

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh pelayanan penggunaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial pelayanan penggunaan obat dengan sig sebesar 0,000 dan sikap tenaga teknis kefarmasian memiliki nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli umum rawat jalan, sedangkan kinerja tenaga teknis kefarmasian memiliki nilai sig sebesar 0,086 lebih besar dari 0,05 sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta.
2. Secara simultan pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja yang diberikan tenaga teknis kefarmasian secara berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di IFRSUD Surakarta.
3. Variabel kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta dapat ditentukan oleh variabel pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian sebesar 46,80%.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan penggunaan obat di IFRSUD Surakarta penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisiensi korelasi dari variabel penggunaan obat, sikap, dan kinerja yang diberikan tenaga teknis kefarmasian secara parsial memiliki nilai rendah sehingga hendaknya lebih ditingkatkan kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel bebas didalam penelitian tersebut.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien korelasi dari variabel jenis pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja yang diberikan tenaga teknis kefarmasian secara simultan memiliki nilai korelasi ganda (R) sedang sehingga hendaknya perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel didalam penelitian ini guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan obat di IFRSUD Surakarta.
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penambahan variabel baru tentang pelayanan penggunaan obat guna untuk menggali faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan penggunaan obat di IFRS, faktor-faktor tersebut antara lain apakah tenaga teknis kefarmasian proaktif dalam pelayanan penggunaan obat kepada pasien dan kesiapan tenaga teknis kefarmasian dalam rangka peningkatan mutu pelayanan penggunaan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliminsyah, Panji MA. 2004. *Kamus Istilah Manajemen*. Cetakan ke-1. CV Yrama Widya. Bandung.
- Abdullah AN, Andrajati R, Supardi S. 2008. *Pengetahuan, Sikap Dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat Di Kota Depok*. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/article/viewFile/2768/1502>
- [Depkes RI]. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Handayani R, Retno G, Muktiningsih, Raharni. 2006. *Eksplorasi Pelayanan Informasi Yang Dibutuhkan Konsumen Apotek dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama Untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif*. Majalah Ilmu Kefarmasian. Puslitbang Farmasi Dan Obat Tradisional Badan Litbangkes.
- Kepmenkes RI No. 1197/MENKES/SK/X/2004. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Kurniawan WK, Chabib L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori & Praktik*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Masyruk MA. 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene Tahun 2012*. http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0CFcQFjAF&url=http%3A%2F%2Frepository.unh.ac.id%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F3834%2FJURNAL%2520PENELITIAN.doc%3Fsequence%3D1&ei=g_F6U6OiMYfJkQXpg4GAAg&usq=AFQjCNEEFpeMBgRXNLE1TVQQPXz2Jbwm-w&bvm=bv.67229260,d.dGc
- Melia N. 2012. *Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di IFRSUD Dr.Moewardi Surakarta Tahun 2012 (Skripsi)*. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbitan Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Putri RY. 2012. *Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di IFRSU Dr.Sayidiman Tahun 2012 (Skripsi)*. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi

- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetak ke-1. Mediakom. Yogyakarta.
- Santoso S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Siregar CJP. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Terapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Siregar CJP. 2005. *Farmasi Klinik Teori & Terapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbitan CV Alfabeta Bandung.
- Umar M. 2005. *Manajemen Apotek Praktis*. Cetak ke-1. CV. Ar-Rahman. Solo.
- Wardani KN. 2012. Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di IFRSU Amelia Kabupaten Kediri Maret Tahun 2012 (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi
- Wurjati R, Chusun, Nur R. 2008. *Pedoman Pelayanan kefarmasian di Puskesmas*. Direktorat Bina Farmasi Komunitas Dan Klinik Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Widyaningsih L. 2013. Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di IFRSUD Surakarta (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Wijaya T. 2009. *Analisis Data Penelitian*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta

Lampiran 1. Surat permohonan ijin penelitian



Nomor : 823/A10 – 4/14.02.2014
Hal : Penelitian tugas akhir

14 Februari 2014

Kepada :
Yth. Direktur
RSUD Surakarta
di Surakarta

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan izin untuk mengambil data kuisioner Analisa Pengaruh Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta Tahun 2014, dengan prosedur dan biaya sesuai kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM
1	Yona Marcelina	16103004 A

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan

 R.A. Oetari, SU., MM.,M.Sc., Apt.



Lampiran 2. Surat pengantar penelitian



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jln. Lettu Sumarto No. 1 Kadapiro, Banjarsari
 Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500 Email ✉ : rsudsurakarta@ymail.com
SURAKARTA
 57136

Surakarta, 17 Mei 2014

Nomor : *420/S16/V/2014*
 Lamp. :
 Perihal : Jawaban Penelitian
 Tugas Akhir

Kepada :
 Yth. Dekan Fakultas Farmasi
 Universitas Setia Budi
 Jl. Let. Jend Sutoyo Surakarta 57127
 di - SURAKARTA

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi nomor 823/A10-4/14.02.2014 tanggal 14 Februari 2014, perihal Penelitian Tugas Akhir. Bersama ini di sampaikan bahwa, kami memberikan Ijin untuk melakukan penelitian dalam menyusun tugas akhir atas :

Nama : YONA MARCELINA
 NIM : 16103004 A

Program Studi : S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Dalam melaksanakan penelitian agar tidak mengganggu kegiatan pelayanan dan mematuhi peraturan RSUD Kota Surakarta.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

An. PEMIMPIN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
 PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 KOTA SURAKARTA
 KEPALA SEKSI PELAYANAN DAN PENUNJANG MEDIK

dr. SIGIT HERMAWAN
 NIP. 19720706 200501 1 013

Lampiran 3. Kuesioner *try out*

FAKULTAS FARMASI

SURAT PERSETUJUAN
INFORMED CONSENT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur : Tahun

Setelah mendapat penjelasan yang cukup dari penelitian dan memahami bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif/buruk bagi saya, maka bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian oleh:

Nama : Yona Marcelina

Institusi : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Judul : **“Analisis Pengaruh Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta”**

Dalam Rangka: Skripsi

Adapun penelitian ini dilakukan di lingkungan RSUD Surakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam rangka keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (\checkmark) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Status anda : Pasien
 Mewakili pasien

Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Penggunaan Obat

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya mengetahui nama obat tersebut.	4	3	2	1
2.	Saya tidak mengetahui berapa lama saya harus mengkonsumsi obat tersebut.	1	2	3	4
3.	Saya mengetahui cara menggunakan obat tersebut.	4	3	2	1
4.	Saya tidak mengetahui efek samping setelah mengkonsumsi obat tersebut.	1	2	3	4

B. Sikap Tenaga Teknis Kefarmasian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga teknis kefarmasian tidak ramah dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga teknis kefarmasian sabar dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1
3.	Tenaga teknis kefarmasian tidak percaya diri dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
4.	Tenaga teknis kefarmasian sopan dalam memberikan pelayanan penggunaan obat	4	3	2	1

C. Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga teknis kefarmasian tidak berpengetahuan luas dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga teknis kefarmasian teliti dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1
3.	Tenaga teknis kefarmasian tidak cekatan dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
4.	Tenaga teknis kefarmasian proaktif kepada pasien dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1

D. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan pelayanan penggunaan obat yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasi	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap tenaga teknis kefarmasi dalam pelayanan penggunaan obat	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kinerja tenaga teknis kefarmasi dalam pelayanan penggunaan obat	4	3	2	1

Sumber : Linda(2013) yang sudah dimodifikasi

Lampiran 4. Kuesioner untuk penelitian



FAKULTAS FARMASI

SURAT PERSETUJUAN
INFORMED CONSENT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur : Tahun

Setelah mendapat penjelasan yang cukup dari penelitian dan memahami bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif/buruk bagi saya, maka bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian oleh:

Nama : Yona Marcelina

Institusi : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Judul : **“Analisis Pengaruh Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta”**

Dalam Rangka: Skripsi

Adapun penelitian ini dilakukan di lingkungan RSUD Surakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam rangka keadaan sadar tanpa

paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (\checkmark) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Status anda : Pasien
 Mewakili pasien

Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Penggunaan Obat

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya mengetahui nama obat tersebut.	4	3	2	1
2.	Saya tidak mengetahui berapa lama saya harus mengkonsumsi obat tersebut.	1	2	3	4
3.	Saya mengetahui cara menggunakan obat tersebut.	4	3	2	1
4.	Saya tidak mengetahui efek samping setelah mengkonsumsi obat tersebut.	1	2	3	4

B. Sikap Tenaga Teknis Kefarmasian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga teknis kefarmasian tidak ramah dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga teknis kefarmasian sabar dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1
3.	Tenaga teknis kefarmasian tidak percaya diri dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
4.	Tenaga teknis kefarmasian sopan dalam memberikan pelayanan penggunaan obat	4	3	2	1

C. Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga teknis kefarmasian tidak berpengetahuan luas dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga teknis kefarmasian teliti dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1
3.	Tenaga teknis kefarmasian tidak cekatan dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	1	2	3	4
4.	Tenaga teknis kefarmasian proaktif kepada pasien dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	4	3	2	1

D. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan pelayanan penggunaan obat yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasi	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap tenaga teknis kefarmasi dalam pelayanan penggunaan obat	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kinerja tenaga teknis kefarmasi dalam pelayanan penggunaan obat	4	3	2	1

Sumber : Linda(2013) yang sudah dimodifikasi

Lampiran 5. Data hasil *try out*

No	Variabel bebas												Variabel tergantung		
	Pelayanan penggunaan obat (X_1)				Sikap tenaga teknis kefarmasian (X_2)				Kinerja tenaga teknis kefarmasian (X_3)				Kepuasan pasien (Y)		
1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	4	4	4
2	1	2	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	2	1	4	2	3
4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1	3	3	2
5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2
6	3	4	4	4	3	3	3	4	1	1	2	2	3	3	2
7	2	3	4	3	4	4	4	3	1	1	2	2	3	3	3
8	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2
9	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	3
10	2	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2
12	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	2	2	3	3	3
13	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	4	4	3
14	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	1	3	4	4
15	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
16	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4
17	3	2	4	3	3	4	3	3	1	1	2	1	3	3	4
18	4	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3
19	2	2	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2	4	4	4
20	2	2	4	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3
21	3	4	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2	3	2
22	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3
23	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
24	3	1	3	2	3	4	4	4	2	1	1	1	3	3	2
25	2	2	4	2	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3
26	2	2	3	4	4	3	4	3	1	2	1	2	4	4	2
27	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
28	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
29	2	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2
30	2	3	3	1	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4

Lampiran 6. Hasil *output* uji instrumen

Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Pelayanan

Penggunaan Obat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8.60	3.559	.480	.660
X1.2	8.43	3.702	.452	.676
X1.3	7.83	3.592	.447	.680
X1.4	8.53	2.878	.623	.564

Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Sikap Tenaga

Teknis Kefarmasian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	9.60	2.731	.572	.648
X2.2	9.67	2.920	.583	.639
X2.3	9.37	4.309	.270	.786
X2.4	9.57	2.530	.706	.553

Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Kinerja Tenaga
Teknis Kefarmasian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	5.50	2.397	.440	.778
X3.2	5.67	2.506	.669	.621
X3.3	5.40	2.869	.510	.708
X3.4	5.53	2.740	.622	.656

Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Tergantung Kepuasan
Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	5.93	1.651	.562	.652
Y2	5.93	1.582	.709	.506
Y3	6.27	1.444	.461	.809

Lampiran 7. Tabel t dan t *product moment* satu sisi

df	t	r	df	t	r
1	30.777	0.9511	31	13.095	0.2289
2	18.856	0.8000	32	13.086	0.2254
3	16.377	0.6870	33	13.077	0.2220
4	15.332	0.6084	34	13.070	0.2187
5	14.759	0.5509	35	13.062	0.2156
6	14.398	0.5067	36	13.055	0.2126
7	14.149	0.4716	37	13.049	0.2097
8	13.968	0.4428	38	13.042	0.2070
9	13.830	0.4187	39	13.036	0.2043
10	13.722	0.3981	40	13.031	0.2018
11	13.634	0.3802	41	13.025	0.1993
12	13.562	0.3646	42	13.020	0.1970
13	13.502	0.3507	43	13.016	0.1947
14	13.450	0.3383	44	13.011	0.1925
15	13.406	0.3271	45	13.006	0.1903
16	13.368	0.3170	46	13.002	0.1883
17	13.334	0.3077	47	12.998	0.1863
18	13.304	0.2992	48	12.994	0.1843
19	13.277	0.2914	49	12.991	0.1825
20	13.253	0.2841	50	12.987	0.1806
21	13.232	0.2774	51	12.984	0.1789
22	13.212	0.2711	52	12.980	0.1772
23	13.195	0.2653	53	12.977	0.1755
24	13.178	0.2598	54	12.974	0.1739
25	13.163	0.2546	55	12.971	0.1723
26	13.150	0.2497	56	12.969	0.1708
27	13.137	0.2451	57	12.966	0.1693
28	13.125	0.2407	58	12.963	0.1678
29	13.114	0.2366	59	12.961	0.1664
30	13.104	0.2327	60	12.958	0.1650

Sumber: Santoso (2009)

Lampiran 8. Data Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi
RSUD Surakarta 2013

No	Bulan	Pasien
1	Januari	2709
2	Februari	2656
3	Maret	2984
4	April	3295
5	Mei	3096
6	Juni	2721
7	Juli	3067
8	Agustus	2341
9	September	2620
10	Oktober	2567
11	November	2539
12	Desember	2709

Sumber: RSUD Surakarta

Lampiran 9. Data Hasil Penelitian

No	Variabel bebas												Variabel tergantung		
	Pelayanan penggunaan obat (X_1)				Sikap tenaga teknis kefarmasian (X_2)				Kinerja tenaga teknis kefarmasian (X_3)				Kepuasan pasien (Y)		
1	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
5	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3
9	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
11	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
12	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
15	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
16	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3
17	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3
18	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2
19	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
21	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4
22	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	3
27	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3
29	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3
30	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	2	4
31	1	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3
32	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
33	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
37	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3

No	Variabel bebas												Variabel tergantung		
	Pelayanan penggunaan obat (X_1)				Sikap tenaga teknis kefarmasian (X_2)				Kinerja tenaga teknis kefarmasian (X_3)				Kepuasan pasien (Y)		
40	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
41	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
42	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
45	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
47	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
48	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	4	3	3
49	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4
51	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
52	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3
53	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
54	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
55	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
57	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
59	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
61	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2
63	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
68	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
69	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
70	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	4
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
73	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
78	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
79	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
80	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2

No	Variabel bebas												Variabel tergantung		
	Pelayanan penggunaan obat (X_1)				Sikap tenaga teknis kefarmasian (X_2)				Kinerja tenaga teknis kefarmasian (X_3)				Kepuasan pasien (Y)		
121	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
122	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
123	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
125	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
127	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3
128	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
129	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	3	3	1	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3
132	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
134	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
136	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
141	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
142	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
145	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
146	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
147	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
150	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4

Lampiran 10. Jumlah total data tiap variabel

No	X ₁	X ₂	X ₃	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	Y
1	12	13	14	10	44	15	14	13	10	87	11	13	13	9
2	12	14	13	9	45	14	15	12	9	88	12	13	14	9
3	15	14	15	10	46	14	14	14	9	89	12	12	14	10
4	14	13	13	11	47	15	14	12	9	90	12	12	12	9
5	15	12	13	9	48	14	12	11	10	91	12	13	12	8
6	14	13	12	11	49	12	15	12	9	92	13	13	13	10
7	14	12	12	9	50	13	10	11	10	93	14	13	12	9
8	12	14	12	9	51	13	13	13	8	94	15	12	12	8
9	14	14	12	9	52	14	11	14	9	95	13	14	13	9
10	14	14	13	8	53	14	13	13	10	96	15	14	12	9
11	12	14	13	10	54	14	12	13	10	97	13	13	12	9
12	14	14	13	9	55	14	14	13	10	98	13	14	13	7
13	10	13	11	9	56	14	13	14	9	99	13	13	12	9
14	15	14	13	10	57	14	12	12	9	100	15	14	12	10
15	12	12	13	10	58	14	14	14	9	101	14	14	14	8
16	13	13	13	9	59	14	13	12	9	102	13	14	12	9
17	12	12	13	10	60	12	13	14	9	103	13	12	11	9
18	14	11	11	9	61	15	14	13	9	104	13	12	12	9
19	14	14	13	9	62	13	11	15	9	105	14	13	13	8
20	13	13	12	10	63	13	13	13	10	106	16	12	13	10
21	14	13	13	10	64	13	12	13	9	107	13	13	13	9
22	14	13	13	9	65	15	13	13	9	108	14	12	12	9
23	12	12	13	10	66	13	14	13	9	109	14	12	14	8
24	12	11	12	9	67	14	14	13	10	110	15	13	12	9
25	13	12	15	9	68	13	13	11	10	111	13	11	12	8
26	11	10	14	7	69	14	13	11	10	112	14	14	13	9
27	13	14	11	9	70	12	10	10	11	113	14	14	12	9
28	12	13	12	9	71	12	13	12	9	114	13	15	12	9
29	14	15	11	9	72	12	13	14	9	115	13	15	12	8
30	15	15	13	7	73	13	14	12	9	116	13	14	13	9
31	11	13	12	10	74	12	12	13	9	117	13	12	13	10
32	12	14	12	10	75	12	13	13	10	118	14	11	13	7
33	14	12	13	10	76	14	15	13	8	119	13	13	12	11
34	13	13	11	10	77	15	12	11	9	120	13	12	12	9
35	16	15	15	9	78	14	14	15	9	121	14	11	12	10
36	12	12	13	9	79	15	13	14	9	122	15	11	13	9
37	13	13	13	9	80	13	13	13	8	123	13	10	12	9
38	13	12	12	10	81	14	12	13	8	124	13	12	13	10
39	13	12	13	10	82	13	13	11	9	125	14	13	13	10
40	13	13	12	9	83	13	14	13	10	127	14	13	12	9
41	14	13	14	9	84	13	14	13	9	128	14	12	13	10
42	13	13	12	9	85	14	14	13	9	129	15	13	13	9
43	13	14	13	9	86	13	12	14	9	130	13	15	13	9

No	X ₁	X ₂	X ₃	Y
131	11	14	13	9
132	14	13	12	9
133	14	14	13	9
134	15	14	12	10
135	14	15	13	8
136	15	16	12	9
137	13	12	12	9
138	13	12	13	9
139	12	13	13	10
140	12	15	14	10
141	14	11	12	8
142	13	14	12	9
143	13	14	12	10
144	15	14	13	9
145	13	14	14	9
146	14	11	12	10
147	12	14	12	9
148	14	13	12	10
149	13	15	13	10
150	14	14	14	11

Sumber: data primer yang diolah (2014)

Lampiran 11. Tabel frekuensi data responden

Frequencies**Statistics**

		Status	pendidikan	pekerjaan
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0

Frequency Table**Jenis kelamin**

		frequency	percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	Pasien	120	80	80	80
	Mewakili pasien	30	20	20	100
	Total	150	100	100	

Pendidikan terakhir responden

		frequency	percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	SD	34	22,7	22,7	22,7
	SMP	15	10	10	32,7
	SMA	73	48,7	48,7	81,3
	DIII	10	6,7	6,7	88
	S1	18	12	12	100
	Total	150	150	150	

Pekerjaan responden

		frequency	percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	PNS	12	8	8	8
	Swasta	29	19,3	19,3	27,3
	Petani	40	26,7	26,7	54
	Pelajar	36	24	24	78
	Pedagang	8	5,3	5,3	83,3
	Lain-lain	25	16,7	16,7	100
	Total	150	100	100	

Lampiran 12. Data Hasil Analisis Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	10.23	1.564	150
Penggunaan Obat	11.17	1.545	150
Sikap TTK	12.53	1.168	150
Kinerja TTK	13.56	1.323	150

Correlations

		Kepuasan	Penggunaan Obat	Sikap TTK	Kinerja TTK
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.525	.440	.165
	Penggunaan Obat	.525	1.000	.004	.064
	Sikap TTK	.440	.004	1.000	.066
	Kinerja TTK	.165	.064	.066	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.022
	Penggunaan Obat	.000	.	.480	.219
	Sikap TTK	.000	.480	.	.211
	Kinerja TTK	.022	.219	.211	.
N	Kepuasan	150	150	150	150
	Penggunaan Obat	150	150	150	150
	Sikap TTK	150	150	150	150
	Kinerja TTK	150	150	150	150

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja TTK, Penggunaan Obat, Sikap TTK ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.692 ^a	.479	.468	1.140	.479	44.718	3	146	.000	2.164

a. Predictors: (Constant), Kinerja TTK, Penggunaan Obat, Sikap TTK

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.444	3	58.148	44.718	.000 ^a
	Residual	189.849	146	1.300		
	Total	364.293	149			

a. Predictors: (Constant), Kinerja TTK, Penggunaan Obat, Sikap TTK

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
		1	(Constant)	-4.522	1.480		-3.055	.003			
	Penggunaan Obat	.523	.061	.517	8.637	.000	.525	.581	.516	.996	1.004
	Sikap TTK	.577	.080	.431	7.205	.000	.440	.512	.430	.996	1.004
	Kinerja TTK	.123	.071	.104	1.730	.086	.165	.142	.103	.992	1.008

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

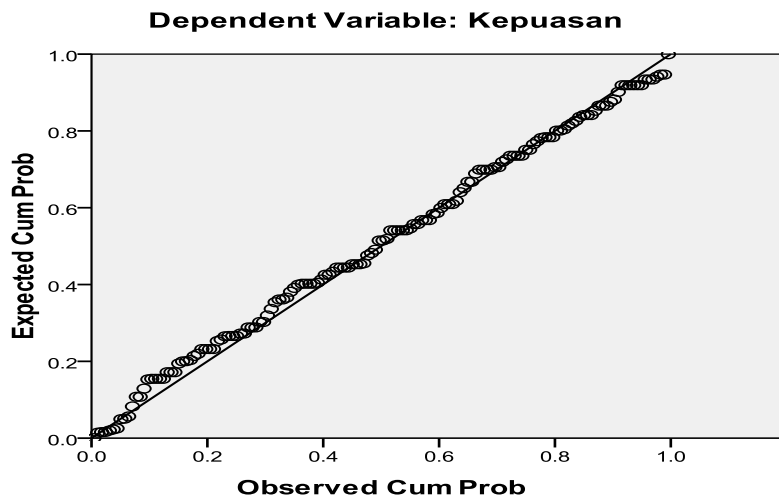
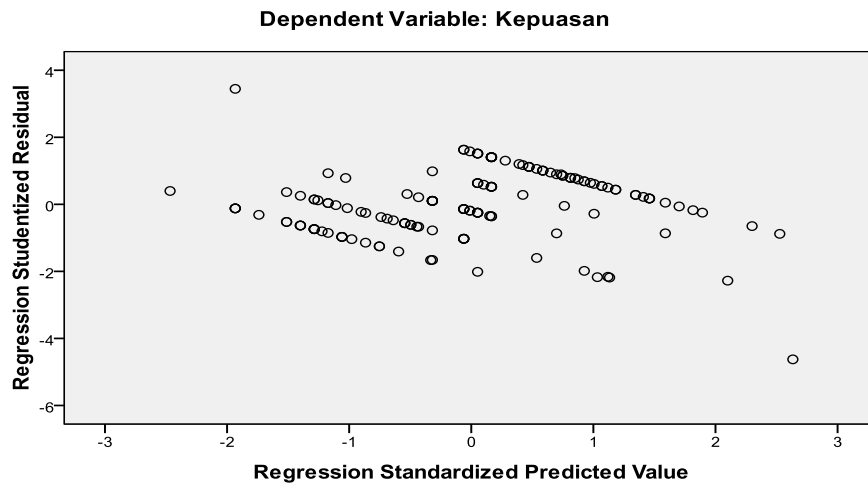
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Penggunaan Obat	Sikap TTK	Kinerja TTK
1	1	3.973	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.015	16.036	.01	.88	.08	.06
	3	.008	21.778	.00	.00	.46	.60
	4	.003	37.141	.99	.12	.46	.33

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.56	13.08	10.23	1.082	150
Std. Predicted Value	-2.467	2.634	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.109	.369	.177	.057	150
Adjusted Predicted Value	7.53	13.48	10.23	1.094	150
Residual	-5.076	3.865	.000	1.129	150
Std. Residual	-4.452	3.389	.000	.990	150
Stud. Residual	-4.624	3.445	-.003	1.007	150
Deleted Residual	-5.478	3.992	-.007	1.169	150
Stud. Deleted Residual	-4.988	3.581	-.005	1.025	150
Mahal. Distance	.358	14.602	2.980	2.752	150
Cook's Distance	.000	.423	.009	.038	150
Centered Leverage Value	.002	.098	.020	.018	150

a. Dependent Variable: Kepuasan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Scatterplot**

Lampiran 13. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas pelayanan penggunaan obat

		Statistics			
		Pelayanan Penggunaan Obat 1	Pelayanan Penggunaan Obat 2	Pelayanan Penggunaan Obat 3	Pelayanan Penggunaan Obat 4
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.76	2.74	2.85	2.82
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.865	.709	.689	.656
Variance		.747	.502	.475	.430
Range		3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4
Sum		414	411	428	423
Percentiles	.1	1.00	1.00	1.00	1.00
	.9	1.00	1.00	1.00	1.00

Frequency Table

		Pelayanan Penggunaan Obat 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	14.7	14.7	14.7
	TS	12	8.0	8.0	22.7
	S	96	64.0	64.0	86.7
	SS	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pelayanan Penggunaan Obat 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	12	8.0	8.0	8.0
	S	26	17.3	17.3	25.3
	TS	101	67.3	67.3	92.7
	STS	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pelayanan Penggunaan Obat 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	6.0	6.0	6.0
	TS	21	14.0	14.0	20.0
	S	103	68.7	68.7	88.7
	SS	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pelayanan Penggunaan Obat 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	12	8.0	8.0	8.0
	S	12	8.0	8.0	16.0
	TS	117	78.0	78.0	94.0
	STS	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 14. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas sikap tenaga teknis kefarmasian

		Statistics			
		SIKAP TTK 1	SIKAP TTK 2	SIKAP TTK 3	SIKAP TTK 4
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.07	3.16	3.17	3.13
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.435	.450	.511	.482
Variance		.189	.202	.261	.232
Range		3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4
Sum		461	474	475	469
Percentiles	.1	1.00	1.00	1.00	1.00
	.9	1.00	1.36	1.00	1.36

Frequency Table

		SIKAP TTK 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	1.3	1.3	1.3
	S	3	2.0	2.0	3.3
	TS	127	84.7	84.7	88.0
	STS	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

SIKAP TTK 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	2	1.3	1.3	2.0
	S	119	79.3	79.3	81.3
	S	28	18.7	18.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

SIKAP TTK 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	1.3	1.3	1.3
	S	3	2.0	2.0	3.3
	TS	113	75.3	75.3	78.7
	STS	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

SIKAP TTK 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	6	4.0	4.0	4.7
	S	116	77.3	77.3	82.0
	SS	27	18.0	18.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 15. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas kinerja tenaga teknis kefarmasian

		Statistics			
		KINERJA TTK1	KINERJA TTK2	KINERJA TTK3	KINERJA TTK4
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.28	3.41	3.48	3.39
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.493	.546	.501	.489
Variance		.243	.298	.251	.239
Range		3	3	1	1
Minimum		1	1	3	3
Maximum		4	4	4	4
Sum		492	512	522	508
Percentiles	.1	1.00	1.00	3.00	3.00
	.9	1.72	1.36	3.00	3.00

Frequency Table

		KINERJA TTK1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.7	.7	.7
	TS	105	70.0	70.0	70.7
	STS	44	29.3	29.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KINERJA TTK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	1	.7	.7	1.3
	S	83	55.3	55.3	56.7
	SS	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KINERJA TTK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	78	52.0	52.0	52.0
	STS	72	48.0	48.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KINERJA TTK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	92	61.3	61.3	61.3
	SS	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 16. Frekuensi data dan jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien

		Statistics		
		KEPUASAN PASIEN 1	KEPUASAN PASIEN 2	KEPUASAN PASIEN 3
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0
Mean		3.39	3.44	3.39
Median		3.00	3.00	3.00
Mode		3	4	4
Std. Deviation		.612	.585	.632
Variance		.374	.342	.400
Range		2	2	2
Minimum		2	2	2
Maximum		4	4	4
Sum		509	516	508
Percentiles	.1	2.00	2.00	2.00
	.9	2.00	2.00	2.00

Frequency Table

		KEPUASAN PASIEN 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	6.7	6.7	6.7
	S	71	47.3	47.3	54.0
	SS	69	46.0	46.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	7	4.7	4.7	4.7
	TS	70	46.7	46.7	51.3
	STS	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	8.0	8.0	8.0
	S	68	45.3	45.3	53.3
	SS	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 17. Gambar lokasi pengambilan data



Gambar 5. RSUD Surakarta



Gambar 6. Instalasi farmasi RSUD Surakarta



Gambar 7. Kasir, penerimaan resep dan pengambilan obat



Gambar 8. Responden penelitian