sama, tidak membeda-bedakan pasien satu dengan yang lain. Saat mengantri sudah sesuai dengan nomor urut, jadi tidak ada yang diselipkan pasien untuk didahulukan. Konsumen atau pasien mempunyai hak yang sama dalam memperoleh layanan kesehatan, dengan tidak memandang status sosial dan membedakan pelayanan kepada pasien diharapkan kesenjangan sosial dalam pelayanan kesehatan dapat dihindari. Konsumen atau pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat mencerminkan bahwa layanan kefarmasian untuk semua konsumen, bukan hanya untuk konsumen dengan status sosial tertentu saja (Aprilia, 2008).

5. Bukti Langsung

Pertanyaan kedua belas tersedianya ruangan khusus, dari hasil pengelolaan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 69%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi dalam hal tersedianya ruangan khusus adalah puas.

Pertanyaan ketiga belas ruang pelayanan obat nyaman, dari hasil pengelolaan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 69%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi dalam hal ruang pelayanan yang nyaman adalah puas. Pada saat pengambilan data terlihat bahwa ruang pelayanan dilengkapi dengan tempat duduk yang mencukupi, saat memanggil pasien menggunakan mikrofon agar pasien yang dipanggil namanya tersebut dapat terdengar dengan jelas. Ruang tunggu apotek instalasi farmasi merupakan fasilitas yang harus dijaga kenyamanannya, karena hal ini

cukup berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Suasana ruang tunggu yang nyaman diharapkan pasien merasa betah selama menunggu obat. Terciptanya suasana yang nyaman juga cukup berpengaruh terhadap waktu menunggu obat, jika suasana ruang tunggu nyaman maka waktu menunggu obat pasien akan terasa tidak lama. Sebaliknya jika suasana ruang tunggu tidak nyaman maka pasien merasa tidak betah dan merasa lebih lama berada di ruang tunggu obat (Menkes, 2004).

Pertanyaan keempat belas petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, dari hasil pengolahan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 69%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interpretasi petugas dalam menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti adalah puas.

Pertanyaan kelima belas tersedianya halodoc, dari hasil pengelolaan data diperoleh indeks rata-rata sebesar 69%. Hal tersebut menunjukkan bahwa interpretasi tersedianya halodoc adalah puas. Halodoc merupakan pihak ketiga yang memberikan kemudahan bagi pasien yang tidak ingin menunggu obat. Obat tersebut akan dikirim ke alamat pasien melalui ojek *online* yang bekerja sama dengan halodoc.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yakni puas dengan persentase sebesar 74 %. Petugas memberikan informasi yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yakni puas dengan persentase sebesar 71 %. Sikap tanggap petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi dengan jelas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yakni puas dengan persentase sebesar 73 %. Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yakni puas dengan persentase sebesar 77 %. Petugas memberikan perhatian yang sama dan bersikap ramah kepada semua pasien.

5. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi berwujud yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yakni puas dengan persentase sebesar 69 %. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

6.2. Saran

6.2.1. Bagi Rumah Sakit

Disarankan untuk pihak Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun untuk perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan pasien karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif dan belum mencerminkan pencapaian standar kualifikasi pelayanan dapat selalu berubah - ubah setiap saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya

6.2.2. Bagi Peneliti

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan diteruskan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum terhadap pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, E., H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 1999. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Kep/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. 2009. Rumah Sakit*. Republik Indonesia. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58. 2014. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72/2016/ tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Haliman & Wulandari, 2012, *Cerdas Memilih Rumah Sakit*, Rapha Publishing, Yogyakarta
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal)*, 2(1), 9-14.

- Isnindar, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 231-248.
- Kotler, p. amstrong, g. 2003. Edisi kesembilan, *dasar – dasar pemasaran jilid 1 (terjemahan Alexander sindoro)*. Gramedia: Jakarta
- Krisnadewi, et al, (2014). Evaluasi Studi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Pustaka Kesehatan (eJournal)*, 2(2), 192-198.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J., Lwansa SK. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terj)*. Diby P (penerj), editor. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 1997. 53-55 p.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta :Salemba.
- Notoatmojo, Soekijo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 144-154, Penerbit Buku Kedokteran WGC, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Republik Indonesia, 2003. *Jaminan Kesehatan: Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- RSI, 2018. *Profil Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun*. Tersedia di halaman <https://www.rsimadiun.com/> . Di akses Jumat, 21 Desember 2018 pukul 19.35 WIB.

Sekretariat RI, *Sistem Jaminan Sosial Nasional: Undang-Undang No. 40 Tahun 2004*. Jakarta: Sekretariat Republik Indonesia.

Sekretariat RI, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial: Undang-Undang No. 24 Tahun 2013*. Jakarta: Sekretariat Republik Indonesia.

Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25 – 49. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.

Sugiyono, 2011. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2017. *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*.

Wifda, 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret – Mei 2011*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Lampiran 1

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bernama Afitri Nurtaruli Nim 201605002 adalah mahasiswa D-III Farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun”.

Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan untuk kepentingan pendidikan. Jawaban yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, peneliti berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari rasakan.

Atas perhatian dan kerjasamanya untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terimakasih.

Madiun,

Peneliti

Responden

(Afitri Nurtaruli)

()

Informasi tambahan : Bila bapak/ibu/saudara ada yang ingin ditanyakan tentang kuesioner ini, silahkan hubungi saya (no hp : 085708119972).

Lampiran 2

Tentang kepuasan Anda terhadap pelayanan kefarmasian di unit instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun.

Centanglah (v) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda

| No | Pernyataan | Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di instalasi farmasi? | | | | |
|--|---|--|------------|------|-------------|------------|
| | | Sangat Puas | Cukup Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | | | | | | |
| 1. | Petugas memberi informasi tentang nama obat | | | | | |
| 2. | Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat | | | | | |
| 3. | Pelayanan informasi obat menggunakan Bahasa yang bisa dimengerti pasien | | | | | |
| Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) | | | | | | |
| 4. | Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien | | | | | |
| 5. | Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat | | | | | |
| Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>) | | | | | | |
| 6. | Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat | | | | | |
| 7. | Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi dari petugas kefarmasian | | | | | |
| Dimensi Empathy | | | | | | |
| 8. | Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi | | | | | |
| 9. | Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 10. | Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat | | | | | |
| 11. | Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien | | | | | |
| Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) | | | | | | |
| 12. | Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | | | | | |
| 13. | Ruangan pelayanan informasi obat nyaman | | | | | |
| 14. | Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti | | | | | |
| 15. | Tersedianya halodoc yang memudahkan penebusan resep oleh pasien | | | | | |

Data Validitas

| No | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Dimensi Keahlian | | | Dimensi Ketanggapan | | Dimensi Jaminan | | Dimensi Empati | | | | Dimensi Berwujud | | | | Total |
|----|------|---------------|------------|----------------|------------------|----|----|---------------------|----|-----------------|----|----------------|----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | |
| 1 | 60 | L | SMP | Petani | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 2 | 64 | P | SMP | Pedagang | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 60 | P | SMA | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 73 |
| 4 | 48 | P | SMP | Ibu RT | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 5 | 59 | P | SMP | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 6 | 65 | P | SMA | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 72 |
| 7 | 24 | P | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 8 | 56 | P | SMP | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 61 |
| 9 | 36 | P | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 10 | 39 | L | D3 | Pegawai Swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 |
| 11 | 58 | P | SMP | Pedagang | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 12 | 58 | P | SMA | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 72 |
| 13 | 64 | L | SMA | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| 14 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 15 | 39 | P | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 16 | 45 | P | SMA | Pensiunan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 17 | 65 | L | SMA | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 18 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 19 | 57 | P | SMP | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 20 | 26 | P | SMA | Petani | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 48 |
| 21 | 64 | P | S1 | Pegawai Swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 73 |
| 22 | 35 | P | S1 | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 23 | 28 | P | SMA | Petani | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 24 | 65 | L | SMA | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 25 | 32 | L | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 26 | 22 | L | S1 | Mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 72 |
| 27 | 23 | L | S1 | Mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 |
| 28 | 39 | L | SMP | Pedagang | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 29 | 55 | L | SMA | Pedagang | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 30 | 50 | L | SMA | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 57 |

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | VAR00001 |
|----|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|---------------------|--------------------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 ⁺ | .380 ⁺ | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P2 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 ⁺ | .380 ⁺ | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P3 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 ⁺ | .380 ⁺ | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P4 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 ⁺ | .380 ⁺ | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P5 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 ⁺ | .380 ⁺ | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|---------|---------|---------|---------|------|---------|--------|
| P6 | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P7 | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .455* | .380* | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .358 | 1.000** | .995** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| P8 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .455* | .380* | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .358 | 1.000** | .995** |
| P9 | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P10 | Pearson Correlation | .455* | .455* | .455* | .455* | .455* | .455* | .455* | 1 | .183 | .455* | .455* | .455* | .455* | .145 | .455* | .499** |
| | Sig. (2-tailed) | .012 | .012 | .012 | .012 | .012 | .012 | .012 | .012 | .332 | .012 | .012 | .012 | .012 | .444 | .012 | .005 |
| P11 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | .380* | .380* | .380* | .380* | .380* | .380* | .380* | .183 | 1 | .380* | .380* | .380* | .380* | .108 | .380* | .439* |
| P12 | Sig. (2-tailed) | .038 | .038 | .038 | .038 | .038 | .038 | .038 | .332 | .332 | .038 | .038 | .038 | .038 | .571 | .038 | .015 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P13 | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .455* | .380* | 1 | 1.000** | 1.000** | 1.000** | .358 | 1.000** | .995** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|---------------------|--------------------|
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P11 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 [*] | .380 [*] | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P12 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 [*] | .380 [*] | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1 | 1.000 ^{**} | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P13 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 [*] | .380 [*] | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1 | .358 | 1.000 ^{**} | .995 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | .052 | 0.000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P14 | Pearson Correlation | .358 | .358 | .358 | .358 | .358 | .358 | .358 | .358 | .145 | .108 | .358 | .358 | .358 | .358 | 1 | .358 | .412 [*] |
| | Sig. (2-tailed) | .052 | .052 | .052 | .052 | .052 | .052 | .052 | .052 | .444 | .571 | .052 | .052 | .052 | .052 | | .052 | .024 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| P15 | Pearson Correlation | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .455 [*] | .380 [*] | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | 1.000 ^{**} | .358 | 1 | .995 ^{**} |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|------|----|
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .012 | .038 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | .052 | | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VA R00 001 | Pearson Correlation | .995** | .995** | .995** | .995** | .995** | .995** | .995** | .995** | .499** | .439* | .995** | .995** | .995** | .995** | .412* | .995** | | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .005 | .015 | .000 | .000 | .000 | .000 | .024 | .000 | | |
| | N | 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).

Data Responden

| No | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Dimensi Kehandalan | | | Dimensi Ketanggapan | | Dimensi Jaminan | | Dimensi Empati | | | | Dimensi Berwujud | | | | total |
|----|------|---------------|------------|----------------|--------------------|----|----|---------------------|----|-----------------|----|----------------|----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-------|
| | | | | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | |
| 1 | 60 | L | SMP | Petani | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 2 | 64 | P | SMP | Ibu RT | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 60 | P | SMA | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 73 |
| 4 | 48 | P | SMP | Pedagang | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 5 | 59 | P | SMP | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 6 | 65 | P | SMA | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 72 |
| 7 | 24 | P | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 8 | 56 | P | SMP | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 61 |
| 9 | 36 | P | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 10 | 39 | L | D3 | Pegawai Swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 |
| 11 | 58 | P | SMP | Pedagang | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 12 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 72 |
| 13 | 64 | L | SMA | Pensiunan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| 14 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 15 | 39 | P | S1 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 16 | 45 | P | SMA | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 17 | 65 | L | SMA | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 18 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 19 | 57 | P | SMP | Ibu RT | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 20 | 26 | P | SMA | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 48 |
| 21 | 64 | P | S1 | Pensiunan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 73 |
| 22 | 35 | P | S1 | Pegawai Swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 23 | 28 | P | SMA | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 24 | 65 | L | SMA | Petani | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 25 | 32 | L | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 26 | 22 | L | S1 | Mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 72 |
| 27 | 23 | L | S1 | Mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 |
| 28 | 39 | L | SMP | Pedagang | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 29 | 55 | L | SMA | Pedagang | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 30 | 50 | L | SMA | Petani | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 57 |
| 31 | 63 | L | SD | Petani | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 52 |
| 32 | 54 | P | SMP | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 54 |
| 33 | 60 | P | SD | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 50 |
| 34 | 54 | P | SMA | Petani | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 35 | 64 | P | SD | Ibu RT | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 36 | 56 | P | SD | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 37 | 53 | P | SMA | Ibu RT | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 67 |
| 38 | 59 | L | SMA | Pensiunan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 65 |
| 39 | 59 | L | S1 | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 40 | 58 | L | SMP | Pensiunan | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 41 | 20 | L | SMA | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 42 | 56 | P | S1 | Pedagang | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 64 |
| 43 | 45 | P | SMA | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 44 | 60 | P | SMP | Ibu RT | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 22 | P | SMA | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 57 |
| 46 | 58 | L | SMA | Pensiunan | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 55 |
| 47 | 62 | P | SMP | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 56 |
| 48 | 23 | P | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 54 |
| 49 | 59 | L | SMA | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 50 | 60 | P | SMP | Ibu RT | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 47 |
| 51 | 55 | L | SMP | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 52 | 45 | P | SMA | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 53 | 59 | L | SMA | Pensiunan | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 52 |
| 54 | 55 | L | SMA | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 55 | 58 | L | SMA | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 56 | 18 | L | SMA | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 53 |
| 57 | 58 | L | SMA | Petani | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 60 |
| 58 | 45 | P | SMP | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 59 | 27 | P | SMA | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 65 |
| 60 | 64 | L | SMP | Petani | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 62 |
| 61 | 63 | L | SD | Tidak Bekerja | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 55 |
| 62 | 55 | P | SMA | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 61 |
| 63 | 56 | P | SMP | Ibu RT | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 50 |
| 64 | 25 | P | D3 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 62 |
| 65 | 50 | L | SMP | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 66 | 45 | P | SMA | Pedagang | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 67 | 28 | P | D3 | Pegawai Swasta | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 61 |
| 68 | 29 | P | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 69 | 30 | L | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 50 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 70 | 48 | L | SMA | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 71 | 20 | P | SMA | Mahasiswa | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 72 | 39 | P | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 73 | 60 | P | SMA | Pedagang | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 74 | 62 | L | SMA | Petani | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 75 | 59 | L | SMA | Pensiunan | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 76 | 49 | P | SMA | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 77 | 48 | P | SMA | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 53 |
| 78 | 59 | P | SMP | Pedagang | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 79 | 59 | L | SD | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 80 | 63 | L | SD | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 53 |
| 81 | 56 | P | SD | Tidak Bekerja | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 82 | 29 | P | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 52 |
| 83 | 61 | L | SMA | Petani | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 45 |
| 84 | 38 | P | d3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 85 | 56 | L | SMA | Tidak Bekerja | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 86 | 62 | P | SD | Ibu RT | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 87 | 48 | L | SMA | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 58 |
| 88 | 19 | P | SMA | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 89 | 22 | P | SMA | Mahasiswa | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 49 |
| 90 | 65 | L | SD | Tidak Bekerja | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| 91 | 18 | P | SMA | Mahasiswa | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 54 |
| 92 | 29 | P | D3 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 93 | 48 | P | S1 | Pegawai Swasta | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 56 |
| 94 | 36 | P | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 52 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|---|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 95 | 60 | L | SMA | Tidak Bekerja | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 96 | 28 | P | S1 | PNS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 97 | 37 | P | S1 | PNS | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 55 |
| 98 | 28 | P | S1 | PNS | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 99 | 26 | P | S1 | Pegawai Swasta | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 51 |
| 100 | 58 | P | SMA | Ibu RT | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 60 |

Perhitungan Indeks Kepuasan

p1

| | | Frequency | Txpn | Index % |
|-------|-------|-----------|------|---------|
| Valid | 2 | 7 | 14 | 69% |
| | 3 | 55 | 165 | |
| | 4 | 26 | 104 | |
| | 5 | 12 | 60 | |
| | Total | 100 | 343 | |

p2

| | | Frequency | TxPn | Index % |
|-------|-------|-----------|------|---------|
| Valid | 2 | 4 | 8 | 70.40% |
| | 3 | 52 | 156 | |
| | 4 | 32 | 128 | |
| | 5 | 12 | 60 | |
| | Total | 100 | 352 | |

p3

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 2 | 4 | 82% |
| | 3 | 14 | 42 | |
| | 4 | 55 | 220 | |
| | 5 | 29 | 145 | |
| | Total | 100 | 411 | |

p4

| | | Frequency | TxPn | Index % |
|-------|-------|-----------|------|---------|
| Valid | 2 | 5 | 10 | 71% |
| | 3 | 49 | 147 | |
| | 4 | 32 | 128 | |
| | 5 | 14 | 70 | |
| | Total | 100 | 355 | |

p5

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 5 | 10 | 71% |
| | 3 | 50 | 150 | |
| | 4 | 31 | 124 | |
| | 5 | 14 | 70 | |
| | Total | 100 | 354 | |

p6

| | | Frequency | TxPn | Index % |
|-------|-------|-----------|------|---------|
| Valid | 2 | 3 | 6 | 71% |
| | 3 | 51 | 153 | |
| | 4 | 33 | 132 | |
| | 5 | 13 | 65 | |
| | Total | 100 | 356 | |

p7

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 2 | 4 | 74% |
| | 3 | 41 | 123 | |
| | 4 | 40 | 160 | |
| | 5 | 17 | 85 | |
| | Total | 100 | 372 | |

p8

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 3 | 9 | 27 | 88% |
| | 4 | 44 | 176 | |
| | 5 | 47 | 235 | |
| | Total | 100 | 438 | |

p9

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 3 | 17 | 51 | 85% |
| | 4 | 43 | 172 | |
| | 5 | 40 | 200 | |
| | Total | 100 | 423 | |

p10

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 2 | 4 | 83% |
| | 3 | 13 | 39 | |
| | 4 | 52 | 208 | |
| | 5 | 33 | 165 | |
| | Total | 100 | 416 | |

p11

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 3 | 6 | 51% |
| | 3 | 13 | 39 | |
| | 4 | 53 | 212 | |
| | 5 | 31 | 155 | |
| | Total | 100 | 257 | |

p12

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 30 | 60 | 63% |
| | 3 | 40 | 120 | |
| | 4 | 17 | 68 | |
| | 5 | 13 | 65 | |
| | Total | 100 | 313 | |

p13

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 7 | 14 | 68% |
| | 3 | 57 | 171 | |
| | 4 | 24 | 96 | |
| | 5 | 12 | 60 | |
| | Total | 100 | 341 | |

p14

| | | Frequency | P x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 2 | 4 | 70% |
| | 3 | 56 | 168 | |
| | 4 | 34 | 136 | |
| | 5 | 8 | 40 | |
| | Total | 100 | 348 | |

p15

| | | Frequency | T x Pn | Index % |
|-------|-------|-----------|--------|---------|
| Valid | 2 | 8 | 16 | 76% |
| | 3 | 32 | 96 | |
| | 4 | 31 | 124 | |
| | 5 | 29 | 145 | |
| | Total | 100 | 381 | |

Rata – rata Indeks Kepuasan

| | |
|---------------------|-----|
| dimensi kehandalan | 74% |
| dimensi ketanggapan | 71% |
| dimensi jaminan | 73% |
| dimensi empati | 77% |
| dimensi berwujud | 69% |