

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA.**  
**HANAFIAH SM. BATUSANGKAR**  
**TAHUN 2022**

*Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit*



**OLEH :**

**MEMI SILVIA**  
**191000213461041**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN DAN MIPA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

**2022**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA.**  
**HANAFIAH SM. BATUSANGKAR**

**TAHUN 2022**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi**  
**Diploma III Administrasi Rumah Sakit**

**Di Fakultas Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

**Oleh :**

**MEMI SILVIA**  
**191000213461041**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**BUKITTINGGI**  
**2022**

KARYA TULIS ILMIAH  
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. M.L.  
BANAFIAH SM. BATUSANGKAR  
TAHUN 2022

Dipersiapkan dan disusun oleh :

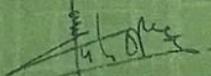
MEMI SILVIA  
191000213461041

Telah dipertimbangkan di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Bukittinggi, 10 September 2022

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji  
Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,

  
(Ns. Sisca Oktarini, S.Kep., M.Kep)

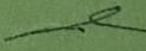
Dosen Pembimbing II,

  
(Hendry Wibowo, S.Kep., M.Kes)

Penguji I

  
(Elsi Susanti, SE., M.M)

Penguji II

  
(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

  
(Yuliza Anggraini, S.SE., M.Keb)

KARYA TULIS ILMIAH  
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA.  
HANAFIAH SML. BATUSANGKAR

TAHUN 2022

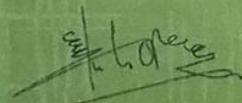
Dipersiapkan dan disusun oleh

MEMI SILVIA  
191000213461041

Telah memenuhi persyaratan untuk di pertahankan  
Di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

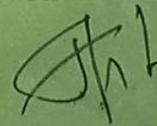
Bukittinggi, September 2022

Dosen Pembimbing I,



(Ns. Sisca Oktarini, S.Kep. M.Kep)

Dosen Pembimbing II,



(Hendry Wibowo, S.Kep. M.Kes)

Kaprodi

D-III Administrasi Rumah Sakit



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : MEMI SILVIA  
Tempat, Tanggal lahir : Bukittinggi, 25 Mei 2000  
Alamat : Jl. Hamka Gurun Panjang, Kota Bukittinggi  
Agama : Islam

### DATA ORANGTUA

Nama orang tua  
a. Ayah : Syafrizal  
b. Ibu : Yulidar  
Alamat orang tua : Jl. Hamka Gurun Panjang, Kota Bukittinggi

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 17 Pakan Kurai : 2007-2012
2. SMP N 8 Bukittinggi : 2012-2015
3. SMA N 1 Ampek Angkek : 2016-2018
4. D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan : 2019-2022  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan segala puji bagi Allah SWT, ku persembahkan karya kecil ini kepada :*

*Orangtuaku tercinta yang tanpa lelah mendukungku dari seluruhsisi, keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana tugas akhir karya tulis ilmiah ini selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bangga punya kedua orang tua sepertipapa dan mama.*

*mama dan papa telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan.*

*Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa.*

*Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk papa dan mama.*

*Saudara dan kerabatku tersayang,*

*Dosen Pembimbingku yang selalu sabar dan telaten untuk membimbingku menyelesaikan tugas akhir karya tulis ilmiah ini, Teman-teman jurusan D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat angkatan 2019,*

*Almamaterku Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.*

*Terkadang saya merasa seperti tidak berada di tempat lain. Saya hanya merasa tidak ada yang bisa memahami saya. Tetapi kemudian saya ingat bahwa saya memiliki kalian, kawan. Sejajurnya saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan tanpa kalian sahabatku. Terima kasih telah menjadi manusia terbaik di dunia.*

**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit**

**Fakultas Kesehatan UM-SUMBAR**

Karya Tulis Ilmiah

**Agustus 2022**

**ABSTRAK**

**Oleh : Memi Silvia**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA. HANAFIAH SM. BATUSANGKAR TAHUN 2022**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah Sm Batusangkar Tahun 2022 terlihat beberapa keluhan responden mengenai pelayanan yang lama, ruang tunggu tidak mencukupi, sering terjadinya kekosongan obat yang mengakibatkan pasien susah mencari obat sehingga harus membeli obat di luar rumah sakit.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah Sm Batusangkar pada tahun 2022. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap variabel tampilan fisik dari 100 responden 41 orang (41%) menyatakan tidak puas dan 59 orang (59%) menyatakan puas, variabel keandalan 28 orang (28%) menyatakan tidak puas dan 72 orang (72%) menyatakan puas, variabel ketanggapan 20 orang (20%) menyatakan tidak puas, dan 80 orang (80%) menyatakan puas, variabel jaminan 19 orang (19%) menyatakan tidak puas, 81 orang (81%) menyatakan puas. variabel empati 24 orang (24%) menyatakan tidak puas dan 76 orang (76%) menyatakan puas.

Disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah Sm. Batusangkar periode Juni 2022 secara keseluruhan sebesar 74% dengan klasifikasi puas. Diharapkan kedepannya apotek rumah sakit meningkatkan pelayanan, fasilitas ruang tunggu, dan pihak manajemen meningkatkan ketersediaan obat agar pasien tidak mencari obat lagi ke luar apotek rumah sakit.

**Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek rumah sakit**

**D-III Hospital Administration Study Program**

**Faculty of Health UM-SUMBAR**

**Scientific papers**

**August 2022**

**ABSTRACT**

**By : Memi Silvia**

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PHARMACY OF RSUD PROF. DR. MA. HANAFIAH SM. BATUSANGKAR IN 2022**

Based on research conducted at Prof. Hospital. Dr. Ma. Hanafiah Sm Batusangkar In 2022, there were several complaints from respondents regarding long service, insufficient waiting room, frequent drug vacancies which made it difficult for patients to find medicine so they had to buy medicine outside the hospital.

The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at Prof. Hospital. Dr. Ma. Hanafiah Sm Batusangkar in 2022. This type of research uses descriptive research methods with a quantitative approach. The population in this study were all outpatients with a total sample of 100 respondents.

The results showed that the level of patient satisfaction with the physical appearance variable of 100 respondents 41 people (41%) said they were not satisfied and 59 people (59%) said they were satisfied, the reliability variable 28 people (28%) said they were not satisfied and 72 people (72%) ) expressed satisfaction, the response variable 20 people (20%) said they were not satisfied, and 80 people (80%) stated they were satisfied, the guarantee variable 19 people (19%) stated they were not satisfied, 81 people (81%) said they were satisfied. Empathy variable 24 people (24%) said they were not satisfied and 76 people (76%) said they were satisfied.

It was concluded that the average patient satisfaction with pharmaceutical services at the Prof. Hospital Pharmacy. Dr. Ma. Hanafiah Sm. Batusangkar for the period of June 2022 as a whole is 74% with a satisfied classification. It is hoped that in the future the hospital pharmacy will improve services, waiting room facilities, and the management will increase the availability of drugs so that patients do not look for drugs again outside the hospital pharmacy.

**Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, hospital pharmacy**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat beriringan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM. Batusangkar ” tepat pada waktunya .

Adapun tujuan dari penelitian Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM.Batusangkar,

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
3. Ibu Ns. Sisca Oktarini, S.Kep. M.Kep. selaku pembimbing 1 yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Hendry Wibowo, S.Kep. M.Kes, selaku pembimbing 2 yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan

6. Teristimewa orang tua tercinta, ayahanda dan ibunda, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan, doa dan harapan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menempuh pendidikan Administrasi Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Terimakasih kepada sahabat saya yang selalu memberikan motivasi untuk peneliti bisa menyelesaikan dengan baik, doa dan harapan yang sangat berarti bagi peneliti.
8. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan proposal ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sebaik mungkin, peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Bukittinggi, 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                              | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1           |
| B. Identifikasi Masalah.....                             | 4           |
| C. Batasan Masalah .....                                 | 4           |
| D. Rumusan Masalah.....                                  | 5           |
| E. Tujuan Penelitian .....                               | 5           |
| 1. Tujuan Umum.....                                      | 5           |
| 2. Tujuan Khusus.....                                    | 5           |
| F. Manfaat Penelitian .....                              | 6           |
| 1. Bagi Rumah Sakit .....                                | 6           |
| 2. Bagi Fakultas .....                                   | 6           |
| 3. Manfaat Bagi Peneliti.....                            | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                       | <b>7</b>    |
| A. Rumah Sakit.....                                      | 7           |
| 1. Pengertian Rumah Sakit.....                           | 7           |
| 2. Fungsi Rumah Sakit.....                               | 7           |
| 3. Klasifikasi Rumah Sakit.....                          | 8           |
| B. Pelayanan Kesehatan.....                              | 9           |
| 1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                  | 9           |
| 2. Mutu Pelayanan Kesehatan.....                         | 12          |
| 3. Pengertian Kepuasan Pasien .....                      | 16          |
| 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... | 17          |
| 5. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.....                      | 18          |
| 6. Kepuasan Pelayanan .....                              | 20          |
| C. Pelayanan Kefarmasian.....                            | 21          |

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 1.             | Pengertian Pelayanan Kefarmasian.....   | 21        |
| 2.             | Peran Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek.....                                | 22        |
| D.             | Kerangka Teori .....  | 23        |
| E.             | Kerangka Konsep.....  | 23        |
| F.             | Defenisi Operasional .....  | 24        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>26</b> |
| A.             | Jenis Penelitian.....   | 26        |
| B.             | Lokasi dan Waktu Penelitian .....   | 26        |
| C.             | Populasi dan Sampel .....   | 27        |
| D.             | Sumber Data.....  | 28        |
| 1.             | Data Primer .....   | 28        |
| 2.             | Data Sekunder .....   | 29        |
| E.             | Metode Pengumpulan Data.....  | 29        |
| 1.             | Kuesioner .....   | 29        |
| 2.             | Dokumentasi .....   | 29        |
| F.             | Instrumen Penelitian.....   | 30        |
| G.             | Analisa Data.....   | 30        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>33</b> |
| A.             | Gambaran tempat penelitian .....  | 33        |
| 1.             | Sejarah Objek Penelitian.....   | 33        |
| 2.             | Visi Dan Misi Objek Penelitian .....  | 35        |
| 3.             | Struktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas.....                                  | 36        |
| B.             | Hasil.....  | 37        |
| a)             | Karakteristik responden .....   | 37        |
| 1.             | Karakteristik responden berdasarkan umur.....                                 | 37        |
| 2.             | Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....                 | 37        |
| 3.             | Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....                        | 38        |
| b)             | Distribusi frekuensi responden.....   | 39        |
| 1.             | Distribusi frekuensi responden berdasarkan tangibles (Bukti fisik).....       | 39        |
| 2.             | Distribusi frekuensi responden berdasarkan reliability (kehandalan) .....     | 39        |
| 3.             | Distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness (daya tanggap)..... | 40        |
| 4.             | Distribusi frekuensi responden berdasarkan assurance (jaminan) .....          | 41        |
| 5.             | Distribusi frekuensi responden berdasarkan empathy.....                       | 41        |
| C.             | Pembahasan.....   | 42        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Bukti fisik (Tangibel).....          | 42        |
| 2. Keandalan (Reliability).....         | 43        |
| 3. Ketanggapan (Responsiveness).....    | 44        |
| 4. Assurance (Jaminan).....             | 45        |
| 5. Empathy (empati).....                | 46        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>48</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 48        |
| B. Saran .....                          | 49        |
| 1. Bagi Rumah Sakit .....               | 49        |
| 2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....      | 49        |
| 3. Bagi Instansi.....                   | 49        |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....                   | 17 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....                  | 18 |
| Gambar 4.1 Profil Rumah Sakit.....               | 28 |
| Gambar 4.2 Struktur organisasi Rumah Sakit ..... | 31 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.6.1 Defenisi Operasional.....   | 24 |
| Tabel 4.2.1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.....               | 37 |
| Tabel 4.2.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir..... | 38 |
| Tabel 4.2.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....       | 38 |
| Tabel 4.2.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tangibles.....           | 39 |
| Tabel 4.2.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan reliability.....         | 39 |
| Tabel 4.2.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness.....      | 40 |
| Tabel 4.2.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan assurance .....          | 41 |
| Tabel 4.2.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan empathy.....             | 41 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |  |
|--|--|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian ..... |  |
| Lampiran 2. Pengisian Kuesioner .....  |  |
| Lampiran 3. Kuesioner .....            |  |
| Lampiran 4. Output.....                |  |
| Lampiran 5. Master Tabel .....         |  |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut World Health Organization (WHO), Kesehatan merupakan suatu keadaan sehat yang utuh baik secara fisik mental dan sosial serta bukan hanya keadaan bebas dari sakit, penyakit atau kecacatan yang memungkinkan setiap orang yang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Menurut PP No. 47 Tahun 2021, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan melalui pendekatan promotive, preventif, kuratif dan rehabilitative yang dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan. (Kementrian Sekretariat Negara, 2021)

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Sumenge et al. 2020). Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi selama proses pemberian pelayanan. Salah

satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kelemahan dan kekurangan pelayanan kesehatan. (Anggraeni,2019)

Kepuasan pasien ditentukan oleh sarana dan prasana yang terdapat di fasilitas kesehatan, lingkungannya yang nyaman, kinerja petugas kesehatan saat memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2011). Menurut Pohan (2007), kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kemampuan (assurance), fasilitas (tangible), perhatian (emphaty). Menurut Permenkes 2016, Standar minimal pelayanan kepuasan pasien diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pasien akan kembali lagi dan informasi pelayanan yang diterima pasien dari rumah sakit akan diteruskan kepada keluarga, teman dan masyarakat di daerah tersebut (Muhlisin *et al*, 2016).

Pelayanan kefarmasian yaitu suatu pelayanan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). (Permenkes, 2016). Penampilan apotek merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas

yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dapat dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Prihandiwati dkk, 2018).

Berdasarkan penelitian dari Irene Setyaningsih di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah PROF.DR.W.Z. Johannes Kupang bahwa rata-rata tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan sebesar 72% dengan klasifikasi puas, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang memperoleh rata-rata 71% terhadap unsur bukti fisik (tangible). 72% terhadap unsur empati, 70% terhadap unsur kehandalan, 72% terhadap unsur ketanggapan, dan 74% terhadap unsur keyakinan dengan klasifikasi keseluruhan unsur puas. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan sudah sebagian besar puas, walaupun demikian rumah sakit perlu memperhatikan dan mengusahakan pengaruh indikator-indikator penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Serta menyederhanakan sistem administrasi untuk meningkatkan layanan

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada RSUD Prof Dr. MA Hanafiah SM Batusangkar dari 10 pasien rawat jalan sebanyak 7 pasien berpendapat kurang puas tentang pelayanan di Apotek, pasien tersebut mengeluhkan bahwa pasien tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan, fasilitas-fasilitas penunjang apotek yang diberikan kurang lengkap

seperti ruang tunggu yang nyaman bagi pasien yang membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diterima maka kepuasan tidak akan tercapai dan kemungkinan pasien akan kecewa serta pasien akan segera berpindah ke rumah sakit lain dan mutu rumah sakit juga akan terkena dampaknya.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diidentifikasi masalah tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Rumah Sakit yaitu pelayanan yang lama, ruang tunggu pasien tidak mencukupi, dan ketersediaan obat kurang memadai.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk mendapatkan hasil yang optimal maka penulis membatasi masalah penelitian hanya pada pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar, Terutama pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Rumah Sakit.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr MA. Hanafiah SM. Batusangkar.

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Diketuainya distribusi frekuensi tampilan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar
- b) Diketuainya distribusi frekuensi kehandalan (*realibility*) terhadap kepuasan pasien di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM.
- c) Diketuainya distribusi frekuensi ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar
- d) Diketuainya distribusi frekuensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar
- e) Diketuainya distribusi frekuensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Rumah Sakit**

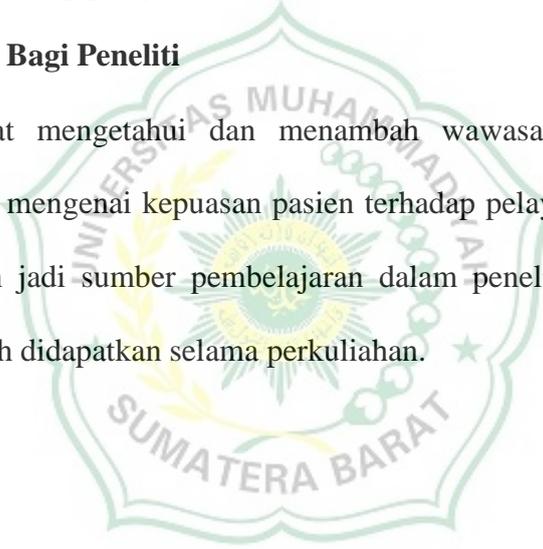
Hasil penelitian ini dapat berguna bagi rumah sakit sebagai bahan masukan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar

### **2. Bagi Fakultas**

Sebagai bahan masukan setelah melakukan kegiatan pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek rumah sakit.

### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat mengetahui dan menambah wawasan pengetahuan secara langsung mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek rumah sakit dan jadi sumber pembelajaran dalam penelitian dan aplikasi ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Rumah Sakit**

##### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kementrian Sekretariat Negara, 2021)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 44 Tahun 2018 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat.

Menurut Abera *et al* 2017 Semua rumah sakit seharusnya memiliki kebijakan yang memfokuskan pada kepuasan pasien, dan dievaluasi secara bertahap, yang pertama untuk menjalankan kewajiban yang dibuat, kedua untuk mengembangkan pada pelayanan yang lebih baik, dan terakhir untuk mendapatkan pengakuan serta akreditasi (Araujo 2017).

##### **2. Fungsi Rumah Sakit**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa fungsi rumah sakit adalah sebagai berikut :

- 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
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### 3. Klasifikasi Rumah Sakit

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan kriteria bangunan dan prasarana, kemampuan pelayanan, sumber daya manusia, dan peralatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, terdiri atas :

- a. Rumah Sakit Umum kelas A : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar, lima penunjang medic spesialis, dua belas spesialis lain selain spesialis dasar, dan tiga belas sub spesialis.
- b. Rumah Sakit Umum kelas B : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit tempat spesialis dasar, empat penunjang medic spesialis, delapan spesialis lain selain spesialis dasar, dan dua subspesialis dasar.

- c. Rumah Sakit Umum kelas C : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar dan empat penunjang medik spesialis.
- d. Rumah Sakit Umum kelas D : adalah merupakan Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit dua spesialis dasar.

## **B. Pelayanan Kesehatan**

### **1. Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Menurut Listiyono pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub- sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. (Henri,2018).

Ada beberapa macam jenis yang berbeda tingkat pelayanan dan jugakemampuan dalam melayani. Berikut macam-macam dari pelayanan kesehatan :

#### **a. Pelayanan kesehatan primer**

Pelayanan kesehatan primer yaitu pelayanan yang bersifat dasar, merupakan rujukan pertama pelayanan kesehatan yang mudahterjangkau oleh masyarakat di lingkungannya dan dilakukan bermasyarakat

#### **b. Pelayanan kesehatan sekunder**

Pelayanan kesehatan sekunder adalah pelayanan yang bersifat

spesialis dan terbatas. Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier (secondary and tertiary health care), adalah rumah sakit, tempat masyarakat memerlukan perawatan lebih lanjut (rujukan). Di Indonesia terdapat berbagai tingkat rumah sakit, mulai dari rumah sakit tipe D sampai dengan tipe A.

c. Pelayanan kesehatan tersier

Pelayanan kesehatan tersier merupakan pelayanan yang lebih mengutamakan pelayanan subspesialis serta subspesialis luas. (Listiyono, 2015)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit yaitu:

a. Klinis

Pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit terkait dengan pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis

b. Efisiensi dan efektifitas

Pelayanan kesehatan yang mudah pengaksesanya, tepat guna, diagnose yang tepat dan terapi yang diberikan tepat akan sangat memengaruhi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di rumah sakit.

c. Keamanan pasien

Pelayanan yang meberikan upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran sanga harus diperhatikan karena adanya pengurangan angka kejadian kecelakaan pada pasien maupun tenaga kesehatan di rumah sakit akan mempengaruhi

baik buruknya akreditasi suatu rumah sakit.

d. Kepuasan pasien

Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas apabila dapat kenyamanan pasien selama dirawat di rumah sakit, adanya keramahan yang diberikan oleh tenaga kerja di rumah sakit dan kecepatan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sangat mempengaruhi akan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

e. Bagian registrasi pasien

Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sangat mempengaruhi oleh bagian registrasi pasien, apabila pasien tidak diberikan pelayanan yang ramah, komprehensif maka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

f. Kesigapan tenaga kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesigapan dan kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Adanya tempat yang bersih, nyaman, serta peralatan yang memadai untuk menunjang kesembuhan penyakit pasien sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit.

h. Petugas mempunyai dedikasi yang tinggi seperti terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik yang sangat diharapkan dalam pemberian pelayanan kepada pasien, apabila hal ini dilakukan oleh petugas di rumah sakit, maka pasien

yang berkunjung untuk berobat akan senang dan nyaman.

- i. Prosedur kerja yang jelas, tegas dan tersusun rapi Prosedur yang jelas, tersusun rapi dan tegas sangat diperlukan dalam hal pelayanan, apabila tidak ada prosedur yang jelas dalam pelayanan, maka akan membingungkan pasien untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut, khususnya pasien baru. (Rikomah, 2017)

## 2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan dapat didefinisikan dengan berbagai cara dengan implikasi yang berbeda bagi penyedia layanan kesehatan, pasien, pembayar pihak ketiga, pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan lainnya. *National Academics Institute of Medicine (IOM)* mendefinisikan kualitas layanan kesehatan paling diterima sebagai "sejauh mana" layanan kesehatan untuk individu dan populasi meningkatkan peluang hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini.

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah sejauh mana kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya. Sumber daya yang tersedia secara wajar dan efisien di rumah sakit atau pusat kesehatan dan tersedia secara efektif dan aman serta standar, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan diartikan berbeda, sebagai berikut:

- a. Menurut pasien/ masyarakat adalah empati, respek, tanggap, sesuai dengan

kebutuhan dan ramah.

- b. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara profesional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, peralatan yang memenuhi standar.
- c. Menurut yayasan/ pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup (Satrianegara, 2014).

Menurut Parasuraman, Zaithaml dan M.T. Bitner (1996) untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan (pasien) terangkum dalam lima dimensi mutu (SERVQUAL) yang terdiri dari:

- a. *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi, misalnya; kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan dan kebersihan alat, penampilan, kebersihan penampilan petugas.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, misalnya; pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya; kemampuan dokter, bidan/perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan atau kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, misalnya; pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosa, keterampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status social, dll
- e. *Empaty* (empati) yaitu rasa peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pasien, misalnya; memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status, dll.

Menurut (Kotler, 2012) ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu:

a. Kehandalan

Kehandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

b. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

c. Jaminan

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang

berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

Menurut (Kotler, 2012) ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu:

d. Keandalan

Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

e. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

f. Jaminan

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi

pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

g. Empati

Empati (*Emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “ surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

h. Penampilan

Penampilan (*Tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

### 3. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006).

Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pada kualitas kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dan cepat diharapkan pasien akan merasa puas, bagi pemakai kartu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien serta komunikasi petugas dengan pasien dan keramahan petugas dalam melayani pasien (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (Pohan,2006)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. (Kotler,2007)

Kesimpulannya, kepuasan pasien adalah salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit mengenai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan (Pohan, 2007):

- a. Keandalan (reliability) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.

- b. Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya serta keluangan waktu petugas dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- c. Keyakinan (assurance) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien, yang meliputi kemampuan SDM, kesabaran petugas, dan timbulnya rasa aman pasien ketika ditangani oleh petugas.
- d. Empati (emphaty) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien, pemahaman akan kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien.
- e. Bukti Fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, termasuk di dalamnya peralatan yang digunakan, kondisi SDM serta sarana informasi atau komunikasi dari petugas atau pegawai.

## 5. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry dalam (Tjiptono,2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan
2. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat

sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga

3. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Menurut Krowinski dalam (Suryawati,2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika.

## 6. Kepuasan Pelayanan

Menurut Satrianegara, dkk (2009), kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut:

a. Komunikasi dari mulut ke mulut

Informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut.

b. Kebutuhan pribadi

Pasien atau masyarakat selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Pasien atau masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dalam keadaan biasa ataupun gawat darurat.

c. Pengalaman masa lalu

Pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu.

d. Komunikasi eksternal

Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa

pelayanan oleh masyarakat atau pasien.

## C. Pelayanan Kefarmasian

### 1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian

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, 2016). Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek menurut Permenkes Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek meliputi 2 standar, yaitu

- a. Pelayanan farmasi klinik; dan
- b. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan medis habis pakai

Apotek termasuk ke dalam salah satu institusi pelayanan kesehatan, sehingga kepentingan masyarakat mesti diprioritaskan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan meliputi menyediakan, menyiapkan serta memberikan perbekalan obat yang berkualitas dan efektif. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2017 tentang Apotek“ Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian tempat dicoba praktek kefarmasian oleh Apoteker”. yang diartikan dengan Pelayanan Kefarmasian adalah “Suatu sarana yang memberikan pelayanan secara langsung yang berhubungan dengan sediaan farmasi dan bertanggung

jawab kepada pasien, bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien” (PERMENKES No. 35 Tahun 2016).

## **2. Peran Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek**

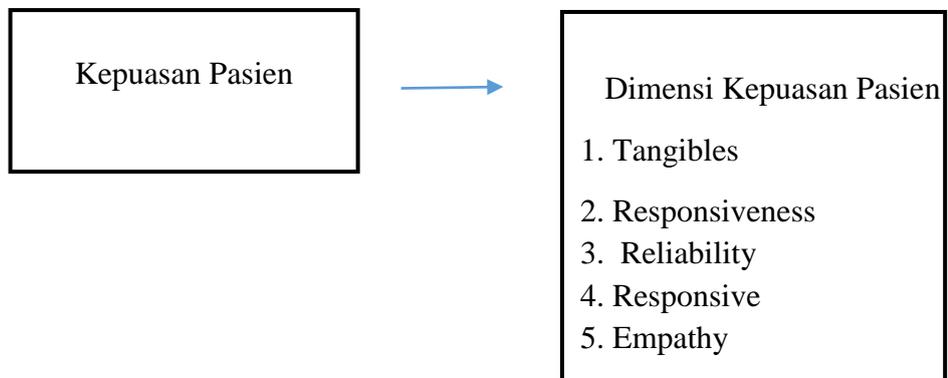
Menurut PP 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian “Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker”

Menurut PP 51 Tahun 2009 “ 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”.

Bentuk wujud pekerjaan kefarmasian yang harus dilaksanakan oleh seseorang Tenaga Teknis Kefarmasian (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. 1332/MENKES/ X/ 2002) merupakan selaku berikut:

- a. Melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standar Profesinya.
- b. Memberi informasi yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat Menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan identitas serta data kesehatan pasien
- c. Melakukan pengelolaan apotek
- d. Pelayanan informasi mengenai sediaan farmasi.

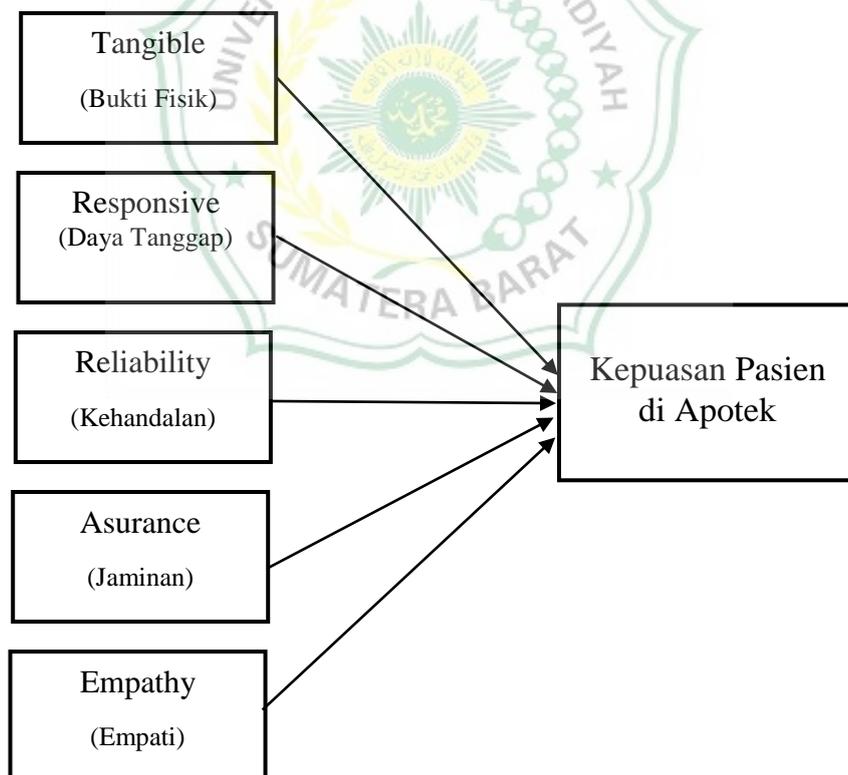
#### D. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

Sumber : Pohan (2007) dalam Tjiptono (2008)

#### E. Kerangka Konsep



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep**

### F. Defenisi Operasional

| No | Variabel                                      | Definisi Operasional  | Cara Ukur | Hasil Ukur   | Skala Ukur |
|----|---|---|-----------|--|------------|
| 1  | Dimensi Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )    | Meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Apotek RSUD Prof. Dr. MA Hanafiah SM. Batusangkar | Kusioner  | Puas jika hasil $\geq$ mean<br>Tidak Puas jika hasil $\leq$ mean | Ordinal    |
| 2  | Dimensi Keandalan ( <i>Realibility</i> )      | Meliputi ketepatan waktu pelayanan di Apotek RSUD Prof. Dr. MA Hanafiah SM. Batusangkar                                       | Kusioner  | Puas jika hasil $\geq$ mean<br>Tidak Puas jika hasil $\leq$ mean | Ordinal    |
| 3  | Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )          | Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya di Apotek RSUD Prof. Dr. MA Hanafiah SM. Batusangkar    | Kusioner  | Puas jika hasil $\geq$ mean<br>Tidak Puas jika hasil $\leq$ mean | Ordinal    |
| 4  | Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) | Meliputi ketanggapan tenaga medis terhadap pasien yang ada di Apotek RSUD Prof. Dr. MA Hanafiah SM. Batusangkar               | Kusioner  | Puas jika hasil $\geq$ mean<br>Tidak Puas jika hasil $\leq$ mean | Ordinal    |
| 5  | Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )             | Meliputi kemudahandalam komunikasi yang baik, memenuhi kebutuhan pasien yang ada di Apotek RSUD Prof. Dr. MA                  | Kusioner  | Puas jika hasil $\geq$ mean<br>Tidak Puas jika hasil $\leq$ mean | Ordinal    |

|  |  |                             |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|
|  |  | Hanafiah SM.<br>Batusangkar |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017)

Penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar.

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

1. Lokasi Penelitian : Penelitian dilaksanakan di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar.
2. Waktu Penelitian : Penelitian ini dilakukan pada 07 Juni s/d 15 Juni 2022.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2018). Populasi dalam penelitian di Apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar. Sebanyak 24.408 pasien dihitung dari rata-rata jumlah kunjungan pasien 3 bulan terakhir.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian besar dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Teknik sampling yang dilakukan adalah teknik simple random sampling. Dikatakan simple karena pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Besar sampel dihitung dengan populasi yang berjumlah 24.408 Pasien RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah SM Batusangkar, maka diperoleh jumlah sampel dengan perhitungan rumus Slovin, yaitu :

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

Sumber : Anwar Sanusi (2017: 101)

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N= Besaran Populasi

d= Presisi yang ditetapkan 10%

$$\frac{24.408}{24.408 (0,1)+1} = n = 99,5$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini 95,5 dibulatkan menjadi 100 orang. Berdasarkan rumus slovin tersebut jumlah sampel yang akan digunakan adalah 100 sampel pasien. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat penelitian yang sesuai dengan konteks penelitian.

#### D. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. (Siyoto Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuesioner, 2015). Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung.

Data primer dalam penelitian diperoleh melalui hasil observasi penyebaran kuesioner.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui orang lain ( sugiyono,2017).

Data sekunder dalam Penelitian ini diperoleh dari dan profil RSUD Prof. Dr MA. Hanafiah SM. Batusangkar pada tahun 2022 yang berhubungan dengan penelitian ini.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner sering menggunakan daftar periksa (*checklis*) dan skalapenelitian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Daftar periksa (*checklis*) adalah daftar perilaku, karakteristik, atau entitas lain yang dicari peneliti. (Sugiyono,2017)

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan

penelitian (Sugiyono,2018). Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data yang belum didapatkan peneliti dengan metode kuesioner

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan sebagai berikut: “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono,2017).Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam pengumpulan data yang diperlukan (Siyoto&Ali, 2015). Instrument penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner
2. Buku dan alat tulis
3. Kamera

#### **G. Analisa Data**

Analisa data merupakan suatu proses yang mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dzatake dalam kategori, dijabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Hal tersebut mempermudah orang lain maupun diri sendiri untuk memahaminya (Sugiyono,2017).

Penulis melakukan analisis data dengan menggunakan program komputer. Hal ini agar mendidik penulis dalam melakukan proses analisa

data analisis data agar mendapatkan tingkat akurasi yang maksimal.

Aktivitas dalam analisis data kuantitatif adalah :

a. *Editing* (penyuntingan data)

Hasil wawancara atau angket yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting. Pemeriksaan daftar pertanyaan meliputi kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan dan relevansi jawaban.

b. *Coding*/ Memberi tanda kode

Coding adalah mengklasifikasikan hasil observasi yang sudah ada, biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberikan tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.

c. *Scoring*

. Scoring ialah pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini, urutan pemberian skor berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden yaitu:

- a) Untuk jawaban Tidak Puas diberi Skor = 1
- b) Untuk jawaban Kurang Puas diberi Skor = 2
- c) Untuk jawaban Puas diberi Skor = 3
- d) Untuk jawaban Sangat Puas diberi Skor = 4

d. *Entry data*

Entry data adalah memasukkan data yang telah diperoleh dengan menggunakan program komputer. Dalam proses ini juga dituntut ketelitian dari orang yang melakukan pengentryan data ini



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran tempat penelitian

##### 1. Sejarah Objek Penelitian



**Gambar 4.1: Profil RSUD PROF. DR. MA. Hanafiah. SM. Batusangkar**

**Sumber: Buku profil Rumah sakit**

Rumah Sakit Umum Daerah PROF. DR. MA. Hanafiah SM Batusangkar pada tahun 1993 berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 192/Menkes/SL/II/1993 tanggal 26 April 1993 dan SK Bupati Tanah Datar No.6 Tahun 1993 tanggal 29 April 1993 ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Type C. Berdasarkan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 67 Tahun 2009 ditetapkan RSUD PROF. DR. MA. Hanafiah. SM. Batusangkar sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan status Bertahap. Dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 74 Tahun 2011, RSUD PROF. DR. MA. Hanafiah. SM. Batusangkar ditetapkan

peningkatan status BLUD dari bertahap menjadi BLUD penuh dan diberi fleksibilitas dalam Tata Kelola Keuangan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah mengamanatkan khususnya dalam pasal 150 yaitu “Pedoman teknis mengenai pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) diatur lebih lanjut oleh Menteri Dalam Negeri setelah memperoleh pertimbangan Menteri Keuangan”. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah menyebutkan perangkat kerja daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang secara langsung melaksanakan tugas operasional pelayanan publik dapat menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD). Dengan menerapkan PPK BLUD ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah PROF. DR. MA. Hanafiah SM Batusangkar adalah merupakan lembaga teknis dibidang pelayanan yang berbentuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai penunjang Pemerintah Daerah, yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah PROF. DR. MA. Hanafiah, SM Batusangkar mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna.

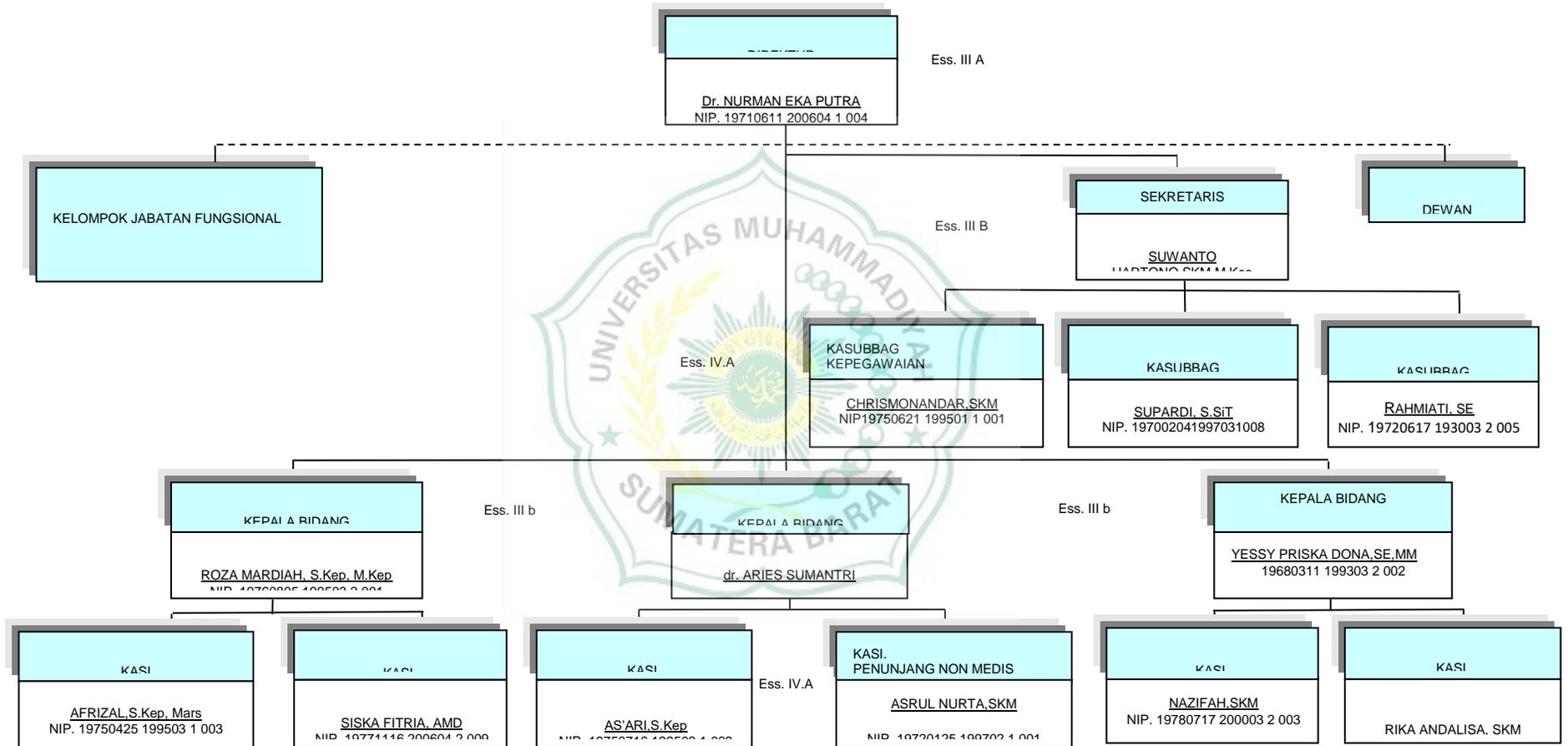
Dalam menyelenggarakan tugasnya sesuai dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 60 Tahun 2011 tentang Uraian dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah PROF. DR. MA. Hanafiah SM Batusangkar menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan, perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan medis dan penunjang medis.
- b. Penyelenggaraan pelayanan penunjang medis dan non medis.
- c. Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan.
- d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.
- e. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan.
- f. Penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan keuangan.
- g. Penyelenggaraan pendataan, evaluasi dan pelaporan; dan
- h. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Visi Dan Misi Objek Penelitian

1. Visi : Menjadi Rumah Sakit Bertaraf Nasional.
2. Misi : Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan professional dengan mengutamakan kepuasan pasien.
3. Motto : Mengutamakan keselamatan, kesembuhan, kenyamanan dan kepuasan pasien adalah merupakan kebahagiaan kami.

3. Struktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas



Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD PROF. DR. MA. HANAFIAH. SM BATUSANGKAR

## B. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. SM. Batusangkar Tahun 2022 melalui observasi dan kuesioner yang di lakukan peneliti secara langsung dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

### a) Karakteristik responden

#### 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Umur            | <i>f</i> | %     |
|--------|-----------------|----------|-------|
| 1      | 15-20 Tahun     | 17       | 17.0  |
| 2      | 21-30 Tahun     | 37       | 37.0  |
| 3      | 31-40 Tahun     | 20       | 20.0  |
| 4      | 41-50 Tahun     | 13       | 13.0  |
| 5      | 50 Tahun keatas | 17       | 17.0  |
| Jumlah |                 | 100      | 100.0 |

Dari tabel 4.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan umur responden di Apotek diketahui bahwa responden banyak berumur 21-30 Tahun.

#### 2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.1.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan tearakhir di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No    | Pendidikan Terakhir           | <i>f</i> | %     |
|-------|-------------------------------|----------|-------|
| 1     | SD                            | 3        | 3.0   |
| 2     | SLTP/SMP                      | 11       | 11.0  |
| 3     | SLTA/SMA                      | 68       | 68.0  |
| 4     | PERGURUAN TINGGI/<br>AKADEMIK | 18       | 18.0  |
| Total |                               | 100      | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden di Apotek didapati bahwa responden dengan pendidikan terakhir terbanyak adalah SLTA.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1.3 distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. SM. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Jenis Kelamin | <i>f</i> | %     |
|--------|---------------|----------|-------|
| 1      | Laki-Laki     | 46       | 46.0  |
| 2      | Perempuan     | 54       | 54.0  |
| Jumlah |               | 30       | 100.0 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022 didapatkan lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

## b) Distribusi frekuensi responden

### 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tangibles (Bukti fisik)

Tabel 4.2.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan tangibles terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Tangibles  | <i>f</i> | %   |
|--------|------------|----------|-----|
| 1      | Tidak puas | 41       | 41  |
| 2      | Puas       | 59       | 59  |
| Jumlah |            | 100      | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan tangibles terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, didapatkan bahwa lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 59%.

### 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan reliability (kehandalan)

Tabel 4.2.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan reliability terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Reliability | <i>f</i> | %   |
|--------|-------------|----------|-----|
| 1      | Tidak puas  | 28       | 28  |
| 2      | Puas        | 72       | 72  |
| Jumlah |             | 100      | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan reliability terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 72%

### 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness (daya tanggap)

Tabel 4.2.3 distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No | Responsiveness | <i>f</i> | %   |
|----|----------------|----------|-----|
| 1  | Tidak puas     | 20       | 20  |
| 2  | Puas           | 80       | 80  |
|    | Jumlah         | 100      | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan responsiveness terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, bahwa lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 80%

#### 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan assurance (jaminan)

Tabel 4.2.4 distribusi frekuensi responden berdasarkan assurance terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Assurance  | <i>f</i> | %   |
|--------|------------|----------|-----|
| 1      | Tidak puas | 19       | 19  |
| 2      | Puas       | 81       | 81  |
| Jumlah |            | 100      | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jaminan terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, bahwa dominan menyatakan puas yaitu sebanyak 81% .

#### 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan empathy

Tabel 4.2.5 distribusi frekuensi responden berdasarkan empathy terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022

| No     | Empathy    | <i>f</i> | %   |
|--------|------------|----------|-----|
| 1      | Tidak puas | 24       | 24  |
| 2      | Puas       | 76       | 76  |
| Jumlah |            | 100      | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan empathy terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 76%

### C. Pembahasan

#### 1. Bukti fisik (Tangibel)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan tangibles terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, didapatkan bahwa lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 59%.

Menurut Pohan Tampilan fisik (*Tangible*). atau wujud nyata yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi, bukti fisik sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Empat indikator mengenai bukti fisik menurut Tjiptono (2014) yaitu Peralatan mutakhir/terbaru, Fasilitas fisik yang berdaya Tarik, Karyawan yang berpenampilan rapi, Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Emilia (2016) yang menyatakan bahwa tangible adalah komponen nomor satu dalam pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan perlu adanya perbaikan dan perhatian khusus pada dimensi ini yaitu terhadap indikator ketepatan waktu pelayanan tidak puas sebanyak 48 orang atau 48 %. Sedangkan hasil tertinggi dari 52 responden (52%) merasa puas.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan terhadap dimensi ini perlu menjadi perhatian karena masih banyak pasien yang merasa tidak puas pada beberapa indikator yang meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan

## 2. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan reliability terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 72%. Dapat diketahui masih kurangnya reliabilitas pelayanan di Apotek

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) Keandalan (reliability) didefinisikan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irene (2020) yang menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien menandakan bahwa pasien belum

mendapatkan pelayanan yang baik sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian khusus pada dimensi ini yaitu terhadap indikator ketepatan waktu layanan pasien (tidak puas sebanyak 20 orang atau (14,7 %), indikator ketepatan waktu pendaftaran di loket (sangat tidak puas sebanyak 1 orang (0,7 %) dan tidak puas sebanyak 24 orang (17,6 %), indikator ketepatan waktu pelayanan yang sesuai jadwal (tidak puas sebanyak 24 orang atau (17,6%), indikator lama waktu pemeriksaan laboratorium tidak puas sebanyak 22 orang (16,2 %).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di lapangan, peneliti berasumsi bahwa kepuasan terhadap pelayanan dalam dimensi kehandalan tidak puas karena ketidaktepatan proses pelayanan serta lamanya waktu tunggu di Apotek. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang dominan mengatakan tidak puas terhadap waktu tunggu di Apotek RSUD Prof. Dr. Ma Hanafiah Sm. Batusangkar

### 3. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan responsiveness terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, bahwa lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 80%

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Tjiptono dan Gregorius (2016) Daya Tanggap (Responsiveness) berubungan dengan kemampuan dan keinginan petugas dalam membantu melayani pelanggan

secara cepat, menanggapi permohonan pelanggan serta memberikan informasi kepada pelanggan kapan saja ketika dibutuhkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rini Susanti (2016) yaitu ketanggapan dalam melayani pelanggan dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa tidak puas sehingga perlu adanya perbaikan pada indikator kecepatan petugas loket melayani pasien sebanyak 33 orang (33%) Kelengkapan informasi obat yg diberikan kepada pasien sebanyak 27 orang 27%

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di lapangan, peneliti berasumsi bahwa daya tanggap terhadap pelayanan di apotek sebaiknya pihak instalasi farmasi diharapkan untuk meningkatkan pelayanan yang sehubungan dengan keluhan pasien tentang kualitas layanan daya tanggap sehingga pasien lebih mendapatkan informasi yang jelas sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jaminan terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, bahwa dominan menyatakan puas yaitu sebanyak 81% . Dapat diketahui jaminan pelayanan di apotek sudah baik.

Responsive yang merupakan daya tanggap ialah kemampuan untuk membantu pasien dalam meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani

pasien dengan baik. Terdapat empat point dari dimensi responsive yaitu selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan diberikan dengan tanggap, kemampuan dalam membantu pelanggan dan kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan (Pena et al, 2013).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Annisa Salma (2021) Jaminan (assurance) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya jaminan yang diberikan seperti kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, dan kepercayaan kepada pasien. Pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa tidak puas sehingga perlu adanya perbaikan pada Indikator mengenai reputasi yang dimiliki oleh petugas apotek sebanyak 45 orang (45%) merasa puas 55 orang (55%) tidak puas

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan terhadap dimensi Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini sudah cukup baik ditandai dengan responden yang dominan puas namun hanya beberapa yang tidak puas sehingga perlu adanya pembenahan pada pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang mengantri pengambilan obat di apotek

##### 5. Empathy (empati)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan empathy terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma.

Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden lebih dari separo menyatakan puas yaitu sebanyak 76% . Dapat diketahui empati pelayanan di apotek sudah baik.

Menurut Tjiptono (2014:282) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati berhubungan dengan rasa, perhatian, dan sikap para petugas untuk memahami masalah dan kepentingan pelanggan demi terciptanya kualitas layanan yang baik, sehingga para pelanggan merasa nyaman atas kualitas yang diberikan.

Hasil Penelitian Lilatul Badriya (2021) diketahui rata-rata pasien puas terhadap unsur empati yang diberikan oleh petugas. Persentase terendah terdapat pada indikator perhatian petugas dalam menerima resep dan melayani resep. Empati merupakan syarat yang harus dimiliki oleh setiap petugas karena hal ini berhubungan dengan komunikasi dan perhatian dari petugas terhadap pasien.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di lapangan, peneliti berasumsi bahwa pelayanan terhadap dimensi empati sudah baik yang ditunjukkan oleh respon dari pasien merasa puas, namun masih ada pasien yang merasa tidak puas sehingga diharapkan pelayanan dapat lebih diperhatikan atau diperbaiki agar pasien lebih puas terhadap pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. Dr. Ma Hanafiah Sm. Batusangkar tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa :

1. Distribusi frekuensi berdasarkan tangibles terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden 41 orang (41%) menyatakan tidak puas dan 59 orang (59%) menyatakan puas.
2. Distribusi frekuensi berdasarkan reliability terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden 28 orang (28%) menyatakan tidak puas dan 72 orang (72%) menyatakan puas.
3. Distribusi frekuensi berdasarkan responsiveness terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden 20 orang (20%) menyatakan tidak puas dan 80 orang (80%) menyatakan puas.
4. Distribusi frekuensi berdasarkan assurance terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden 19 orang (19%) menyatakan tidak puas dan 81 orang (81%) menyatakan puas.

5. Distribusi frekuensi berdasarkan empathy terhadap pelayanan di Apotek RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah. Sm. Batusangkar Tahun 2022, dari 100 responden 24 orang (24%) menyatakan tidak puas dan 76 orang (76%) menyatakan puas.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi rumah sakit sebagai bahan masukan tentang kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar khususnya di Apotek untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Diharapkan kedepannya apotek rumah sakit meningkatkan pelayanan, fasilitas ruang tunggu, dan pihak manajemen meningkatkan ketersediaan obat agar pasien tidak mencari obat lagi ke luar apotek rumah sakit.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan mengenai Kepuasan Pasien di Apotek dan lebih analitik dalam menyusun penelitian

### **3. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa fakultas kesehatan universitas muhammadiyah sumatera barat untuk penelitian berikutnya dalam menerapkan dan mengembangkan pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Igd Rsi Unisna Malang.
- Araujo 2017. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium RS UMM.. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*.
- Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*.
- Basuki, E. W., Sulistyowati, dan N. R. Herawati. 2016. Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political Of Science*.
- Desi Hanggono Rarasati, (2017). Dampak Kenaikan Tarif Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kota Malang Jurnal Politik Muda.
- Emilia, Sri. 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon.
- Hazfiarini, A. dan Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*,
- Henri. 2018. “Rumah Sakit Menurut Permenkes.” *Angewandte Chemie International Edition*.
- Irene Setyaningsih, 2018. Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD kabupaten Sanjawi Tahun 2018.
- Kementrian Sekretariat Negara, R. I. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional

- Kementerian Kesehatan RI, (2016). Peraturan Kesehatan No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI, (2016). Peraturan Permenkes No. 44 Tahun 2019 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Kementrian Sekretariat Negara, R. I. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
- Kotler, Philip. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Prehalindo.
- Muhlisin, F., Bayhakki, & Arneliwati. (2016). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat kepuasan Pasien Di Igd Rs Awal Bros Pekanbaru.
- Notoadmodjo, Soekidjoe. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- PP 51 Tahun 2009. *tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Prihandiwati, E.; Muhajir, M.; Alfian, R.; dan Feteriyani, R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *JCPS – Journal Of Pharmaceutical Sciences*.
- Pena. MM, Maria-Santos, D, Tronchin, D.M.R and Melleiro, M.M, 2013. The Use of The Quality Model of Parasuraman, Zeithalm and Berry in YThe Healt Service. *Rev Esc Enferm USP*.
- Pohan, I.S., 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : *Penerbit Buku Kedokteran EGC*

- Purnomo, B. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di UPTD Puskesmas Sukorejo 1. *Skripsi Stikes Muhammadiyah Pekajangan*.
- Setyaningsih, Irene Y. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang
- Suaib, (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. *FKM Universitas Hassanudin*.
- Sugiyono, (2015). Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D). *Bandung: CV. Alfabeta*.
- Sumenge, Dionysius, Wa Ode, Muhamad Ali, and Linda Agustien. 2020. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong *The Level of Out-Patients Satisfaction in the Laboratory of RSUD Sorong District.*"
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoetocolegal dan Manajemen Rumah Sakit*
- Tjiptono, 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**FAKULTAS KESEHATAN**  
Jl. By Pass Km 1. No. 09, Aur Kuning Bukittinggi, Sumatera Barat, Kode Pos 26131  
Telp: 081374521105, Website : [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) Email: [fakesmipa.umsb.ac.id](mailto:fakesmipa.umsb.ac.id)

Bukittinggi, 7 Dzulqa'dah 1443  
7 Juni 2022

No : 331/II.3.A.U/F/2022  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

**Kepada Yth.:**  
**Pimpinan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar**  
**Di**  
**Batusangkar**

*Assalammu'alaikum Wr. Wb*

Kami doakan semoga kita dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari, aamiin.

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa semester 6 (Enam) pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2021/2022 Genap, maka bersama ini kami memohon kesediaan Bapak/Ibu agar dapat memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melakukan pengambilan data awal dan penelitian atas nama :

Nama : Memi Silvia  
NIM : 191000213461041  
Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah SM Batusangkar  
Pembimbing : 1. Ns. Sisca Oktarini, S.Kep., M.Kep  
2. Hendry Wibowo, S.Kep., M.Kes

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
**Yuliza Angera** ni, S.ST., M.Keb  
NBM. 1340276

*Tembusan :*  
*Arsip*

Lampiran 2. Pengisian Kuesioner



## Lampiran 3. Kuesioner

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA.  
HANAFIAH SM. BATUSANGKAR  
TAHUN 2022**

**A. Identitas Responden**

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
  - 1) Pria
  - 2) Wanita
4. Umur :
5. Pendidikan terakhir :
 

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1) Tidak bersekolah       | 4) Tamat SLTA / sederajat     |
| 2) Tamat SD / sederajat   | 5) Perguruan Tinggi / Akademi |
| 3) Tamat SLTP / sederajat |                               |
6. Pekerjaan :
 

|                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1) Pelajar / Mahasiswa              | 4) BUMN / Swasta            |
| 2) Tidak bekerja / ibu rumah tangga | 5) Pensiunan / Purnawirawan |
| 3) Pegawai Negeri Sipil             |                             |

**B. Petunjuk**

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dibawah ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman anda selama menerima pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM. Batusangkar. Demi peningkatan kualitas pelayanan, kami mohon bantuan dari Bapak/Ibu untuk memberikan informasi terhadap pernyataan dibawah ini. Isilah pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang tersedia pada pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan pilihan jawaban yang telah tersedia terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i peneliti mengucapkan terima kasih.

Keterangan : TP : tidak puas

P : puas

KP : kurang puas

SP : sangat puas

| No.                | Pertanyaan  | TP | KP | P | SP |
|--------------------|---|----|----|---|----|
| <b>TANGIBEL</b>    |   |    |    |   |    |
| 1                  | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kerapihan, kenyamanan, dan kebersihan dalam ruang tunggu?                                  |    |    |   |    |
| 2                  | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep?   |    |    |   |    |
| 3                  | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu?   |    |    |   |    |
| 4                  | penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep  |    |    |   |    |
| 5                  | kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu   |    |    |   |    |
| <b>EMPATHY</b>     |   |    |    |   |    |
| 6                  | Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang perhatian petugas apotek dalam menerima resep dan melayani resep tersebut?                  |    |    |   |    |
| 7                  | Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien?                      |    |    |   |    |
| 8                  | Bagaimana menurut Bapak/Ibu terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial?  |    |    |   |    |
| 9                  | Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang petugas apotek yang melayani dengan penuh kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit anda?    |    |    |   |    |
| 10                 | Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien?       |    |    |   |    |
| <b>RELIABILITY</b> |   |    |    |   |    |
| 11                 | Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap prosedur penerimaan resep yang dilakukan oleh petugas di apotek?                          |    |    |   |    |
| 12                 | Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan?                             |    |    |   |    |
| 13                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang diharapkan yang dengan yg diberikan petugas?         |    |    |   |    |
| 14                 | Apakah Bapak/Ibu puas dengan tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi tentang penggunaan obat yang disampaikan petugas? |    |    |   |    |
| 15                 | Apakah Bapak/Ibu puas mengenai pemeriksaan resep dan kecepatan pada saat pelayanan?   |    |    |   |    |
| <b>RESPONSIVE</b>  |   |    |    |   |    |
| 16                 | Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien?                                 |    |    |   |    |
| 17                 | Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami?  |    |    |   |    |
| 18                 | Apakah Bapak/Ibu puas dengan kecepatan petugas apotek dalam pelayanan sediaan farmasi yang dibutuhkan?                          |    |    |   |    |
| 19                 | Apakah Bapak/Ibu puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien?                                      |    |    |   |    |
| 20                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat?   |    |    |   |    |
| <b>ASSURANCE</b>   |   |    |    |   |    |
| 21                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas apotek dalam melakukan pelayanan?  |    |    |   |    |
| 22                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tingkat kepercayaan dalam melayani pasien?   |    |    |   |    |
| 23                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di apotek?                              |    |    |   |    |
| 24                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien?                            |    |    |   |    |
| 25                 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai reputasi yang dimiliki oleh petugas apotek?   |    |    |   |    |

## Lampiran 4. Output

**UMUR**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 1     | 17        | 17.0    | 17.0          | 17.0                  |
|       | 2     | 37        | 37.0    | 37.0          | 40.0                  |
|       | 3     | 20        | 20.0    | 20.0          | 60.0                  |
|       | 4     | 13        | 13.0    | 13.0          | 73.0                  |
|       | 5     | 17        | 17.0    | 17.0          | 100.0                 |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                       |

**PENDIDIKAN TERAKHIR**

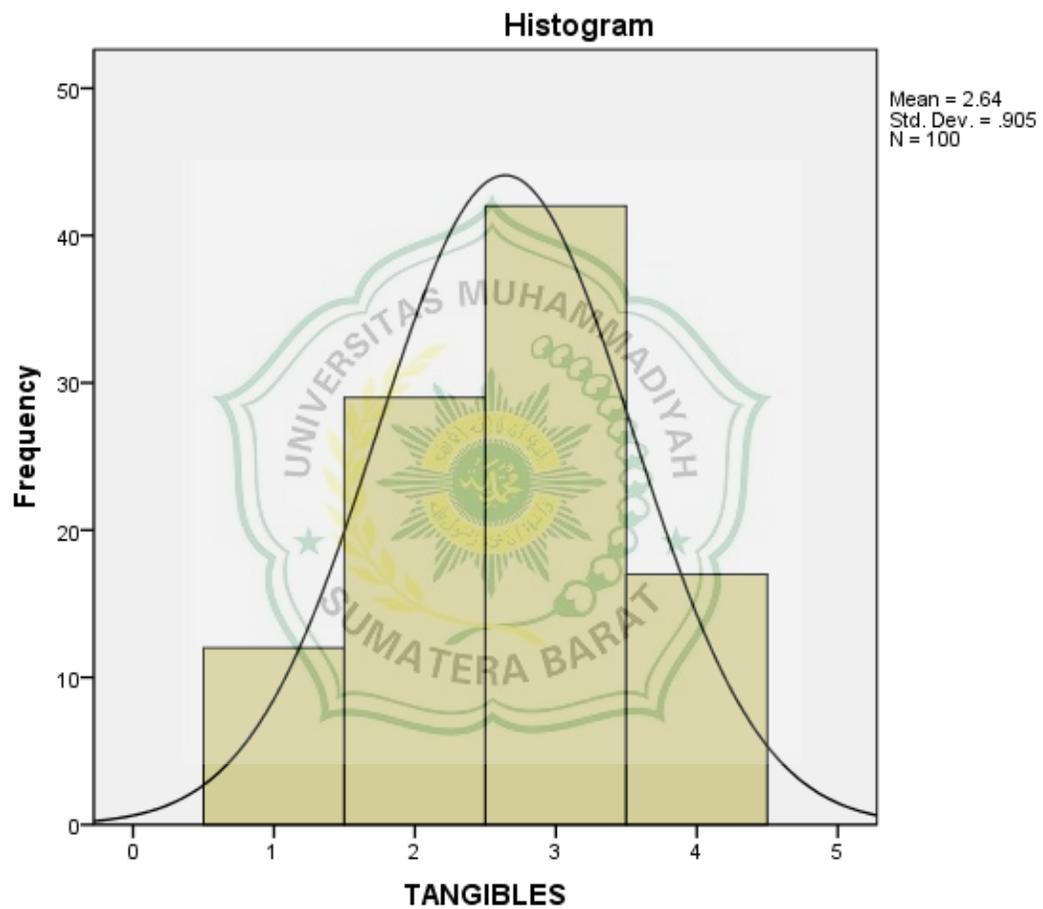
|       |                               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | SD                            | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                   |
|       | SLTP/SMP                      | 11        | 11.0    | 11.0          | 14.0                  |
|       | SLTA/SMA                      | 68        | 68.0    | 68.0          | 82.0                  |
|       | PERGURUAN<br>TINGGI/ AKADEMIK | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0                 |
|       | Total                         | 100       | 100.0   | 100.0         |                       |

**JENIS KELAMIN**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | Laki-Laki | 46        | 46.0    | 46.0          | 46.0                  |
|       | Perempuan | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0                 |
|       | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                       |

**TANGIBLES**

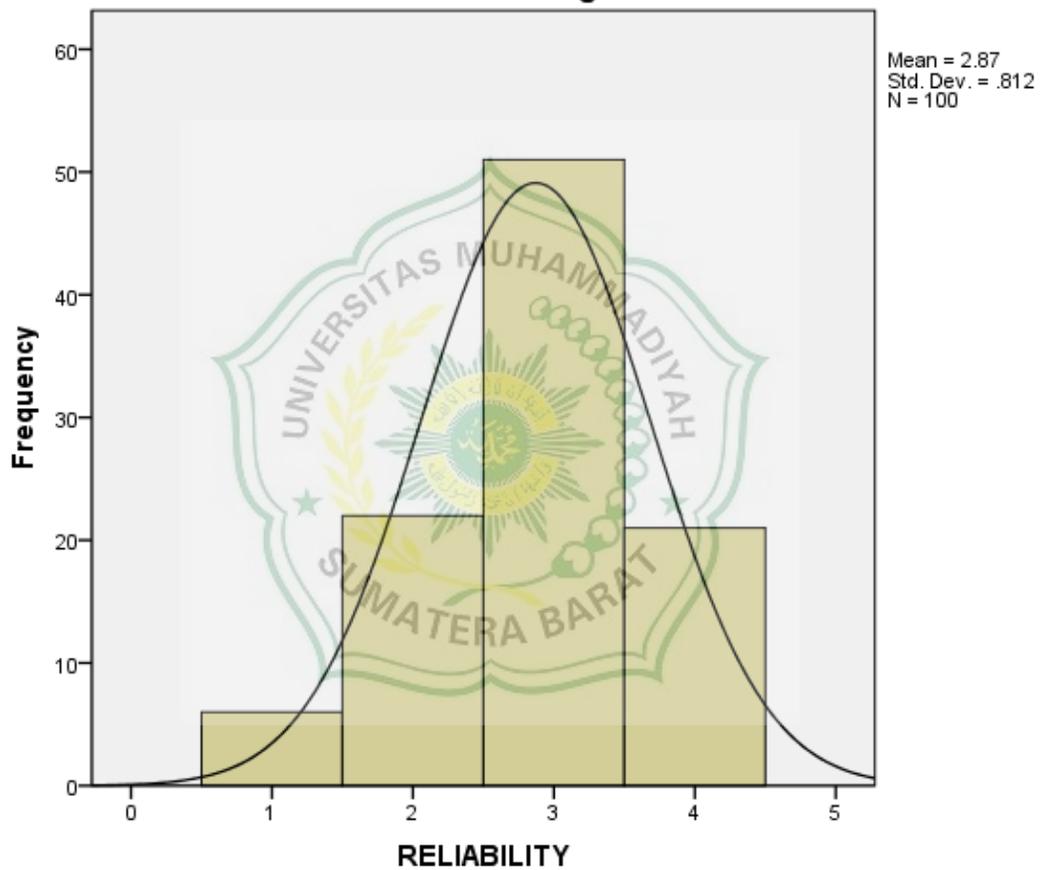
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Puas       | 59        | 59.0    | 59.0          | 59.0               |
|       | Tidak Puas | 41        | 41.0    | 41.0          | 100.0              |
|       | Total      | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |



## RELIABILITY

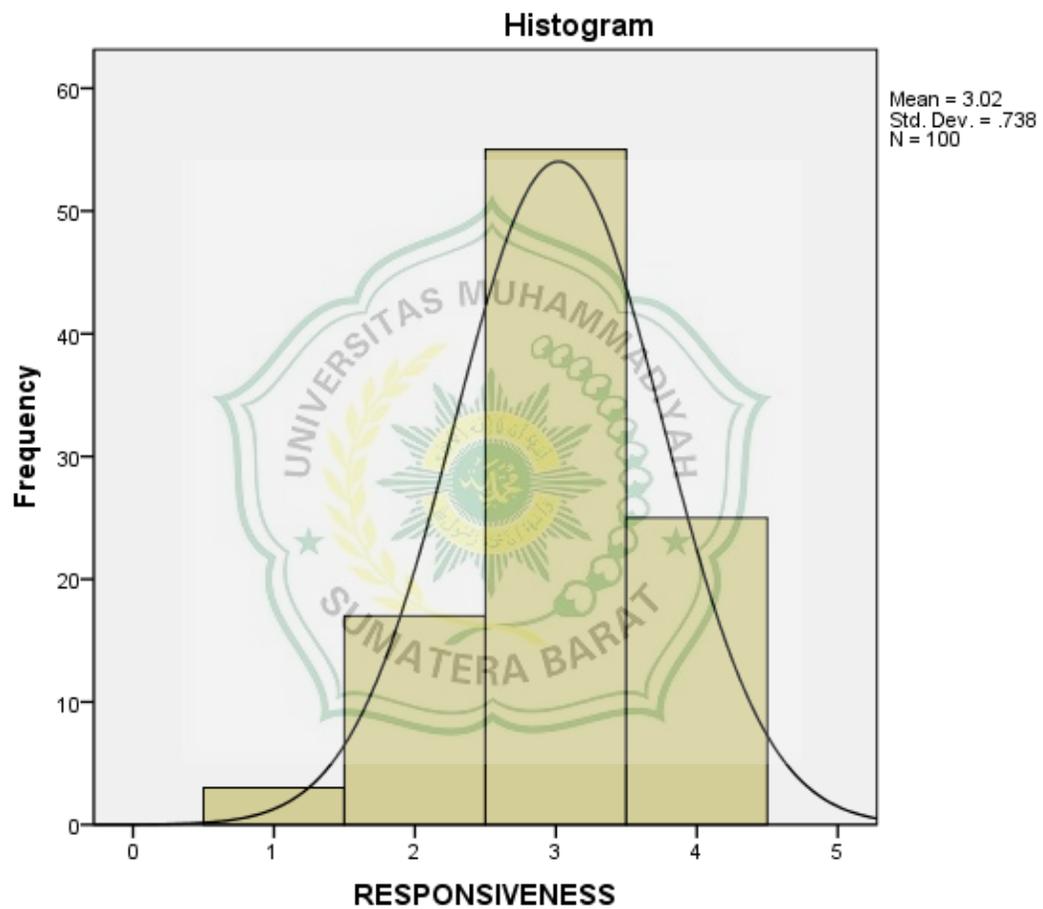
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Puas       | 72        | 72.0    | 72.0          | 72.0               |
|       | Tidak Puas | 28        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
| Total |            | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Histogram



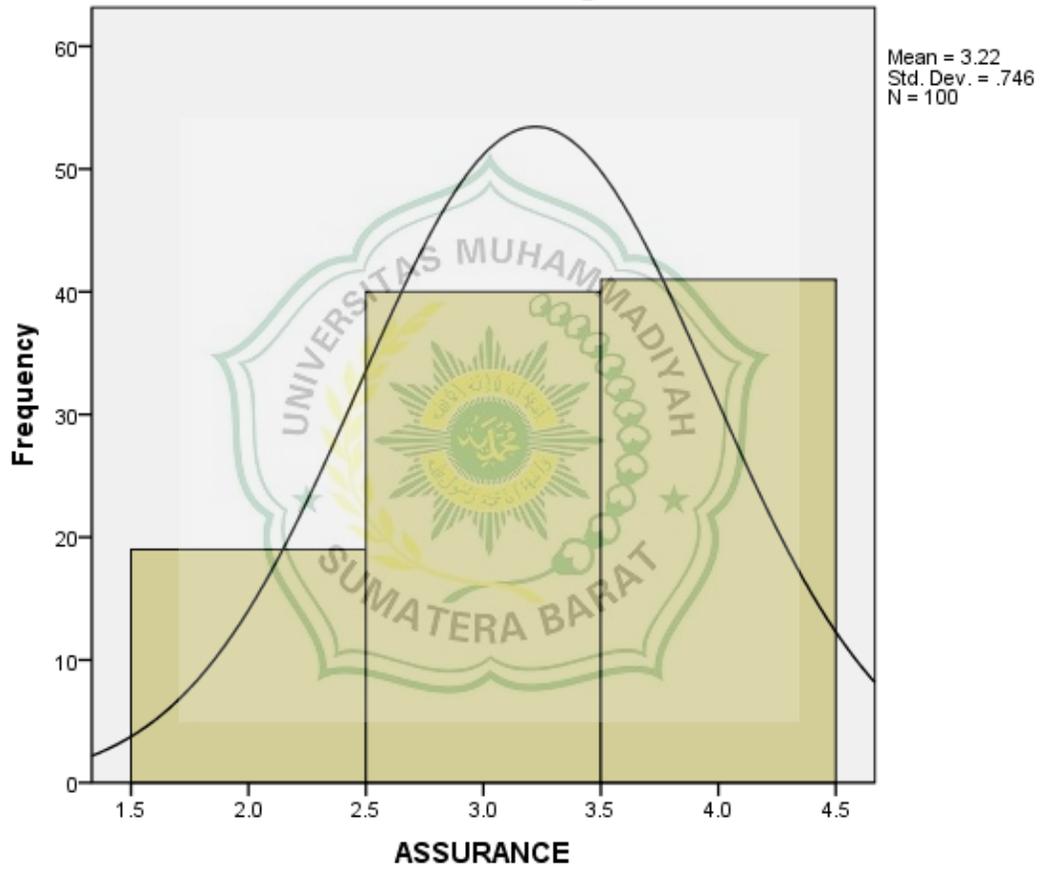
**RESPONSIVENESS**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Puas       | 80        | 80.0    | 80.0          | 80.0               |
|       | Tidak Puas | 20        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|       | Total      | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |



**ASSURANCE**

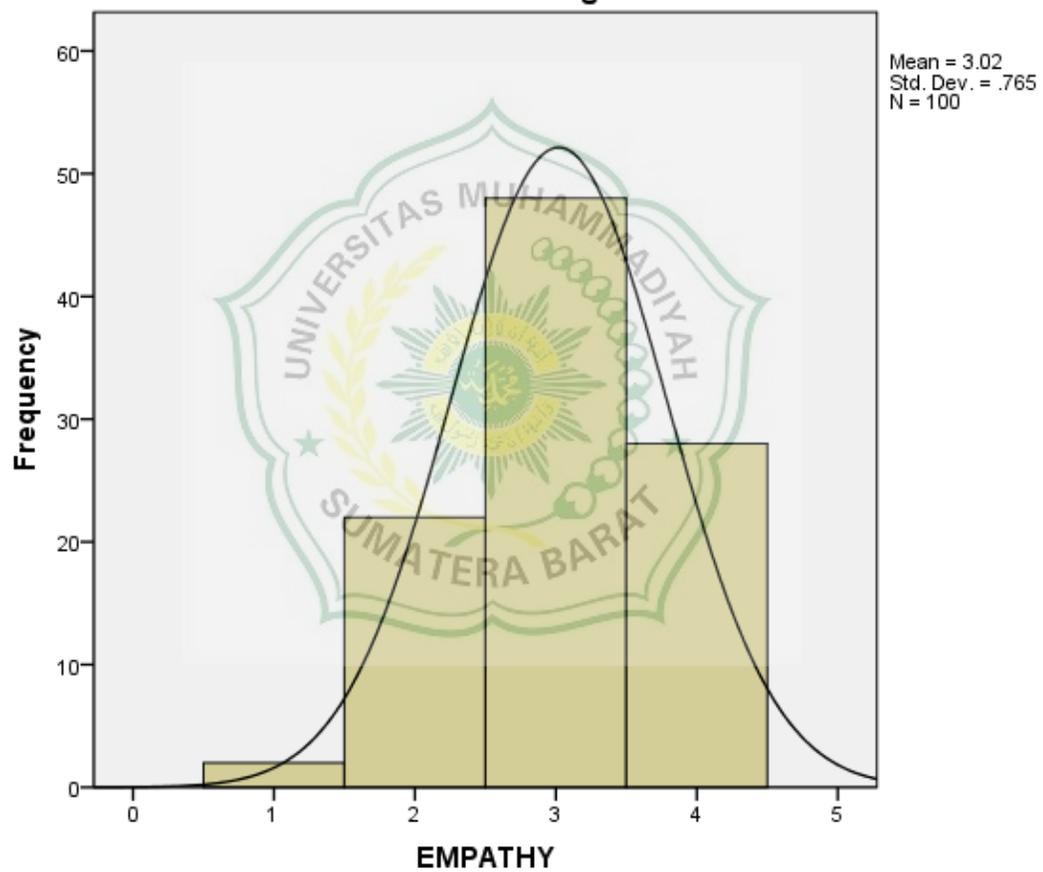
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Puas       | 81        | 81.0    | 81.0          | 81.0               |
|       | Tidak Puas | 19        | 19.0    | 19.0          | 100.0              |
| Total |            | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Histogram**

**EMPATHY**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | Puas       | 76        | 76.0    | 76.0          | 76.0                  |
|       | Tidak Puas | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0                 |
|       | Total      | 100       | 100.0   | 100.0         |                       |

**Histogram**



## Lampiran 5. Master Tabel

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD PROF. DR. MA.  
HANAFIAH SM. BATUSANGKAR  
TAHUN 2022**

| NO. | KARAKTERISTIK PASIEN |    |    |    |      |           | VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN |      |      |      |          |      |             |      |      |      |      |          |      |                |      |      |      |      |          |      |           |      |      |      |      |          |      |         |      |      |      |      |          |      |
|-----|----------------------|----|----|----|------|-----------|----------------------------------|------|------|------|----------|------|-------------|------|------|------|------|----------|------|----------------|------|------|------|------|----------|------|-----------|------|------|------|------|----------|------|---------|------|------|------|------|----------|------|
|     | NAMA                 | JK | U  | PT | PKIN | TANGIBLES |                                  |      |      |      | TOTAL P1 | KAT. | RELIABILITY |      |      |      |      | TOTAL P2 | KAT. | RESPONSIVENESS |      |      |      |      | TOTAL P3 | KAT. | ASSURANCE |      |      |      |      | TOTAL P4 | KAT. | EMPATHY |      |      |      |      | TOTAL P5 | KAT. |
|     |                      |    |    |    |      | P1.1      | P2.2                             | P2.3 | P2.4 | P2.5 |          |      | P2.1        | P2.2 | P2.3 | P2.4 | P2.5 |          |      | P3.1           | P3.2 | P3.3 | P3.4 | P3.5 |          |      | P4.1      | P4.2 | P4.3 | P4.4 | P4.5 |          |      | P5.1    | P5.2 | P5.3 | P5.4 | P5.5 |          |      |
| 1   | SR                   | 1  | 22 | 4  | 1    | 2         | 3                                | 2    | 2    | 3    | 12       | 2    | 1           | 3    | 1    | 4    | 1    | 10       | 1    | 4              | 3    | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3       | 3    | 3    | 3    | 15   | 2        |      |
| 2   | DI                   | 1  | 19 | 3  | 1    | 2         | 3                                | 4    | 3    | 4    | 16       | 2    | 2           | 3    | 2    | 3    | 4    | 14       | 2    | 3              | 3    | 4    | 4    | 3    | 17       | 2    | 3         | 3    | 4    | 4    | 4    | 18       | 2    | 3       | 3    | 3    | 3    | 15   | 2        |      |
| 3   | PM                   | 1  | 29 | 5  | 4    | 1         | 3                                | 1    | 1    | 3    | 9        | 1    | 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 2              | 4    | 4    | 3    | 3    | 16       | 2    | 3         | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 2    | 3       | 3    | 3    | 3    | 13   | 2        |      |
| 4   | AU                   | 2  | 25 | 4  | 2    | 2         | 3                                | 2    | 3    | 4    | 14       | 2    | 4           | 3    | 2    | 4    | 3    | 16       | 2    | 4              | 3    | 2    | 4    | 3    | 18       | 2    | 3         | 3    | 2    | 4    | 2    | 14       | 2    | 3       | 1    | 3    | 1    | 3    | 11       | 1    |
| 5   | NA                   | 2  | 18 | 3  | 1    | 3         | 3                                | 2    | 3    | 3    | 14       | 2    | 4           | 3    | 3    | 2    | 3    | 15       | 2    | 3              | 4    | 3    | 3    | 3    | 16       | 2    | 4         | 3    | 4    | 3    | 4    | 18       | 2    | 3       | 1    | 3    | 1    | 3    | 11       | 1    |
| 6   | RD                   | 2  | 22 | 4  | 1    | 1         | 4                                | 3    | 2    | 4    | 14       | 2    | 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 4              | 3    | 4    | 4    | 3    | 18       | 2    | 4         | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 2    | 2       | 2    | 2    | 3    | 3    | 12       | 2    |
| 7   | FW                   | 2  | 21 | 4  | 2    | 3         | 4                                | 4    | 3    | 3    | 17       | 1    | 2           | 4    | 3    | 2    | 3    | 14       | 2    | 3              | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2    | 4         | 3    | 4    | 3    | 3    | 17       | 2    | 3       | 3    | 3    | 3    | 15   | 2        |      |
| 8   | MS                   | 2  | 45 | 3  | 4    | 3         | 3                                | 3    | 2    | 2    | 13       | 2    | 1           | 3    | 1    | 3    | 1    | 9        | 1    | 3              | 3    | 2    | 3    | 3    | 14       | 2    | 2         | 3    | 2    | 2    | 2    | 11       | 1    | 2       | 1    | 1    | 3    | 3    | 10       | 1    |
| 9   | DD                   | 2  | 60 | 5  | 5    | 3         | 4                                | 3    | 3    | 2    | 15       | 2    | 3           | 3    | 2    | 3    | 3    | 14       | 2    | 4              | 2    | 2    | 4    | 4    | 16       | 2    | 2         | 2    | 3    | 2    | 3    | 12       | 1    | 3       | 1    | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    |
| 10  | RS                   | 1  | 30 | 4  | 2    | 3         | 3                                | 1    | 3    | 3    | 13       | 2    | 3           | 3    | 2    | 3    | 4    | 15       | 2    | 3              | 4    | 4    | 3    | 3    | 17       | 2    | 2         | 3    | 2    | 2    | 3    | 12       | 1    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    |
| 11  | RC                   | 2  | 32 | 4  | 4    | 2         | 3                                | 3    | 2    | 3    | 13       | 2    | 2           | 3    | 3    | 3    | 3    | 14       | 2    | 3              | 2    | 2    | 2    | 3    | 12       | 1    | 3         | 4    | 3    | 4    | 3    | 17       | 2    | 3       | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2    |
| 12  | MN                   | 2  | 44 | 4  | 2    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3           | 1    | 1    | 3    | 3    | 11       | 1    | 4              | 4    | 4    | 3    | 3    | 18       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 3       | 3    | 2    | 4    | 3    | 15       | 2    |
| 13  | KS                   | 1  | 34 | 5  | 3    | 1         | 3                                | 2    | 1    | 2    | 9        | 1    | 3           | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 2    | 3              | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 2    | 3         | 4    | 4    | 4    | 3    | 18       | 2    | 4       | 2    | 4    | 3    | 4    | 17       | 2    |
| 14  | BL                   | 1  | 54 | 4  | 2    | 1         | 3                                | 4    | 3    | 4    | 15       | 2    | 2           | 3    | 2    | 2    | 3    | 12       | 1    | 4              | 4    | 3    | 3    | 4    | 18       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 1       | 3    | 2    | 2    | 1    | 9        | 1    |
| 15  | CU                   | 2  | 32 | 4  | 4    | 3         | 3                                | 2    | 2    | 4    | 14       | 2    | 1           | 3    | 1    | 4    | 1    | 10       | 1    | 3              | 3    | 4    | 3    | 3    | 16       | 2    | 3         | 3    | 4    | 3    | 4    | 17       | 2    | 2       | 1    | 2    | 1    | 3    | 9        | 1    |
| 16  | AS                   | 1  | 21 | 4  | 1    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 2           | 3    | 2    | 3    | 4    | 14       | 2    | 4              | 3    | 3    | 3    | 3    | 16       | 2    | 2         | 2    | 2    | 3    | 2    | 11       | 1    | 3       | 4    | 4    | 3    | 4    | 18       | 2    |
| 17  | RF                   | 1  | 20 | 4  | 1    | 2         | 4                                | 4    | 2    | 2    | 14       | 2    | 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 3              | 3    | 4    | 4    | 4    | 18       | 2    | 4         | 3    | 4    | 3    | 4    | 18       | 2    | 4       | 3    | 3    | 4    | 4    | 18       | 2    |
| 18  | RA                   | 2  | 23 | 4  | 2    | 3         | 3                                | 2    | 2    | 4    | 14       | 2    | 4           | 3    | 2    | 4    | 3    | 16       | 2    | 2              | 4    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 4         | 4    | 3    | 3    | 3    | 17       | 2    | 3       | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2    |
| 19  | CA                   | 1  | 22 | 4  | 1    | 1         | 3                                | 2    | 1    | 1    | 8        | 1    | 4           | 3    | 3    | 2    | 3    | 15       | 2    | 2              | 3    | 4    | 3    | 4    | 16       | 2    | 2         | 3    | 2    | 3    | 2    | 12       | 1    | 2       | 3    | 3    | 4    | 3    | 15       | 2    |
| 20  | SR                   | 2  | 50 | 2  | 2    | 1         | 3                                | 1    | 2    | 1    | 8        | 1    | 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 4              | 4    | 3    | 3    | 3    | 17       | 2    | 4         | 4    | 2    | 4    | 3    | 17       | 2    | 2       | 3    | 4    | 3    | 4    | 16       | 2    |
| 21  | AS                   | 2  | 55 | 4  | 4    | 1         | 3                                | 2    | 2    | 1    | 9        | 1    | 2           | 4    | 3    | 2    | 3    | 14       | 2    | 2              | 3    | 2    | 2    | 2    | 11       | 1    | 4         | 3    | 4    | 3    | 2    | 16       | 2    | 4       | 3    | 3    | 3    | 3    | 16       | 2    |
| 22  | WS                   | 1  | 32 | 4  | 4    | 2         | 4                                | 3    | 4    | 4    | 17       | 2    | 1           | 3    | 1    | 3    | 1    | 9        | 1    | 3              | 3    | 4    | 3    | 3    | 16       | 2    | 4         | 3    | 4    | 4    | 4    | 19       | 2    | 2       | 1    | 2    | 2    | 1    | 8        | 1    |
| 23  | RF                   | 2  | 30 | 4  | 4    | 4         | 4                                | 4    | 3    | 3    | 18       | 2    | 3           | 3    | 2    | 3    | 3    | 14       | 2    | 4              | 3    | 4    | 3    | 2    | 16       | 2    | 4         | 3    | 3    | 4    | 4    | 17       | 2    | 3       | 3    | 2    | 4    | 4    | 16       | 2    |
| 24  | GH                   | 2  | 45 | 3  | 4    | 3         | 3                                | 3    | 2    | 4    | 15       | 2    | 3           | 3    | 2    | 3    | 4    | 15       | 2    | 2              | 2    | 3    | 2    | 3    | 12       | 1    | 2         | 4    | 2    | 4    | 2    | 14       | 1    | 4       | 3    | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    |
| 25  | I                    | 2  | 22 | 4  | 4    | 2         | 4                                | 2    | 2    | 2    | 12       | 2    | 2           | 3    | 3    | 3    | 3    | 14       | 2    | 3              | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3       | 4    | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    |
| 26  | GM                   | 1  | 40 | 4  | 3    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3           | 1    | 1    | 3    | 3    | 11       | 1    | 3              | 3    | 4    | 4    | 4    | 18       | 2    | 4         | 3    | 3    | 2    | 4    | 16       | 2    | 3       | 3    | 2    | 4    | 4    | 16       | 2    |
| 27  | D                    | 1  | 42 | 4  | 4    | 4         | 3                                | 2    | 2    | 3    | 14       | 2    | 3           | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 2    | 4              | 4    | 3    | 3    | 3    | 17       | 2    | 2         | 2    | 2    | 2    | 3    | 11       | 1    | 3       | 4    | 4    | 4    | 3    | 18       | 2    |
| 28  | TY                   | 2  | 35 | 4  | 3    | 2         | 3                                | 2    | 3    | 2    | 12       | 2    | 2           | 3    | 2    | 2    | 3    | 12       | 1    | 3              | 3    | 2    | 4    | 4    | 16       | 2    | 3         | 3    | 4    | 4    | 2    | 16       | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    |
| 29  | I                    | 2  | 27 | 4  | 3    | 2         | 3                                | 3    | 3    | 4    | 15       | 2    | 3           | 3    | 3    | 2    | 3    | 14       | 2    | 3              | 4    | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3         | 4    | 3    | 4    | 2    | 16       | 2    | 3       | 4    | 3    | 4    | 4    | 18       | 2    |
| 30  | MS                   | 2  | 28 | 5  | 4    | 4         | 3                                | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3           | 2    | 2    | 4    | 3    | 14       | 2    | 4              | 3    | 4    | 3    | 2    | 16       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    | 1       | 2    | 2    | 3    | 2    | 10       | 1    |
| 31  | A                    | 1  | 35 | 3  | 2    | 1         | 3                                | 2    | 2    | 1    | 9        | 1    | 4           | 4    | 3    | 2    | 3    | 16       | 2    | 3              | 4    | 3    | 4    | 2    | 16       | 2    | 3         | 4    | 3    | 4    | 4    | 18       | 2    | 4       | 2    | 3    | 3    | 4    | 16       | 2    |
| 32  | SR                   | 2  | 19 | 4  | 1    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 4           | 3    | 3    | 4    | 3    | 17       | 2    | 4              | 3    | 2    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3       | 4    | 3    | 3    | 3    | 16       | 2    |
| 33  | FR                   | 1  | 22 | 4  | 1    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 1    | 3           | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3              | 3    | 4    | 4    | 3    | 17       | 2    | 2         | 2    | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    | 3       | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2    |
| 34  | R                    | 1  | 63 | 5  | 5    | 3         | 3                                | 2    | 3    | 2    | 13       | 2    | 3           | 3    | 4    | 3    | 4    | 17       | 2    | 2              | 4    | 4    | 3    | 3    | 16       | 2    | 4         | 2    | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 3       | 4    | 4    | 3    | 3    | 17       | 2    |
| 35  | JK                   | 1  | 26 | 4  | 4    | 3         | 1                                | 3    | 1    | 3    | 11       | 2    | 3           | 2    | 2    | 3    | 4    | 14       | 2    | 4              | 3    | 4    | 3    | 4    | 18       | 2    | 3         | 3    | 4    | 4    | 3    | 17       | 2    | 4       | 3    | 3    | 3    | 2    | 15       | 2    |
| 36  | AW                   | 1  | 25 | 4  | 2    | 3         | 1                                | 3    | 1    | 3    | 11       | 1    | 2           | 2    | 3    | 4    | 3    | 14       | 2    | 3              | 4    | 3    | 3    | 3    | 16       | 2    | 4         | 3    | 3    | 4    | 3    | 17       | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    |
| 37  | S                    | 2  | 23 | 4  | 4    | 2         | 2                                | 2    | 3    | 3    | 12       | 2    | 4           | 3    | 4    | 3    | 4    | 18       | 2    | 4              | 3    | 4    | 4    | 3    | 18       | 2    | 3         | 4    | 2    | 3    | 4    | 16       | 2    | 3       | 3    | 4    | 3    | 4    | 17       | 2    |
| 38  | AR                   | 2  | 56 | 5  | 3    | 3         | 3                                | 3    | 3    | 3    | 15       | 2    | 2           | 3    | 1    | 2    | 2    | 10       | 1    | 3              | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2    | 3         | 3    | 2    | 2    | 3    | 13       | 1    | 2       | 4    | 3    | 4    | 4    | 17       | 2    |
| 39  | ZA                   | 1  | 60 | 4  | 5    | 2         | 1                                | 1    | 3    | 3    | 10       | 1    | 4           | 4    | 3    | 3    | 4    | 18       | 2    | 3              | 3    | 2    | 3    | 3    | 14       | 2    | 4         | 3    | 4    | 4    | 3    | 18       | 2    | 4       | 3    | 4    | 3    | 3    | 17       | 2    |
| 40  | Y                    | 1  | 50 | 4  | 2    | 3         | 1                                | 2    | 2    | 2    | 10       | 1    | 3           | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 2    | 4              | 2    | 2    | 4    | 4    | 16       | 2    | 4         | 4    | 4    | 3    | 4    | 19       | 2    | 3       | 3    | 3    | 4    | 4    | 17       | 2    |

|    |    |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |   |   |   |   |   |    |    |   |   |   |   |   |    |    |   |
|----|----|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|---|
| 41 | TY | 2 | 33 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 18 | 2 |
| 42 | DW | 2 | 60 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 12 | 1 |
| 43 | A  | 2 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2  | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2  | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1  |   |
| 44 | IN | 2 | 23 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 16 | 2 |
| 45 | CH | 1 | 37 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 9  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 18 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3  | 16 | 2 |
| 46 | RM | 1 | 45 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 9  | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 16 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4  | 16 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3  | 9  | 1 |
| 47 | LN | 2 | 55 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 13 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 18 | 2 |
| 48 | YM | 2 | 20 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 18 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 18 | 2 |
| 49 | JK | 2 | 23 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 19 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 17 | 2 |
| 50 | F  | 2 | 24 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 9  | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 12 | 1 |
| 51 | KS | 1 | 60 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4  | 16 | 2 |
| 52 | MK | 1 | 26 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 11 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 53 | JM | 1 | 46 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8  | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2  | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1  | 8  | 1 |
| 54 | MS | 1 | 28 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2  | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 16 | 2 |
| 55 | YN | 2 | 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 20 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3  | 15 | 1 |
| 56 | A  | 2 | 22 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 18 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4  | 16 | 2 |
| 57 | H  | 1 | 20 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 15 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 18 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 16 | 2 |
| 58 | IR | 2 | 39 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 12 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4  | 16 | 2 |
| 59 | S  | 1 | 61 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 16 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 15 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4  | 17 | 2 |
| 60 | M  | 2 | 17 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3  | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 2  |   |
| 61 | RT | 2 | 19 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 18 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 |
| 62 | T  | 2 | 45 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2  | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 17 | 2 |
| 63 | TG | 1 | 34 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1  | 9  | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2  | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 64 | ER | 2 | 21 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 14 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 12 | 1 |
| 65 | B  | 1 | 19 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 19 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2  | 17 | 2 |
| 66 | Z  | 2 | 29 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 14 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 17 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 17 | 2 |
| 67 | S  | 1 | 57 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3  | 11 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 11 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 17 | 2 |
| 68 | NY | 2 | 20 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 12 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 17 | 2 |
| 69 | K  | 2 | 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 12 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 19 | 2 |
| 70 | C  | 2 | 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 17 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3  | 15 | 2 |
| 71 | IK | 1 | 60 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3  | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 17 | 2 |
| 72 | R  | 1 | 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 12 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 73 | ML | 2 | 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 15 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 18 | 2 |
| 74 | D  | 1 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 18 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 17 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 75 | NG | 2 | 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 11 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 18 | 2 |
| 76 | A  | 1 | 17 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 18 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 17 | 2 |
| 77 | F  | 2 | 24 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3  | 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 14 | 2 |
| 78 | PJ | 1 | 29 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 12 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4  | 16 | 2 |
| 79 | R  | 2 | 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2  | 16 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3  | 17 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 17 | 2 |
| 80 | FR | 1 | 25 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1  | 9  | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 12 | 1 |
| 81 | B  | 1 | 35 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 14 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 19 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 18 | 2 |
| 82 | D  | 2 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 2  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2  |   |
| 83 | FC | 2 | 37 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2  | 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 18 | 2 |
| 84 | S  | 2 | 60 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3  | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 15 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 85 | M  | 1 | 26 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4  | 16 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 16 | 2 |
| 86 | CD | 2 | 20 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 11 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 18 | 2 |
| 87 | F  | 1 | 19 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2  | 16 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 15 | 2 |
| 88 | SS | 2 | 22 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3  | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2  | 16 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |    |    |   |