

BAB VI

RINGKASAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan suatu divisi dari rumah sakit yang mempunyai pengaruh sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya total rumah sakit. IFRS adalah satu-satunya divisi rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan obat dan pengendalian seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan di rumah sakit (Siregar dan Amelia, 2004)

Ketertarikan peneliti untuk melakukan suatu penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku untuk melihat sejauh mana visi dan misi Instalasi Farmasi RSKD Maluku yang telah dicapai dengan meninjau dari faktor internal dan eksternal dari Instalasi Farmasi RSKD Maluku dan mengadakan suatu strategi dengan menggunakan analisis Hanlon.

Hasil penelitian diharapkan IFRSKD Maluku posisi dan keberadaannya ditengah-tengah pelayanan yang ada dan dapat mengambil strategi yang kompetitif sehingga mampu mempertahankan keberadaan dan aksistensinya, serta mampu memberikan yang berkualitas menjadi kebanggaan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui permasalahan internal – eksternal yang dihadapi IFRSKD Maluku terhadap faktor internal dan eksternal di lingkungan rumah sakit, untuk menganalisis strategi alternatif yang diterapkan untuk pengembangan IFRSKD Maluku dengan metode Halon

Penelitian ini merupakan rancangan penelitian non eksperimental. Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yaitu suatu penelitian dengan tujuan utama untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan secara obyektif yang selanjutnya digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

Jalan penelitian, pertama melakukan wawancara mendalam terhadap *key succes factor* dengan menggunakan pedoman wawancara dari penelitian sebelumnya yang sudah dimodifikasi. Responden diminta untuk memberikan 2 penilaian yaitu tingkat kepentingan masing-masing faktor dan bobot dari masing-masing factor tersebut. Memberikan kuesioner karyawan instalasi farmasi rumah sakit untuk mengetahui kepuasan karyawan dan skala semangat kerja karyawan, sedangkan kuesioner untuk pasien rawat jalan dan rawat inap mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mengenai pelayanan instalasi farmasi.

Tahap selanjutnya menganalisis visi dan misi instalasi farmasi RSKD Maluku yang dihubungkan dengan visi dan misi RSKD Maluku dalam pelayanan kesehatan, kemudian menganalisis faktor internal dan eksternal IFRS, menganalisis isu-isu strategi yang berkembang dalam pelayanan IFRS dalam pelayanan IFRS dalam kaitannya dengan strategi yang dilakukan dalam pengembangan IFRS, menyusun masalah-masalah kemudian dianalisis dengan metode Hanlon, menentukan strategi alternatif berdasarkan analisis Hanlon yang akan diterapkan di IFRSKD Maluku.

Berdasarkan data yang diolah, ditemukan beberapa masalah dalam mencapai mutu pelayanan di IFRSKD Maluku yang kemudian diusulkan perbaikan guna menunjang pelayanan yang baik.

Dalam usulan perbaikan mutu pelayanan, peneliti mengusulkan beberapa usaha perbaikan akan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSKD Maluku yang disusun dalam bentuk kerangka upaya perbaikan pelayanan pasien disusun berdasarkan identifikasi masalah dan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk mendapat hasil yang baik perlu adanya prioritas masalah, maka dilakukan pembobotan dengan menggunakan metode Hanlon.

Dilakukan pembobotan dengan menggunakan metode Hanlon dimaksudkan untuk memperoleh score/nilai berupa angka yang dapat menunjukkan skala prioritas yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada sehingga masalah dapat dilakukan secara bertahap. Berikut adalah tabel tentang masalah dan solusi dalam mencapai mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSKD Maluku

Tabel 12. Presentase Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon

No.	Masalah	Kriteria			BPR	PEARL	OPR	Prioritas masalah
		A	B	C				
1	A5	9	9	9	54	1111	54	1
2	A2	9	9	9	54	1111	54	1
3	B4	8	9	9	51	1111	51	2
4	A4	8	9	9	51	1111	51	2
5	B2	8	9	9	51	1111	51	2
6	B1	7	8	9	45	1111	45	3
7	A3	6	8	8	37,3	1111	37,7	4
8	A1	6	7	8	34,6	1111	34,6	5
9	B3	5	7	8	32	1111	32	6

IFRS belum melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (A5) merupakan prioritas pertama dalam solusi perencanaan perbaikan dimana IFRS harus merencanakan pembentukan panitia untuk membuat susunan protap secara tertulis.. Kurangnya anggaran keuangan (A2) merupakan prioritas masalah dimana dalam pengadaan perbekalan farmasi membutuhkan dana sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan adanya dana yang memadai. Kurangnya kepuasan Pelanggan (B4) merupakan permasalahan mengingat bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien sehingga kepuasan pasien di prioritaskan. A4. Kurangnya Sumber Daya Manusia di IFRS mempengaruhi pelayanan di IFRS sehingga pelayanan di IFRS menjadi lambat. IFRS belum mampu bersaing dengan apotik yang ada di lingkungan RS (B2) karena keterbatasan SDM, anggaran menyebabkan IFRS belum dapat bersaing dengan apotik yang ada di sekitar IFRS. (B1) Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit menjadi lambat. (A3) Kurangnya Sistem Informasi Manajemen (SIM) seperti komputer. Instalasi Farmasi belum memiliki struktur organisasi (A1) merupakan prioritas masalah sehingga perlu diadakan struktur organisasi di IFRS agar lebih terarah dalam pelayanan. Kurangnya pemasok (B3) merupakan prioritas masalah karena adanya pemasok sangat membantu akan terpenuhinya sediaan perbekalan farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2004^b. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1197/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2009^a. Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 tentang *Kesehatan*, Jakarta
- Anonim, 2009^b . Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tentang *Rumah Sakit*, Jakarta
- Anonim, 2009^c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tentang *Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Depkes
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*, Edisi revisi cetak 14: Penerbit Renika Cipta, Jakarta
- Azwar, S., 2008, *Reliabilitas dan Validitas*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Badan Pusat Statistik Propinsi Maluku., Hasil sensus penduduk 2012
- Brown, T.R., 1992. *Handbook of institutional Pharmacy Practice*, 3rd ed ASHP Inc.,
- Daft, R.L., 2006, Management (manajemen), Ed.6, diterjemahkan oleh Edward Tanujaya, dan Shirley Tiolina, S.E, Penerbit Salemba Empa, Jakarta
- Depkes RI, 2004., Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1 197/Menkes/SK/X/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta
- Depkes RI., 2009. *UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Epowell., 2004, Empat Factor Penting Dalam Penentuan Kesehatan Masyarakat Metode Hanlon. Basic Priority System, www.wic.edu/sph/prepare/courph440/mods/hprhem [17 juli 2013]
- Ghozali, I., 2001, *Aplikasi analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro
- Hanlon J.J 2010, [NACCHO] National Association of Country & City Health Officials. *The Hanlon Method for Prioritizing Health problem*.

- Harvey. 2012, Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Berbasis Akreditasi Rumah Sakit Dengan Metode Hanlon Di RSUD H. M. Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara, *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan
- Hunger, J.D., dan Wheelen, T.L., 2003, *Manajemen Strategis*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi 12, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, P., and K.L., Keller, 2006, *Marketing Management*, 12th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, 4-6, 42-48, 177-180
- Maftuhah, N., 2009, Empat Faktor Penting Dalam Penetapan Prioritas Masalah Kesehatan Masyarakat (Metode Hanlon), *Jurnal Penetapan Prioritas dan Metode Hanlon*, Vol.3, Hal 45-46
- Mohidin, 2011, Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Poso Dengan Metode SWOT. *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan
- Mokhtari M, Jeddi M.B., Majidi A., Khoinagh A.J., Naieni K.H. 2013. Community Assessment For Identification And Prioritization Of Problems To Establish Health Promotion Operational Plans. *Journal of Research & Health Social Development & Health Promotion Research Center Vol. 3, No. 1, 2013*. Hal: 295-302
- Patarru, Y., 2013, Strategi Perencanaan Pengembangan Mutu Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Wamena. *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan
- Porter, M.E., 1997, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Pratama, M., 2012, Analisis Manajemen Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2011 dan Strategi Pengembangannya berdasarkan Analisis Hanlon. *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan
- Sabarudin., 2012. Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Berbasis Akreditasi Dengan Metode Hanlon di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan

- Santoso S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Santoso S., 2009, *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia, Jakarta
- Satriyani., 2012. Analisis Efisiensi Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali dan Rencana Pengembangan Berbasis Metode Hanlon. *Tesis*, Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi, Tidak dipublikasikan
- Setiadi, E, Kama A, dan Ridwan E., 2011, *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Siregar, C.,J.P., 2003, *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan*, Penerbit EGC, Jakarta
- Siregar, C.J.P, dan Amalia., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*. EGC. Jakarta
- Trisnanto, L., 2005, *Prinsip-prinsip Manajemen Strategi Rumah Sakit*, MPPK UGM, Yogyakarta
- Umar, H., 2002, *Strategic Manajemen in Action*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Vilnius, MS,MPA, Dandoy, MD,MPH. 1990. *A Priority Rating System for Public Health Program*. Vol.105 No. 5 463
- Wijono, D. 1999. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan, teori, strategi dan aplikasi, Vol 1* , Airlangga university Press

Lampiran 1. Surat ijin penelitian



Nomor : 338.20/FF.0/PPs/PIP/V/2013
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Direktur RSKD Maluku
di Maluku

Dengan hormat,
Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan Proposal Penelitian guna penyusunan Tesis oleh peserta program Pascasarjana :

N a m a : Lisa Potti., S.Farm.
Nomor Induk Mhs. : SBF081240187
Topik / Judul : Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Khusus Daerah (RSKD) Maluku dengan Metode Hanlon.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta program kami tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Ijin Penelitian di RSKD Maluku

Demikian, terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Surakarta, 20 Mei 2013
Dekan Fakultas Farmasi

Prof. Dr. R.A. Octari., SU., MM, Apt

Lampiran 2. Surat keterangan pengembalian mahasiswa



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH

Jl.Laksdya Leo Wattimena Telp. (0911) - 361392 Faximile: (0911) 361392
 Ambon 97232 E-mail: rskdml@yahoo.co.id

Nomor : 070/ 213 Ambon, 03 Juli 2013
 Lampiran : -
 Perihal : Pengembalian Mahasiswa

Kepada

Yth.Dekan Fakultas Farmasi
 Universitas Setia Budi
 di
 Solo

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Nomor : 338.20/FF.0/PPs/PIP/N/2013. Tanggal, 20 Mei 2013, Perihal : Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : **Lisa Potti, S.Farm**
 NIM : SBF081240187
 Judul : Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit
 Khusus Daerah Maluku dengan Metode Hanlon

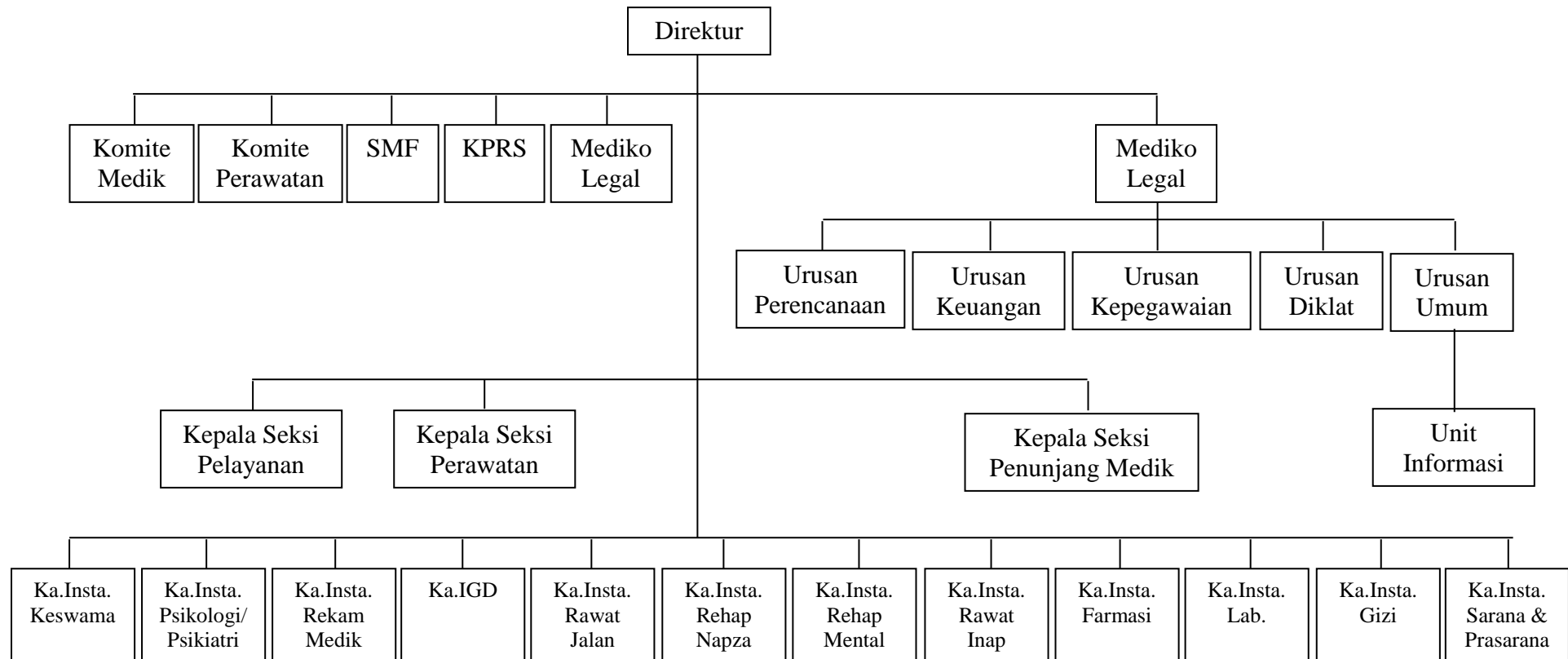
Telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku mulai tanggal 03 Juni – 03 Juli 2013.

Demikian surat pengembalian ini dibuat untuk digunakan seperlunya.



dr.David Santoso T. SpKJ. MARS
 NIP : 19630102 198911 1 001

Lampiran 3. Struktur organisasi penelitian



Lampiran 4. Wawancara dengan Kepala Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM DIREKTUR RUMAH SAKIT
KHUSUS DAERAH MALUKU**

Pewawancara :

Tanggal Wawancara :

Tempat wawancara :

Lama wawancara :

Daftar pertanyaan untuk Direktur RSDK Daerah Maluku

1. Bagaimana visi dan misi Rumah Sakit ini serta IFRSKD?
2. Masih relevankah visi dan misi Rumah Sakit untuk pelayanan Rumah Sakit yang berorientasi pada *customer*?
3. Bagaimana pandangan Direktur RS tentang IFRSKD?
4. Bagaimana arahan kedepannya?
5. Bagaimana peran IFRS di Rumah Sakit ini? Apa hanya sebagai penyedia obat?
6. IFRS merupakan bisnis unit, bagaimana cara memberdayakan IFRS yang berorientasi kepada *customer*?
7. Bagaimana peran farmasis dalam hal ini?
8. Bagaimana pandangan Direktur jika seorang farmasis berperan aktif dalam proses penyembuhan pasien?
9. Bagaimana kesiapannya terutama sumber daya manusianya baik kuantitas maupun kualitasnya?

10. Bagaimana upaya peningkatannya?
11. Dalam kebijakan direktur penetapan obat-obat merupakan wewenang komite medis, bagaimana peran farmasis dalam hal itu?
12. Bagaimana pendapat direktur mengenai *strategi* sebagai sistem pelayanan yang berorientasi pada pasien yang nantinya dapat digunakan sebagai unggulan bersaing dengan Rumah Sakit lain?
13. Sebagai direktur usaha apa yang akan dilaksanakan untuk merealisasikan sistem pelayanan ini?
14. Kendala apa yang mungkin ada sehubungan dengan sistem pelayanan yang mandiri baik secara efisien dan efektif?
15. Bagaimana pengaruh status akreditasi Rumah Sakit sekarang ini dengan sistem pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?
16. Apa kendala-kendala yang dialami oleh IFRSKD?

Lampiran 5. Pedoman wawancara mendalam kepala IFRSKD Maluku

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM KEPALA INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH MALUKU**

Pewawancara :

Tanggal Wawancara :

Tempat wawancara :

Lama wawancara :

Materi wawancara/pertanyaan :

1. Tujuan organisasi:

- a. Apa sasaran jangka panjang Instalasi Farmasi?
- b. Apa visi dan misi IFRS ?
- c. Apa strategi IFRS ?

3. Perpektif finansial

- a. Bagaimana arus dana/pendanaan ?
- b. Adakah kebijakan khusus bagi IFRS mengenai pengadaan alkes maupun pendapatan alkes?
- c. Apakah solusi yang dilakukan IFRS dalam mengatasi kendala – kendala keuangan/pendanaan?
- d. Apakah selama ini menerapkan konsep farmakoekonomi guna meningkatkan efektif dan efisiensi?

4. Perspektif organisasi

- a. Bagaimana hubungan yang terjalin antar karyawan di Instalasi Farmasi?

- b. Apakah wewenang yang diberikan sesuai dengan *job debcription*?
- c. Dengan struktur organisasi yang ada bagaimana peluang IFRS untuk pengembangan sistem pelayanan farmasi biar mandiri dan cepat?

5. Perspektif customer

- a. Apakah IFRS berorientasi pada pelayanan terhadap pasien?
- b. Apakah telah dilaksanakan *survei* kepuasan konsumen?
- c. Apakah karyawan sebagai pelanggan internal diperhatikan?
- d. Bagaimana hubungan yang terjalin dengan supplier?
- e. Kendala-kendala apa yang ada mungkin guna untuk memenuhi tuntutan customer?
- f. Apa upaya yang telah dilakukan sehubungan dengan kendala yang ada?

6. Perspektif pelayanan

- a. Sejauh apakah pengelolaan Instalasi Farmasi sudah didasarkan pada pelayanan yang bermutu?
- b. Upaya apa yang akan ditempuh untuk meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu?
- c. Apa saja jenis pelayanan farmasi yang sudah diterapkan di Rumah Sakit ini?
- d. Fasilitas apa yang diperlukan atau ditingkatkan guna meningkatkan pelayanan farmasi di Rumah Sakit?
- e. Jika ada dengan kondisi yang ada program apa dalam sistem pelayanan farmasi yang mungkin bisa dikembangkan/dilaksanakan?

7. Perspektif Sumber Daya Manusia

- a. Kegiatan apa yang telah dilakukan untuk pengembangan karyawan ?
- b. Bagaimana komitmen karyawan selama ini?
- c. Sudah adakah sistem *reward* dan *punishment*?
- d. Upaya apa yang ditempuh untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kefarmasian karyawan?
- e. Apakah sumber daya manusia yang tersedia sudah memenuhi dan sesuai standar yang sudah ditetapkan Departemen Kesehatan?
- f. Kendala apa yang mungkin ada di instalasi sebagai *revenue center* Rumah Sakit?

Lampiran 6. Pedoman wawancara mendalam kepala bagian penunjang

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM KEPALA
BAGIAN PENUNJANG**

Pewawancara :

Tanggal wawancara :

Tempat wawancara :

Lama wawancara :

Pernyataan di bawah ini untuk mengetahui adanya keluhan pasien atau pengunjung mengenai pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku:

1. Sejauh apa wewenang kepala bagian penunjang dalam kebijakan di Instalasi Farmasi?
2. Apa peran bagian penunjang dalam kegiatan di Instalasi Farmasi
3. Sejauh ini apa tanggapan kepala bagian penunjang dalam sistem pelayanan di Instalasi Farmasi?
4. Apakah sudah dilakukan koordinasi dengan pihak Instalasi Farmasi berkaitan dengan sistem pelayanan?
5. Apakah perlu dilakukan evaluasi dalam menanggapi masalah terkait dengan Instalasi Farmasi mengenai pelayanan kepada pasien atau pengunjung? Apabila perlu dalam bidang apa saja?
6. Apa kelemahan dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit?

LEMBAR KUESIONER PASIEN RAWAT JALAN

DATA DIRI RESPONDEN

Isilah dan beri tanda ceklist (√) pada lingkaran yang tersedia di bawah ini sesuai dengan data diri anda:

1. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia (tahun)
 17-25 th 26-35 th 36-45 th
 lebih dan 45 th
3. Status pendidikan
 SD SMP SMU/K
 Diploma Sarjana Magister
4. Pekerjaan
 Pelajar PNS Wiraswasta
 Mahasiswa ABRI/TNI Lain-lain
5. Jarak dari rumah
 kurang dari 1 km 1-3 km
 3 -5 km lebih dan 5 km

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Berilah **tanda silang (X)** pada tempat yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
2. Jawaban berdasarkan **apa yang anda rasakan atas pernyataan/pertanyaan yang dimaksud.**
3. Jawaban anda berada diantara 1 sampai dengan 4, jika anda berpendapat:
 - ✓ **Sangat buruk/Sangat tidak penting/Sangat tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 1.**
 - ✓ **Buruk/Tidak Penting/ tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 2.**
 - ✓ **Baik/Penting/setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 3.**
 - ✓ **Sangat baik/Sangat Penting/Sangat setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 4.**

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT JALAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga</u> <u>pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u>	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	1	2	3	4
1	2	3	4	1. Instalasi farmasi (Apotek) telah memiliki peralatan dan teknologi modern (misal: komputer).	1	2	3	4
1	2	3	4	2. Lingkungan dan fasilitas Apotek Rumah Sakit nyaman dan bersih.	1	2	3	4
4	3	2	1	3. Lokasi Apotek Rumah Sakit sulit dijangkau.	4	3	2	1
4	3	2	1	4. Apotek Rumah Sakit belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.	4	3	2	1
1	2	3	4	5. Instalasi farmasi (Apotek) memulai aktivitas pelayanan tepat sesuai jadwal.	1	2	3	4
4	3	2	1	6. Instalasi farmasi (Apotek) belum dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan.	4	3	2	1
4	3	2	1	7. Pelayanan di Apotek Rumah Sakit sulit dan berbelit-belit.	4	3	2	1
1	2	3	4	8. Keterangan dan informasi obat yang diberikan petugas farmasi sangat jelas dan bisa dipercaya.	1	2	3	4
1	2	3	4	9. Petugas farmasi selalu siap dalam menerima resep.	1	2	3	4

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT JALAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
4	3	2	1	10. Instalasi farmasi (Apotek) belum dapat melakukan pelayanan dengan cepat.	4	3	2	1
1	2	3	4	11. Petugas farmasi selalu tersedia memberikan informasi yang saya butuhkan.	1	2	3	4
4	3	2	1	12. Apotek Rumah Sakit belum menyediakan petugas yang cukup pada jam sibuk.	4	3	2	1
1	2	3	4	13. Waktu tunggu untuk membeli obat di Apotek Rumah Sakit tidak lama.	1	2	3	4
1	2	3	4	14. Keluhan saya sudah ditanggapi secara baik oleh Instalasi Farmasi	1	2	3	4
4	3	2	1	15. Obat yang tersedia di Apotek Rumah Sakit kurang memadai dan kurang lengkap.	4	3	2	1
4	3	2	1	16. Instalasi Farmasi (Apotek) belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal karena peralatan yang minim.	4	3	2	1
1	2	3	4	17. Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan.	1	2	3	4

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT JALAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	18. Karyawan Instalasi farmasi (Apotek) selalu memahami keinginan hati saya.	1	2	3	4
4	3	2	1	19. Setiap keluhan di Apotek Rumah Sakit belum mendapatkan perhatian serius.	4	3	2	1
1	2	3	4	20. Petugas farmasi memperhatikan semua pasien tanpa memandang statusnya.	1	2	3	4
1	2	3	4	21. Petugas farmasi dengan senang hati mencarikan alternatif obat sesuai dengan kondisi keuangan saya.	1	2	3	4
4	3	2	1	22. Karyawan Instalasi Farmasi tidak memperhatikan wadah dalam menyerahkan obat.	4	3	2	1
1	2	3	4	23. Petugas farmasi teliti, hati-hati, dan tanggap dalam pelayanan.	1	2	3	4
1	2	3	4	24. Karyawan Instalasi Farmasi sopan dan ramah.	1	2	3	4
1	2	3	4	25. Petugas farmasi memiliki reputasi dan wibawa.	1	2	3	4

LEMBAR KUESIONER PASIEN RAWAT INAP

DATA DIRI RESPONDEN

Isilah dan beri tanda ceklist (√) pada lingkaran yang tersedia di bawah ini sesuai dengan data diri anda:

1. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia (tahun)
 17-25 th 26-35 th
 36-45 th lebih dan 45 th
3. Status pendidikan
 SD SMP SMU/K
 Diploma Sarjana Magister
4. Pekerjaan
 Pelajar PNS Wiraswasta
 Mahasiswa ABRI/TNI Lain-lain
5. Jarak dari rumah
 kurang dari 1 km 1-3 km
 3 -5 km lebih dan 5 km

Petunjuk pengisian kuesioner:

4. Berilah **tanda silang (X)** pada tempat yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
5. Jawaban **berdasarkan apa yang anda rasakan atas pernyataan/pertanyaan yang dimaksud.**
6. Jawaban anda berada diantara 1 sampai dengan 4, jika anda berpendapat:
 - ✓ **Sangat buruk/Sangat tidak penting/Sangat tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 1.**
 - ✓ **Buruk/Tidak Penting/ tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 2.**
 - ✓ **Baik/Penting/setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 3.**
 - ✓ **Sangat baik/Sangat Penting/Sangat setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 4.**

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT INAP

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga</u> <u>pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
4	3	2	1	1. Obat yang tersedia di Apotek Rumah Sakit kurang memadai dan kurang lengkap.	4	3	2	1
4	3	2	1	2. Lokasi Apotek Rumah Sakit sulit dijangkau.	4	3	2	1
4	3	2	1	3. Apotek Rumah Sakit belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.	4	3	2	1
1	2	3	4	4. Instalasi Farmasi (Apotek) memulai aktivitas pelayanan tepat sesuai jadwal.	1	2	3	4
4	3	2	1	5. Instalasi Farmasi (Apotek) belum dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan.	4	3	2	1
4	3	2	1	6. Pelayanan di Apotek Rumah Sakit sulit dan berbelit-belit.	4	3	2	1
1	2	3	4	7. Keterangan dan informasi obat yang diberikan petugas farmasi sangat jelas dan bisa dipercaya.	1	2	3	4
1	2	3	4	8. Petugas farmasi selalu siap dalam menerima resep	1	2	3	4

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT INAP

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga</u> <u>pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	9. Petugas farmasi selalu bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan.	1	2	3	4
4	3	2	1	10. Kebersihan dan kerapian petugas IFRS	4	3	2	1
1	2	3	4	11. Farmasis dibutuhkan keberadaannya di bangsal untuk menyelesaikan masalah penggunaan obat.	1	2	3	4
1	2	3	4	12. Keluhan saya sudah ditanggapi secara baik oleh Instalasi Farmasi	1	2	3	4
4	3	2	1	13. Instalasi Farmasi (Apotek) belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal karena peralatan yang minim.	4	3	2	1
1	2	3	4	14. Petugas farmasi memiliki reputasi dan wibawa.	1	2	3	4
1	2	3	4	15. Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan.	1	2	3	4
1	2	3	4	16. Petugas farmasi teliti, hati-hati, dan tanggap dalam pelayanan.	1	2	3	4

PERNYATAAN/PERTANYAAN PELAYANAN RAWAT INAP

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

Yang saya rasakan				<u>Di isi oleh pasien / keluarga</u> <u>pasien</u> <u>Pengunjung Apotek</u>	Yang saya harapkan			
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	17. Karyawan Instalasi farmasi (Apotek) selalu memaharni keinginan hati saya.	1	2	3	4
4	3	2	1	18. Setiap keluhan di Apotek Rumah Sakit belum mendapatkan perhatian serius.	4	3	2	1
1	2	3	4	19. Petugas farmasi memperhatikan semua pasien tanpa memandang statusnya.	1	2	3	4
1	2	3	4	20. Petugas farmasi dengan senang hati mencari alternatif obat sesuai dengan kondisi keuangan saya.	1	2	3	4
4	3	2	1	21. Karyawan Instalasi Farmasi tidak memperhatikan wajah dalam menyerahkan obat.	4	3	2	1
1	2	3	4	22. Karyawan Instalasi Farmasi sopan dan ramah.	1	2	3	4
1	2	3	4	23. Farmasis ikut memantau penggunaan obat.	1	2	3	4

LEMBAR KUESIONER KARYAWAN

DATA DIRI RESPONDEN

Isilah dan beri tanda ceklist (✓) pada lingkaran yang tersedia di bawah ini sesuai dengan data diri anda:

1. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Usia (tahun)
 17-25 th 26-35 th
 36-45 th lebih dan 45 th
3. Status pendidikan
 SD SMP SMU/K
 Diploma Sarjana Magister
4. Masa Kerja
 < 1 th 1-5 th 5-10 th
 > 10 th
5. Jabatan
 Manajer Kepala Instalasi
 Asisten Apoteker Administrasi
6. Tempat Kerja
 Apotek Gudang Farmasi

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Berilah **tanda silang (X)** pada tempat yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
2. Jawaban berdasarkan **apa yang anda rasakan atas pernyataan/pertanyaan yang dimaksud.**
3. Jawaban anda berada diantara 1 sampai dengan 4, jika anda berpendapat:
 - ✓ **Sangat buruk/Sangat tidak penting/Sangat tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 1.**
 - ✓ **Buruk/Tidak Penting/ tidak setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 2.**
 - ✓ **Baik/Penting/setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 3.**
 - ✓ **Sangat baik/Sangat Penting/Sangat setuju** berilah tanda silang (X) pada **nomor 4.**

PERTANYAAN KARYAWAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

<u>Di isi oleh Karyawan</u> 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Setuju 4 = Sangat Puas (KEPUASAN KERJA)	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1. Kepuasan anda terhadap uang jasa yang diperoleh?	1	2	3	4
2. Kepuasan anda terhadap pekerjaan?	1	2	3	4
3. Kepuasan anda terhadap pengawasan selama bekerja?	1	2	3	4
4. Kepuasan anda terhadap hubungan dengan kepala instalasi?	1	2	3	4
5. Kepuasan anda terhadap promosi jabatan?	1	2	3	4
6. Kepuasan anda terhadap jam kerja?	1	2	3	4
7. Kepuasan anda terhadap tugas kerja	1	2	3	4

PERTANYAAN KARYAWAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

<u>Di isi oleh Karyawan</u>	Yang saya rasakan			
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju SKALA KERJA KARYAWAN				
1. Saya memikirkan cara agar hasil kerja saya menjadi lebih baik	1	2	3	4
2. Saya sering jengkel dengan pekerjaan saya disini.	4	3	2	1
3. Saya merasa puas jika pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya	1	2	3	4
4. Saya merasa bahwa teman-teman di sini tidak dapat diajak kerjasama.	4	3	2	1
5. Saya menyenangi pekerjaan saya di sini.	1	2	3	4
6. Saya percaya bahwa teman-teman di sini memahami saya.	1	2	3	4
7. Kurang ada pengertian diantara teman kerja di sini.	4	3	2	1
8. Saya datang ke tempat kerja kadang-kadang lebih awal dan waktu yang ditentukan.	4	3	2	1
9. Saya sering tidak dihargai oleh karyawan.	4	3	2	1
10. Atasan saya memberikan tugas sesuai kemampuan.	1	2	3	4

<u>Di isi oleh Karyawan</u>	Yang saya rasakan			
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju				
ORGANISASI DAN MANAJEMEN				
1. Jumlah tenaga farmasi di Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku dalam melaksanakan kegiatan di IFRS kurang.	4	3	2	1
2. Jumlah tenaga farmasi di Rumah Sakit tidak berpengaruh dalam melaksanakan kegiatan di IFRS.	4	3	2	1
3. Apoteker dan Asisten Apoteker belum mampu mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi tentang farmasi di RS.	4	3	2	1
4. Ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan tenaga farmasi,	1	2	3	4
5. Tugas yang diberikan sudah sesuai dengan jabatan.	1	2	3	4
6. Komunikasi antara tenaga farmasi dengan dokter kurang baik.	4	3	2	1
7. Komunikasi antara tenaga farmasi dengan perawat tidak ada.	4	3	2	1
8. Komunikasi antara tenaga farmasi dengan pasien penting.	1	2	3	4
9. Hubungan tenaga farmasi dengan direktur rumah sakit tidak dibutuhkannya.	4	3	2	1
10. Kepuasan yang diambil kepala IFRS dalam organisasi berdasar hasil forum.	1	2	3	4
11. Tidak ada tingkat pembagian wewenang di dalam organisasi sesuai dengan kemampuan.	4	3	2	1
12. Sistem pengembangan untuk pelayanan farmasi berjalan lancar.	1	2	3	4
13. Tidak ada dukungan direktur RS terhadap pengembangan IFRS sebagai sumber pendapatan di RS.	4	3	2	1
14. Kepala IFRS punya wewenang yang berhubungan dengan dana yang dianggarkan ke IFRS.	1	2	3	4
15. Kebijakan dari direktur RS terhadap kegiatan IFRS penting.	1	2	3	4
16. Petugas farmasi belum menjalankan pelayanan farmasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.	4	3	2	1
17. Rotasi tidak dibutuhkan dalam struktur organisasi IFRS supaya karyawan tidak adaptasi ulang dan kinerja tetap lancar.	4	3	2	1

<u>Di isi oleh Karyawan</u>	Yang saya rasakan			
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju				
SARANA PRASARANA				
1. Fasilitas yang ada untuk pelayanan cukup memadai.	1	2	3	4
2. Sarana dalam pemberian informasi seperti ISO, MIMS. dan pengeras suara tersedia.	1	2	3	4
3. Sistem komputerisasi menunjang untuk pelayanan.	1	2	3	4
4. Fasilitas yang belum cukup untuk menunjang pelayanan.	4	3	2	1
5. Ruang kerja bagi karyawan yang nyaman untuk proses manajemen dan pelayanan farmasi.	1	2	3	4
6. Ruang pelayanan farmasi untuk rawat inap dan rawat jalan lebih baik terpisah.	1	2	3	4
7. Kurangnya fasilitas kepada karyawan untuk memperdalam ilmu (seperti: pelatihan, workshop).	4	3	2	1
8. Adanya dokumentasi setiap kegiatan untuk mempermudah evaluasi.	1	2	3	4
9. Sarana dalam pendistribusian obat ke pasien rawat inap memadai.	1	2	3	4
KEUANGAN				
1. Farmasis/Apoteker berperan sentral dalam pengelolaan keuangan di IFRS.	1	2	3	4
2. Pengendalian dana yang dilakukan farmasis/Apoteker dalam upaya peningkatan efisiensi keuangan IFRS masih kurang.	4	3	2	1
3. Usaha IFRS dalam upaya peningkatan profit bisnis unitnya sudah maksimal.	1	2	3	4
4. Profil keuangan IFRS tahun-tahun sebelumnya tidak berpengaruh dalam perencanaan tahun berikutnya.	4	3	2	1
5. Profil keuangan IFRS untuk setiap produk yang dijual di IFRS diketahui jelas setiap karyawan.	1	2	3	4

<u>Di isi oleh Karyawan</u>	Yang saya rasakan			
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju				
KEUANGAN				
6. Transparansi keuangan yang diberikan pihak bagian keuangan kepada IFRS tidak perlu di kontrol oleh Apoteker.	4	3	2	1
7. Ada peran Apoteker dalam upaya peningkatan efisiensi keuangan instalasi farmasi?	1	2	3	4
8. Dana yang dibutuhkan untuk penyediaan obat belum sesuai dengan kebutuhan IFRS?	4	3	2	1
PELAYANAN				
1. Tidak ada prosedur tetap bagi tenaga farmasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.	4	3	2	1
2. Adanya penghargaan dalam memberikan pelayanan farmasi sang optimal.	1	2	3	4
3. Tidak adanya kotak saran dan kritik dalam usaha evaluasi untuk peningkatan pelayanan.	4	3	2	1
4. Adanya evaluasi waktu tunggu pasien secara periodik.	1	2	3	4
5. Survei atau wawancara kepada pasien untuk mengetahui harapan dan kepuasan pasien.	1	2	3	4
6. Pelayanan informasi obat oleh petugas farmasi kepada pasien dan tenaga medis lainnya dihiraukan.	4	3	2	1
7. Proses pelayanan resep belum sesuai standar yang ditetapkan.	4	3	2	1
8. Petugas dalam menerima resep selalu siap.	1	2	3	4
9. Pelayanan apotek 24 jam dibutuhkan di sini.	1	2	3	4
10. Karyawan belum pernah ada yang menerima penghargaan dan RS atas pelayanan yang telah dilakukan secara optimal.	4	3	2	1

PERNYATAAN/PERTANYAAN UNTUK KARYAWAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Maluku

(Jawaban berdasarkan apa yang anda rasakan)

<p style="text-align: center;"><u>Di isi oleh Karyawan</u></p> <p>1 = Peluang Sangat Besar 2 = Peluang Besar 3 = Peluang Kecil 4 = Peluang Sangat Kecil</p>	Yang saya rasakan			
	Peluang Sangat Kecil	Peluang Kecil	Peluang Besar	Peluang Sangat Besar
PERKEMBANGAN IPTEK				
1. Informasi perkembangan IPTEK diterapkan dalam Instalasi Farmasi.	1	2	3	4
2. Instalasi mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi IPTEK.	4	3	2	1
3. Sistem informasi dilengkapi dengan komputer.	1	2	3	4
4. Usaha untuk meningkatkan IPTEK di IFRS.	1	2	3	4
5. Penguasaan sumber informasi (internet) untuk menggali informasi kesehatan baik di dalam dan di luar negeri.	1	2	3	4

<u>Di isi oleh Karyawan</u> 1 = Peluang Sangat kecil 2 = Peluang kecil 3 = Peluang besar 4 = Peluang Sangat besar	Yang saya rasakan			
	Peluang Kecil Sangat	Peluang Kecil	Peluang Besar	Peluang Besar Sangat
PENGEMBANGAN IFRS				
1. Adanya tujuan dan arahan yang jelas mengenai pengembangan IFRS.	1	2	3	4
2. Tidak adanya cara untuk mengatasi kendala mengenai pengembangan IFRS.	4	3	2	1
3. Kendala-kendala yang terjadi dalam IFRS.	1	2	3	4
4. Dukungan minimal untuk menerapkan strategi.	4	3	2	1
5. Perlunya melakukan riset untuk pengembangan IFRS.	1	2	3	4
6. Pengembangan IFRS tidak sesuai dengan harapan pasien.	4	3	2	1
7. Adanya sistem informasi manajemen dalam pengelolaan di IFRS.	1	2	3	4
8. Tidak ada program (rencana kerja) khusus untuk mengembarigkan IFRS.	4	3	2	1
9. IFRS perlu melakukan bencsmarking (mengacu pada rumah sakit lain yang kondisinya lebih baik),	1	2	3	4
PERKEMBANGAN GLOBAL DAN NASIONAL				
1. Kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi persaingan industri jasa.	1	2	3	4
2. Kurangnya kebijakan dan pemerintah.	4	3	2	1
3. Bagaimanakah sistem pelayanan IFRS dapat bersaing dengan industri jasa lainnya di era globalisasi	1	2	3	4
4. Tidak diterapkannya prosedur operasi standar di IFRS.	4	3	2	1
5. Adanya pergeseran paradigma dan <i>drug oriented</i> menjadi <i>patient oriented</i> .	1	2	3	4
6. Adanya etika bisnis dalam Rumah Sakit.	1	2	3	4

Tabel 1. Penentuan jumlah sampel dari populasi

**TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10 %**

N	Siginfikasi			N	Siginfikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243
270	192	152	135	2600	529	307	245

Tabel 3. Chi kuadrat

Tabel Distribusi χ^2

α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	
db	1	2.70554	3.84146	5.02390	6.63489	7.87940
	2	4.60518	5.99148	7.37778	9.21035	10.59653
	3	6.25139	7.81472	9.34840	11.34488	12.83807
	4	7.77943	9.48773	11.14326	13.27670	14.86017
	5	9.23635	11.07048	12.83249	15.08632	16.74965
	6	10.64464	12.59158	14.44935	16.81187	18.54751
	7	12.01703	14.06713	16.01277	18.47532	20.27774
	8	13.36156	15.50731	17.53454	20.09016	21.95486
	9	14.68366	16.91896	19.02278	21.66605	23.58927
	10	15.98717	18.30703	20.48320	23.20929	25.18805
	11	17.27501	19.67515	21.92002	24.72502	26.75686
	12	18.54934	21.02606	23.33666	26.21696	28.29966
	13	19.81193	22.36203	24.73558	27.68818	29.81932
	14	21.06414	23.68478	26.11893	29.14116	31.31943
	15	22.30712	24.99580	27.48836	30.57795	32.80149
	16	23.54182	26.29622	28.84532	31.99986	34.26705
	17	24.76903	27.58710	30.19098	33.40872	35.71838
	18	25.98942	28.86932	31.52641	34.80524	37.15639
	19	27.20356	30.14351	32.85234	36.19077	38.58212
	20	28.41197	31.41042	34.16958	37.56627	39.99686
	21	29.61509	32.67056	35.47896	38.93223	41.40094
	22	30.81329	33.92446	36.78068	40.28945	42.79566
	23	32.00689	35.17246	38.07561	41.63833	44.18139
	24	33.19624	36.41503	39.36406	42.97978	45.55836
	25	34.38158	37.65249	40.64650	44.31401	46.92797
	26	35.56316	38.88513	41.92314	45.64164	48.28978
	27	36.74123	40.11327	43.19452	46.96284	49.64504
	28	37.91591	41.33715	44.46079	48.27817	50.99356
	29	39.08748	42.55695	45.72228	49.58783	52.33550
	30	40.25602	43.77295	46.97922	50.89218	53.67187

tabel ini dibuat dengan Microsoft Excel

Lampiran 7. Statistik

Uji Validitas Pasien Rawat Jalan

Data validitas kuesioner pasien rawat jalan

Responden	Butir Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4
3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
6	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
7	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
8	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2
9	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
10	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
12	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
14	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
18	3	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3
19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
21	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
24	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3
27	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
28	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
29	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3

30	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
32	2	1	3	2	1	1	4	4	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	1	1	4	4	3	3	3
33	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4
34	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3
35	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
36	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	1	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	4
38	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
39	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	3	3	4	3
40	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
43	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
44	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3
45	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	1	2	3	2	1	2	4	3	4	2	1	3
47	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4
48	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
52	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
53	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
57	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
58	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2
59	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
61	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
62	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
63	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3
66	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4

67	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
68	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
69	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
70	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
71	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
72	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
74	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
80	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
82	1	1	4	3	1	1	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	4	3	4
82	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4
84	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	1	1	3	3	2	1	3	2	4	3	1	3	2	4	2	3	2	1	2	1	3	2	4	4	4
88	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3
89	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	1	1	4	4	4	4	3	3
90	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
91	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
92	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
94	3	3	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3
95	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3
96	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3
97	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3
98	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3
99	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2
100	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2
101	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1
102	2	2	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

104	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
106	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4
107	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4
108	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
109	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
113	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
114	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
116	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3
117	1	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4
118	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3
119	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
120	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
121	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
122	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
126	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
127	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
128	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3
129	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
130	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
132	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	1	1	4	4	3	3	3
133	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3
134	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3
135	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
136	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	1	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
138	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
139	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
140	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2

141	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
142	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4
143	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3
144	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	4	3	1	2	2	4	3	4	3	4	3	1	2	2	2
145	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
146	2	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	1	1
147	3	2	3	1	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4
148	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2
149	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
150	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
152	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
153	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
154	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
157	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
158	1	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
159	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
160	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
161	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
162	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3
163	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
164	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3
165	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3
167	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
168	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3
169	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
170	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
171	3	2	3	3	1	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
172	3	4	4	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
173	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
174	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
175	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
176	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
177	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3

178	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3
179	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
180	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
182	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	2	3	4	3	2	1	1	4	4	3	3	3
183	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3
184	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3
185	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
186	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3
188	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
189	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	3
190	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2
191	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
192	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4
193	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
194	2	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2
195	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3
196	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	4	3	2	1	1
197	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4
198	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2
199	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
200	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
201	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
202	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3
203	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
204	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
205	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
206	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3
207	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
208	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
209	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
210	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
211	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
213	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
214	1	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3

215	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
216	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3
217	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4
218	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3
219	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
220	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
221	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
222	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
223	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
224	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
225	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
226	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3
227	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
228	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3
229	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
230	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3
231	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
232	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	2	2	4	3	2	1	1	4	4	3	3
233	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4
234	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3
235	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3
236	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
237	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3
238	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3
239	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4
240	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4
241	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4
242	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4
243	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
244	2	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	3	1	2	2
245	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3
246	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	4	3	2	1
247	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2
248	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2
249	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3

Uji Validitas

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel (249; 0,05)	Keterangan
1	0,274	0,124	Valid
2	0,515	0,124	Valid
3	0,282	0,124	Valid
4	0,090	0,124	Tidak Valid
5	0,079	0,124	Tidak Valid
6	0,336	0,124	Valid
7	0,362	0,124	Valid
8	0,437	0,124	Valid
9	0,274	0,124	Valid
10	-0,007	0,124	Tidak Valid
11	0,587	0,124	Valid
12	0,391	0,124	Valid
13	0,432	0,124	Valid
14	0,163	0,124	Valid
15	0,002	0,124	Tidak Valid
16	0,069	0,124	Tidak Valid
17	0,200	0,124	Valid
18	0,427	0,124	Valid
19	0,214	0,124	Valid
20	0,587	0,124	Valid
21	0,391	0,124	Valid
22	0,437	0,124	Valid
23	0,274	0,124	Valid
24	0,356	0,124	Valid
25	0,009	0,124	Tidak Valid

Hasil Kuesioner Pasien Rawat Jalan Yang Dirasakan

Responden	Butir Pertanyaan																		
	1	2	3	6	7	8	9	11	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
6	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
8	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
10	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
12	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
13	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
16	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
17	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
22	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
23	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
24	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
25	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
26	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3
27	2	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4
28	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4
29	3	4	2	2	1	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
30	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
31	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4

32	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
33	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4
34	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
36	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
37	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
38	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
39	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3
41	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
42	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
43	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
44	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
46	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
47	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3
48	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
49	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
50	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4
51	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3
52	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
53	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
54	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
55	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
57	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
58	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
59	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
60	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4
62	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
63	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
65	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4
66	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
67	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4
68	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3

69	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4
70	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
72	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
73	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3
74	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
75	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
76	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3
77	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
79	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4
80	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4
81	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
82	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
84	2	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
85	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
86	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
87	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
88	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
89	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
90	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
91	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
92	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
93	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3
94	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
95	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
96	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
97	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
98	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
99	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
100	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4
103	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3

106	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
109	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
110	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
111	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4
112	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
113	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4
114	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
115	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
116	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
117	2	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
118	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
119	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3
120	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
121	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
122	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
123	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
124	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
125	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
126	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
127	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
128	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
129	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
130	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
131	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
132	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
133	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
134	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
135	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
136	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
138	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3
140	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
141	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
142	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3

143	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
144	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
145	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
146	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
147	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
148	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
149	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
150	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
151	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3
152	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
153	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
154	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3
155	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
157	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
158	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
159	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
160	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3
161	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3
162	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3
164	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
165	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
166	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
167	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
168	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
169	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4
170	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
171	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
172	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3
173	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
174	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
175	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
176	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
177	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
178	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
179	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3

180	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
181	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
182	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
190	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3
192	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
194	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
198	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
199	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
201	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
204	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
207	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4
208	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
209	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3
210	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
212	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3
213	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
214	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
215	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
216	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3

217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
220	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
221	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
222	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
223	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
224	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
225	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
226	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
230	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
233	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
234	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
236	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3
237	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
241	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
244	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
245	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3
246	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Rata-rata	2,76	3,14	2,95	2,90	2,95	3,08	3,09	3,00	2,94	2,97	3,04	3,04	2,96	2,18	3,06	3,04	2,07	3,04	3,14

Hasil Kuesioner Pasien Rawat Jalan Yang Diharapkan

Responden	Butir Pertanyaan																		
	1	2	3	6	7	8	9	11	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	1	3	4
2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	2	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4
6	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
8	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	1	3	3
9	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
10	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	1	3	4	2	3	4
11	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	1	3	4
12	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3
13	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3
14	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3
15	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3
16	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3
17	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	1	3	4	2	4	3
18	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	3	4	1	3	3
19	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	1	4	3	2	3	3
20	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
21	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3
22	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	1	3	4	2	3	4
23	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	1	3	3
24	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3
25	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3
26	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	3	1	4	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4
29	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
30	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4

31	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
32	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4
33	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	1	4	3	2	3	4
34	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
35	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3
36	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
38	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4
39	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	1	3	3
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	1	3	3
41	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
42	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3
43	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3
44	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4
45	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3
46	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3
47	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3
48	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4
49	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	1	3	4
50	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4
51	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3
52	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	2	4	3
53	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
54	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	1	3	4
56	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
57	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
58	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3
59	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	1	3	4	2	4	4
60	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	1	4	4
61	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4
62	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	1	4	3
63	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4
64	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3
65	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4
66	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
67	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4

68	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3
69	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	4
70	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
71	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3
72	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
73	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	1	3	4	2	3	3
74	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	1	3	4	1	3	3
75	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	1	3	3
76	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4
77	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	1	3	4
78	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
79	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3
82	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3
82	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
84	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3
85	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3
86	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3
87	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4
88	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	2	4	3
89	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	4	3	2	3	4
90	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3
91	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4
92	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4
93	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4
94	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	1	4	3
95	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	4	1	4	4
97	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	1	4	4
98	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4
99	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	1	3	3
100	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3
101	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3
102	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4
103	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4	3	1	3	3
104	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3

105	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	1	3	3
106	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	2	4	3
107	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4
108	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
109	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3
110	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	4	3
111	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4
112	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	1	3	4
113	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	2	3	4
114	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	1	4	4
115	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
116	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3
117	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3
118	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
119	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3
120	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
121	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
122	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	3	2	4	3
123	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3
124	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
125	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4
126	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3
127	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
128	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	1	3	4	2	3	3
129	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
130	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
131	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
132	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3
133	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	4	3
134	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3
135	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3
136	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3
137	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
138	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	1	3	3
139	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3
140	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	1	4	4	2	4	3
141	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3

142	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	1	3	3
143	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3
144	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2	3	3
145	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	4	3
146	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	3	3
147	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3
148	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3
149	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4
150	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
151	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3
152	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4
153	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3
154	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	2	3	3
155	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	2	3	3
156	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	2	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3
158	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
159	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
160	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
161	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
162	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
163	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
164	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
165	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3
166	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
167	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
168	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	1	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3
171	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3
172	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	4	2	3	3
173	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
174	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
175	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3
176	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
177	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
178	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3

179	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3
180	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
181	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
182	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3
183	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3
184	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3
185	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
186	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
187	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
188	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3
189	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3
190	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
191	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
192	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4
193	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
194	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
195	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
196	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3	3
197	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3
198	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
199	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
200	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	2	4	3
201	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3
202	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
203	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3
204	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3
205	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
206	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4
207	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4
208	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
209	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	3	2	3	3
210	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
212	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
214	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
215	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3

216	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
217	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
219	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3
220	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4
221	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	4
222	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
223	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
224	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	2	4	3
225	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
226	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
227	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
228	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
229	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	4	1	3	3
230	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
231	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	2	4	3
232	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3
233	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
234	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
235	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
236	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4
237	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
238	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
239	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
240	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
241	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
242	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
243	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3
244	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
245	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4
246	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
247	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
248	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3
249	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Rata-rata	3,37	3,35	2,84	2,88	2,87	3,35	3,28	3,34	2,80	3,35	3,25	3,24	3,23	1,72	3,23	3,27	1,80	3,25	3,27

Hasil Kuesioner Rawat Jalan

No	Pertanyaan	Berdasarkan Persepsi Pasien	Berdasarkan Harapan Pasien	GAP	Ket
1	Instalasi farmasi (Apotek) telah memiliki peralatan dan teknologi modern (misal: komputer).	2,76	3,37	-0,61	Tidak Puas
2	Lingkungan dan fasilitas Apotek Rumah Sakit nyaman dan bersih.	3,14	3,35	-0,21	Tidak Puas
3	Lokasi Apotek Rumah Sakit sulit dijangkau.	2,95	2,84	0,11	Puas
4	Instalasi farmasi (Apotek) belum dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan.	2,90	2,88	0,02	Puas
5	Pelayanan di Apotek Rumah Sakit sulit dan berbelit- belit.	2,95	2,87	0,08	Puas
6	Keterangan dan informasi obat yang diberikan petugas farmasi sangat jelas dan bisa dipercaya.	3,08	3,35	-0,27	Tidak Puas
7	Petugas farmasi selalu siap dalam menerima resep.	3,09	3,28	-0,19	Tidak Puas
8	Petugas farmasi selalu tersedia memberikan informasi yang saya butuhkan.	3,00	3,34	-0,34	Tidak Puas
9	Apotek Rumah Sakit belum menyediakan petugas yang cukup pada jam sibuk.	2,94	2,80	0,14	Puas
10	Waktu tunggu untuk membeli obat di Apotek Rumah Sakit tidak lama.	2,97	3,35	-0,38	Tidak Puas
11	Keluhan saya sudah ditanggapi secara baik oleh Instalasi Farmasi	3,04	3,25	-0,21	Tidak Puas
12	Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan.	3,04	3,24	-0,2	Tidak Puas
13	Karyawan Instalasi farmasi (Apotek) selalu memahami keinginan hati saya.	2,96	3,23	-0,27	Tidak Puas
14	Setiap keluhan di Apotek Rumah Sakit belum mendapatkan perhatian serius.	2,18	1,72	0,46	Puas
15	Petugas farmasi memperhatikan semua pasien tanpa memandang statusnya.	3,06	3,23	-0,17	Tidak Puas
16	Petugas farmasi dengan senang hati mencarikan alternatif obat sesuai dengan kondisi keuangan saya.	3,04	3,27	-0,23	Tidak Puas
17	Karyawan Instalasi Farmasi tidak memperhatikan wadah dalam menyerahkan obat.	2,07	1,80	0,27	Puas
18	Petugas farmasi teliti, hati-hati, dan tanggap dalam pelayanan.	3,04	3,25	-0,21	Tidak Puas
19	Karyawan Instalasi Farmasi sopan dan ramah.	3,14	3,27	-0,13	Tidak Puas

Uji Validitas Rawat Inap

Data validitas kuesioner rawat inap

Responden	Butir Pertanyaan																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
2	3	1	4	2	2	1	4	2	3	2	4	4	3	1	4	2	1	1	4	4	1	4	1
3	3	4	4	1	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4
4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2
5	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
6	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	3	2	4	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1
8	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3
9	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4
10	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3
12	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3
13	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
14	4	3	3	2	3	3	1	4	1	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	1	3	1	3
15	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
16	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
18	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
19	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
20	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
22	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	2	4	2
23	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
24	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
25	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2
27	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
28	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3
29	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2
30	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
33	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
34	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1
37	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	1
38	2	2	2	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2
39	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2
40	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4
41	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4
42	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
45	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
48	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
49	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
50	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2

Uji Validitas

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel (50; 0,05)	Keterangan
1	0,327	0,28	Valid
2	0,700	0,28	Valid
3	0,322	0,28	Valid
4	0,293	0,28	Valid
5	0,153	0,28	Tidak Valid
6	0,754	0,28	Valid
7	0,518	0,28	Valid
8	0,036	0,28	Tidak Valid
9	0,401	0,28	Valid
10	0,304	0,28	Valid
11	0,336	0,28	Valid
12	0,377	0,28	Valid
13	-0,020	0,28	Tidak Valid
14	0,745	0,28	Valid
15	0,336	0,28	Valid
16	0,325	0,28	Valid
17	0,190	0,28	Tidak Valid
18	0,754	0,28	Valid
19	0,380	0,28	Valid
20	0,545	0,28	Valid
21	0,697	0,28	Valid
22	0,534	0,28	Valid
23	0,553	0,28	Valid

Hasil Kuesioner Pasien Rawat Inap Yang Dirasakan

Resp	Butir Pertanyaan																		
	1	2	3	4	6	7	9	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23
1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2
6	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2
7	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
11	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2
12	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	2	2	2	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2
15	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
16	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2
18	3	2	3	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3
19	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2
20	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
22	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3
25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
26	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3
27	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3
28	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2
29	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
30	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
31	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
32	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2
33	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
34	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
37	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
42	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
43	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
44	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
46	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
47	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
48	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
50	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
Rata	2,78	2,64	2,72	2,84	2,66	3,24	3,12	2,98	3,22	3,32	3,18	3,12	3,12	2,64	3,24	3,14	2,68	3,08	2,68

Hasil Kuesioner Pasien Rawat Inap Yang Diharapkan

Res	Butir Pertanyaan																		
	1	2	3	4	6	7	9	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23
1	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	2	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
5	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4
6	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
7	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4
9	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
10	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4
11	2	2	2	4	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3
13	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
14	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3
15	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4
16	3	2	3	4	2	4	4	1	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3
17	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4
18	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3
19	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
20	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
21	4	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3
22	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
23	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3
24	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3
25	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
26	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3
27	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
28	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3
29	3	3	3	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
30	3	3	3	3	2	4	3	1	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4
31	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4
32	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4
33	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
34	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
35	2	2	3	4	2	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
36	3	3	3	3	2	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	2	3	2	3	3	1	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4
38	2	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
40	2	2	3	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
41	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
42	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
43	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
44	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
45	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
46	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3
47	3	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3
48	4	3	3	3	2	3	4	1	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4
49	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4
50	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Rata	2,68	2,58	2,64	3,32	2,62	3,34	3,3	1,5	3,38	3,48	3,24	3,22	3,52	2,62	3,72	3,34	2,62	3,42	3,38

Hasil Kuesioner Pasien Rawat Inap

No	Pertanyaan	Berdasarkan Persepsi Pasien	Berdasarkan Harapan Pasien	GAP	Ket
1	Obat yang tersedia di Apotek Rumah Sakit kurang memadai dan kurang lengkap.	2,78	2,68	0,1	Puas
2	Lokasi Apotek Rumah Sakit sulit dijangkau.	2,64	2,58	0,06	Puas
3	Apotek Rumah Sakit belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.	2,72	2,64	0,08	Puas
4	Instalasi Farmasi (Apotek) memulai aktivitas pelayanan tepat sesuai jadwal.	2,84	3,32	-0,48	Tidak Puas
5	Pelayanan di Apotek Rumah Sakit sulit dan berbelit-belit.	2,66	2,62	0,04	Puas
6	Keterangan dan informasi obat yang diberikan petugas farmasi sangat jelas dan bisa dipercaya.	3,24	3,34	-0,1	Tidak Puas
7	Petugas farmasi selalu bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan.	3,12	3,3	-0,18	Tidak Puas
8	Instalasi farmasi Rumah Sakit belum menyediakan petugas untuk melakukan visite kepada pasien.	2,98	1,5	1,48	Puas
9	Farmasis dibutuhkan keberadaannya di bangsal untuk menyelesaikan masalah penggunaan obat.	3,22	3,38	-0,16	Tidak Puas
10	Keluhan saya sudah ditanggapi secara baik oleh Instalasi Farmasi	3,32	3,48	-0,16	Tidak Puas
11	Petugas farmasi memiliki reputasi dan wibawa.	3,18	3,24	-0,06	Tidak Puas
12	Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan.	3,12	3,22	-0,1	Tidak Puas
13	Petugas farmasi teliti, hati-hati, dan tanggap dalam pelayanan.	3,12	3,52	-0,4	Tidak Puas
14	Setiap keluhan di Apotek Rumah Sakit belum mendapatkan perhatian serius.	2,64	2,62	0,02	Puas
15	Petugas farmasi memperhatikan semua pasien tanpa memandang statusnya.	3,24	3,72	-0,48	Tidak Puas
16	Petugas farmasi dengan senang hati mencarikan alternatif obat sesuai dengan kondisi keuangan saya.	3,14	3,34	-0,2	Tidak Puas
17	Karyawan Instalasi Farmasi tidak memperhatikan wajah dalam menyerahkan obat.	2,68	2,62	0,06	Puas
18	Karyawan Instalasi Farmasi sopan dan ramah.	3,08	3,42	-0,34	Tidak Puas
19	Farmasis ikut memantau penggunaan obat.	2,68	3,38	-0,7	Tidak Puas

Uji Validitas Kepuasan

Res	Butir Pertanyaan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	2	1	1	2	1	1	2
2	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	2	3
Rata-rata	3,00	2,67	2,00	3,00	2,67	2,00	3,00

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel (3; 0,05)	Keterangan
1	0,995	0,9	Valid
2	0,991	0,9	Valid
3	0,995	0,9	Valid
4	0,995	0,9	Valid
5	0,991	0,9	Valid
6	0,995	0,9	Valid
7	0,995	0,9	Valid

Hasil Skala Kepuasan Karyawan IFRSKD Maluku

No	Pertanyaan	Nilai
1	Kepuasan anda terhadap uang jasa yang diperoleh?	3,00
2	Kepuasan anda terhadap pekerjaan?	2,67
3	Kepuasan anda terhadap pengawasan selama bekerja?	2,00
4	Kepuasan anda terhadap hubungan dengan kepala instalasi?	3,00
5	Kepuasan anda terhadap promosi jabatan?	2,67
6	Kepuasan anda terhadap jam kerja?	2,00
7	Kepuasan anda terhadap tugas kerja	3,00

Uji Validitas Semangat Kerja Karyawan IFRSKD Maluku

Res	Butir Pertanyaan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
Rata-rata	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,67	2,67

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel (3; 0,05)	Keterangan
1	0,998	0,9	Valid
2	0,998	0,9	Valid
3	0,998	0,9	Valid
4	0,998	0,9	Valid
5	0,998	0,9	Valid
6	0,998	0,9	Valid
7	0,998	0,9	Valid

Hasil Skala Kepuasan Karyawan IFRSKD Maluku

No	Pertanyaan	Nilai
1	Saya memikirkan cara agar hasil kerja saya menjadi lebih baik	2,00
2	Saya sering jengkel dengan pekerjaan saya disini.	3,00
3	Saya merasa puas jika pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya	2,00
4	Saya merasa bahwa teman-teman di sini tidak dapat diajak kerjasama.	3,00
5	Saya menyenangi pekerjaan saya di sini.	2,00
6	Saya percaya bahwa teman-teman di sini memahami saya.	2,00
7	Kurang ada pengertian diantara teman kerja di sini.	3,00
8	Saya datang ke tempat kerja kadang-kadang lebih awal dan waktu yang ditentukan.	3,00
9	Saya sering tidak dihargai oleh karyawan.	2,67
10	Atasan saya memberikan tugas sesuai kemampuan.	2,67