

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data dari penelitian yang telah dianalisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien TB DOTS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang tidak puas sebanyak 1,59%, kurang puas sebanyak 19,43%, puas sebanyak 63,98%, dan sangat puas sebanyak 15%.
2. Tingkat kepuasan pasien dilihat dari kelima parameter yang paling tinggi pada dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu 73,10% pasien yang puas dan parameter yang paling rendah pada dimensi *assurance* (jaminan) yaitu 54,73% pasien yang puas.

#### **B. Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan kepuasan pasien TB DOTS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang disarankan perbaikan fasilitas dan penataan ruang tunggu serta peningkatan kehandalan dari petugas Instalasi Farmasi dalam hal penguasaan ilmu dan teknik komunikasi kepada pasien karena masih ditemukan ketidakpuasan sebesar 0,38%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. 1998. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Budiastuti dalam Nooria. 2008. pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di RSUD Saras Purworejo [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Endang dalam Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen: Pelayanan kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Prins Media.
- Gultom JR. 2008. analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Azra tahun 2008 [Skripsi]. Jakarta: Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Indonesia.
- Hafizzurahman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia 57:283-288.
- Hendrik, Gary Leonard. 2012. analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara [Skripsi]. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
- Hinshaw & Atwood dalam Hajinezhad ME. 2007. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing* 26:75-84
- [Kemenkes] Kementrian Kesehatan RI. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran*.
- [Kemenkes] Kementrian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- [Kemenkes] Kementrian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: Indeks.
- Krowinski dalam Suryawati C. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit. *JMDK* 7:189-194.
- Kuntoro W, Istiono W. 2016. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *JkesVo* 2:145-146.
- [Menkes RI] Menteri Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.

- Moison, Walter dan White dalam Nooria. 2008. pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di RSUD Saras Purworejo [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oliver dalam Widodo. 2005. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang I [Tesis]. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- Pangestu AY. 2013. gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan [Skripsi]. Jakarta: Universitas Islam Negeri.
- Parasuraman, *et al.* 1985. A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing* 49.
- Pohan IS. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rusiamsih, Agus. 2017. Tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien tuberkulosis (TB) di Puskesmas Kebandaran Kabupaten Pemalang [Tesis]. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Sabarguna BS. 2004. *Manajemen Keuangan Rumah Sakit* (Cetakan ke dua). Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY. Yogyakarta.
- Siregar SP. 2004. Analisis kepuasan para anggota terhadap program loyalitas Astraworld [Tesis]. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono F & Diana A. 2001. *Total Quality Manajemen*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tulumang SJ, Kandou GD, Tilaar CR. 2015. Tingkat kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam (interna) di RSUD Prof. R.D. Kandou Malalayang Manado. *Jikmu* 5:554.
- Westbrook & Reilly dalam Tjiptono F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo. 2005. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang I [Tesis]. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- Yamit, Zultan. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.

Yazid dalam Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Zeitham & Berry dalam Tjiptono F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian Kesbangpol



Surakarta, 09 Maret 2019

Nomor : 471/C6-04/09.03.2019

Hal : Ijin Pengambilan Data

Kepada : Yth. Kepala Kesbangpol Magelang  
Di Magelang

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 RPL di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami diberikan ijin melakukan Penelitian sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

Nama : ASTUTI

Nim : RPL02180033B.

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Poli TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U, M.M., M.Sc., Apt

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Kesbangpol



**PEMERINTAH KOTA MAGELANG  
BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK  
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jl. Pangeran Diponegoro Nomor 61 Kota Magelang Telp. (0293) 364873 dan 364708

**SURAT REKOMENDASI SURVEY / RISET**  
Nomor : 070 /V.021/450/ 2019

- DASAR** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;  
2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Tengah
- MEMBACA** : Surat dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi nomor : 471/C6-04/09.03.2019 tanggal 9 Maret 2019 Perihal Ijin Pengambilan Data

Pada Prinsipnya kami **TIDAK KEBERATAN** / Dapat Menerima atas Pelaksanaan Penelitian / Survey / Magang / PKL di Kota Magelang.

Yang dilaksanakan oleh :

- Nama : ASTUTI  
Anggota Peneliti :  
Kebangsaan : Indonesia  
Alamat : P. Graha Azalia Melati No. 6 Glagah I RT 03 RW 03 Kel. Banjarnegoro Kec. Mertoyudan Kab. Magelang Jawa Tengah  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
Nomor Telp/HP : 085642047478  
Institusi : UNIVERSITAS SETIA BUDI  
Penanggung Jawab : Prof. Dr. R.A OETARI, S.U, M.M., M.Sc., Apt  
Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE FEBRUARI 2019 - MARET 2019
- Lokasi : RSUD Tidar Kota Magelang

**KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan dan mendapat ijin dari lembaga yang dijadikan obyek lokasi penelitian untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Rekomendasi ini.

1. Pelaksanaan survey/riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana dari sponsor, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan. Tidak membahas masalah Politik dan/atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
2. Surat Rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang Surat Rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan peraturan yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
3. Setelah survey/riset selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesbang Pol dan Linmas Kota Magelang.
4. Surat Rekomendasi Penelitian / Riset ini berlaku dari Mei 2019 s/d November 2019


Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum

Magelang, 20 Mei 2019  
a.n. WALIKOTA MAGELANG  
KEPALA BADAN KESBANGPOL DAN LINMAS  
KOTA MAGELANG



HAMZAH KHOLIFI, S.Sos, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP.19680530 199001 1 001

### Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Penelitian RSUD Tidar

 **UNIVERSITAS  
SETIA BUDI**  
FAKULTAS FARMASI

---

Surakarta, 09 Maret 2019


Nomor : 471/C6-04/09.03.2019  
Hal : Ijin Pengambilan Data

Kepada : Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Magelang  
Di Magelang

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 RPL di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami diberikan ijin melakukan Penelitian sebagai pemegang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

Nama : ASTUTI  
Nim : RPL02180033B  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Poli TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang


Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan,  
  
Prof. Dr. R.A. Ootari, S.U, M.M., M.Sc., Apt

---

Jl. Let. Jend. Sudoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275  
Homepage : [www.setiabudi.ac.id](http://www.setiabudi.ac.id), e-mail : [ustsolo@yahoo.com](mailto:ustsolo@yahoo.com)

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian dari RSUD Tidar

 **KOTA MAGELANG**  
**PEMERINTAH KOTA MAGELANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR**  
JalanTidar No. 30 A Telepon (0293) 362260,362463 Fax. (0293) 368354  
Website : rsudtidar.magelangkota.go.id E-mail :  
MAGELANG  
56122

---


Magelang, 29 Juni 2019

Nomor : 74 / Diklit / VII / 2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. :  
Ka. Instalasi Farmasi  
RSUD Tidar Kota Magelang  
di-  
MAGELANG

Dengan hormat,  
Berdasarkan disposisi Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Tidar Kota Magelang pada surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Mahasiswa yang nama-namanya ada dalam lampiran ini, telah mendapat ijin melakukan penelitian guna penyusunan Tugas Akhir di RSUD Tidar Kota Magelang. Oleh karena itu mohon dapat diberikan data yang diperlukan. Demikian atas perhatian serta bantuannya kami sampaikan terima kasih.

Ka. Sub. Bag. Kepegawaian  
Rumah Sakit Umum Daerah Tidar  
Kota Magelang

  
ROSALIA ENDANG SRI TARYATI, S.Sos  
NIP. 19640929 198803 2 005



Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian

	tangibles			reliability			responsiveness			assurance			empathy		
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
7	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	1	3	2	3
8	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
9	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
10	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	1	4	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
16	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
17	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3
18	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
22	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4
23	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
25	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3
26	4	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3
27	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
28	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
30	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4
31	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
33	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4
34	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
35	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
37	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3

38	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
41	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
44	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
45	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	2
46	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
51	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3
52	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
54	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
55	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	1	3	1	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
57	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3
58	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	1	3
60	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3
62	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3
64	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3
65	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
66	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4
67	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3
68	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	3
69	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3
70	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3
71	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
72	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
74	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	3
75	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
76	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
77	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	3
78	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	4	1	3	2	4

79	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3
80	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
82	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4
83	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4
84	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4
85	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
86	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
87	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4
88	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
89	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
90	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
91	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3
92	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
93	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4
94	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
95	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
97	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4
98	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
99	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
100	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2
101	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3
103	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
104	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
105	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
106	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
107	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4
108	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
109	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
110	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
111	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
112	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4
113	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
114	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3
115	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
117	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
118	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
119	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4



161	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3
162	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
163	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
164	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
165	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
166	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
167	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
168	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4
169	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
170	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
171	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
172	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
173	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4
174	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3
175	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4
176	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3

## Lampiran 6. Hasil Uji Statistik SPSS 21

### Crosstabs

[DataSet5]

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
fisik * kepuasan	528	100,0%	0	0,0%	528	100,0%

#### fisik \* kepuasan Crosstabulation

Count		kepuasan				Total
		tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
fisik	cara berpakaian	0	2	126	48	176
	fasilitas	0	54	115	7	176
	ruang tunggu	1	57	111	7	176
Total		1	113	352	62	528

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	108,033 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	128,189	6	,000
Linear-by-Linear Association	82,789	1	,000
N of Valid Cases	528		

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

### Crosstabs

[DataSet6]

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
handal * kepuasan	528	100,0%	0	0,0%	528	100,0%

#### handal \* kepuasan Crosstabulation

Count		kepuasan				Total
		tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
handal	aturan pakai	0	2	151	23	176
	efek samping	2	17	144	13	176
	simpan obat	0	70	91	15	176
Total		2	89	386	51	528

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	110,070 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	115,760	6	,000
Linear-by-Linear Association	59,779	1	,000
N of Valid Cases	528		

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,67.

## Crosstabs

[DataSet10]

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
tanggap * tingkat kepuasan	528	100,0%	0	0,0%	528	100,0%

### tanggap \* tingkat kepuasan Crosstabulation

Count		tingkat kepuasan				Total
		tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
tanggap	tdk tanggap	8	70	98	0	176
	tanggap keluhan	0	22	144	10	176
	kecepatan plyn	0	31	116	29	176
Total		8	123	358	39	528

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	90,146 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	97,968	6	,000
Linear-by-Linear Association	60,345	1	,000
N of Valid Cases	528		

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,67.

## Crosstabs

[DataSet8] G:\KTI\input fix jaminan dg kepuasan.sav

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
jaminan * kepuasan	528	100,0%	0	0,0%	528	100,0%

### jaminan \* kepuasan Crosstabulation

Count		kepuasan				Total
		tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
jaminan	tepat obat	0	0	117	59	176
	tepat jenis jmlh	0	6	116	54	176
	tdk jls pio	18	93	56	9	176
Total		18	99	289	122	528

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	262,813 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	287,020	6	,000
Linear-by-Linear Association	163,901	1	,000
N of Valid Cases	528		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,00.

## Crosstabs

[DataSet12]

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
perhatian * kepuasan	528	100,0%	0	0,0%	528	100,0%

### perhatian \* kepuasan Crosstabulation

Count

		kepuasan				Total
		tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
perhatian	sopan	0	14	102	60	176
	tdk ada solusi	13	56	101	6	176
	sesuai harapan	0	19	101	56	176
Total		13	89	304	122	528

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	106,014 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	121,310	6	,000
Linear-by-Linear Association	,461	1	,497
N of Valid Cases	528		

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,33.



Lampiran 7. Lembar Kuisisioner

**Kuisisioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
RSUD Tidar Kota Magelang**

Berilah tanda Check List ( ✓ ) dari pernyataan berikut sesuai dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang anda rasakan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Tidar Kota Magelang

Pernyataan	Kepuasan			
	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
	1	2	3	4
<b>Tangibles ( Penampilan Fisik )</b>				
1. Cara Berpakaian Pegawai Instalasi Farmasi				
2. Kelengkapan Fasilitas Ruang Tunggu ( TV, Brosur )				
3. Penataan Ruang Tunggu				
<b>Reliability ( Kehandalan )</b>				
1. Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Tentang Aturan Pakai Obat				
2. Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Tentang Efek Samping Obat Yang Mungkin Timbul				
3. Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Tentang Cara Penyimpanan Obat Yang Benar				
<b>Responsive ( Ketanggapan )</b>				
1. Petugas Instalasi Farmasi Tidak Tanggap Pada Kebutuhan Pasien				
2. Petugas Instalasi Farmasi Tanggap Pada Keluhan Pasien				
3. Kecepatan Pelayanan Di Instalasi Farmasi				
<b>Assurance ( Jaminan )</b>				
1. Ketepatan Obat Yang Diterima				
2. Kelengkapan Jenis dan Jumlah Obat Yang Diterima				
3. Ketidak Jelasan Pemberian Informasi Obat				
<b>Empathy ( Perhatian )</b>				
1. Kesopanan Petugas Instalasi Farmasi				
2. Tidak Ada Solusi Dari Petugas Instalasi Farmasi Terhadap Keluhan Pasien				
3. Petugas Farmasi Memberikan Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan				

Saran / Keluhan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-- Terima Kasih Atas Bantuan Anda --

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data

