

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DI DEPO FARMASI RAWAT INAP RSUD KUDUNGGGA
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Oleh
KRISTINA WALLA
231148201344**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar sarjana farmasi**



**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN DIRGAHAYU SAMARINDA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

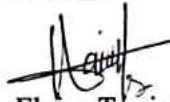
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DI DEPO FARMASI RAWAT INAP RSUD KUDUNGGGA
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

**KRISTINA WALLA
231148201344**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 23 Juli 2025

Pembimbing I



Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm
NIK : 0322.A4.27



**Mengetahui,
Ketua Program Studi S-1 Farmasi**


apt. Raymon Simanullang, M. Pharm
NIK. 0924.A4.18

Pembimbing II



apt. Raymon Simanullang, M. Pharm
NIK : 0924.A4.18

Tim Penguji

Ketua : apt. Muh. Taufiqurrahman, M. Farm
Anggota :

1. Risny Oklyan, M.Farm
2. apt. Raymon Simanullang, M. Pharm


.....

.....

.....

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristina Walla

NIM 231148201344

Program Studi : S-1 Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda berhak menyimpan mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Pada tanggal: 23 Juli 2025

Yang menyatakan

(Kristina Walla)

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Samarinda, 23 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,

(Kristina Walla)

KUTIPAN

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda.

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk
Ayah dan Ibu tercinta,
suami dan anak-anak tercinta
Dosen pembimbing,
Teman-teman seperjuangan,
Serta almamater tercinta*

ABSTRAK

Kepuasan merupakan aspek krusial dalam layanan kesehatan karena kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien itu sendiri. RSUD Kudungga merupakan unit organisasi bersifat khusus pemerintah daerah dan merupakan rumah sakit rujukan di kawasan Kabupaten Kutai Timur. RSUD Kudungga memiliki Instalasi Farmasi, yaitu Depo Farmasi Rawat Inap yang melaksanakan kegiatan pelayanan resep. Berdasarkan observasi terhadap pasien maupun keluarga pasien yang datang berobat atau menjalani rawat inap, diketahui bahwa mereka sangat mengutamakan pelayanan resep yang diberikan secara tepat waktu, dengan mengurangi keterlambatan (*delay*), menghindari kesalahan dalam proses pelayanan, serta meminimalkan keluhan dari pelanggan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan adalah yang bersifat cepat, tepat, mudah diakses, transparan, aman, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi ServQual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), pada pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga. Penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional* dengan pengolahan data penelitian dalam bentuk tabel persentase tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kutai Timur mencapai 78% yang termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan resep, Depo Farmasi Rawat Inap, RSUD Kudungga.

ABSTRACT

Given that patient perceptions and satisfaction are greatly influenced by the quality of the services received, patient satisfaction is an essential component of healthcare services. As a referral hospital in East Kutai Regency, Kudungga Regional General Hospital (RSUD Kudungga) is a unique regional government entity. Prescription services are offered by the hospital's pharmacy installation, which includes an inpatient pharmacy depot. Timely prescription services are highly prioritized, with expectations to limit delays, eliminate errors in service procedures, and reduce customer complaints, according to observations of patients and their families seeking treatment or receiving inpatient care. Additionally, patients want services that are safe, comfortable, transparent, quick, accurate, and easily available. The purpose of this study is to assess the degree of patient satisfaction with the prescription services provided by the Inpatient Pharmacy Depot of Kudungga Regional General Hospital using the five ServQual characteristics of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data in this cross-sectional study is displayed as percentage tables that show satisfaction levels. According to the findings, 78% of patients at the RSUD Kudungga, East Kutai, Inpatient Pharmacy Depot expressed overall satisfaction with prescription services, falling into the "satisfied" range.

Keywords: *Kudungga Regional General Hospital, Inpatient Pharmacy Depot, Prescription Services, and Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia, penyertaan, dan kekuatan-Nya yang senantiasa melimpah dalam setiap langkah kehidupan saya, sehingga skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur” dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Farmasi. Penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ns. Andrea Theofrida Bone, S.Kep., MAN selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda.
2. apt. Raymon Simanullang, M. Pharm selaku Ketua Program Studi S-1 Farmasi dan pembimbing pendamping atas bimbingan, arahan, dan waktunya selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Orang Tua, suami, anak-anakku, dan keluarga besar atas doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materiil, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah perjuangan saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen serta semua Staf kampus Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa studi serta teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Dirgahayu Samarinda, S-1 Farmasi angkatan tahun 2023.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya membuka diri untuk menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan ke depan. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya dalam bidang pelayanan kefarmasian dan pengembangan mutu layanan di RSUD Kudungga.

Samarinda, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KUTIPAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
2.1.1 Pengertian Instalasi Farmasi	4
2.1.2 Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
2.1.3 Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	4
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	7
2.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	7
2.2.2 Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi	7
2.3 Pelayanan Farmasi Klinik	8
2.4 Pengkajian dan Pelayanan Resep	9
2.5 Kepuasan Pasien.....	9
2.6 Faktor yang mempengaruhi kepuasan	10
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	12

3.2 Metode Penelitian	12
3.2.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2.2 Variabel penelitian.....	12
3.2.3 Definisi Operasional.....	12
3.2.4 Fokus Penelitian	13
3.2.5 Populasi dan Sampel	13
3.2.6 Teknik pengumpulan data	13
3.2.7 Teknik analisis data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Defenisi Operasional	12
3.2 Graduasi Tingkat penilaian.....	15
3.3 Kategori penilaian Tingkat kepuasan	15
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia.....	16
4.2 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi SERVQUAL.....	17
4.3 Kategori penilaian Tingkat kepuasan	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Permohonan Penelitian.....	23
2. Surat Persetujuan Penelitian	24
3. Surat Layak Etik	25
4. Lembar Persetujuan menjadi responden	26
5. Kuisisioner tingkat kepuasan	28
6. Kegiatan pengumpulan data penelitian.....	29
7. Kuisisioner tingkat kepuasan	30
8. Rekapitulasi data Kuisisioner responden	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud yaitu pelayanan farmasi klinis berupa pelayanan resep (Kemenkes, 2016). Pelayanan resep merupakan rangkaian pelayanan yang diberikan kepada pasien sejak resep diserahkan hingga obat diterima di apotek. Tolok ukur kualitas pelayanan resep adalah sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa, yang berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien (Akhmad *et al.*, 2019).

Salah satu indikator dari mutu pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan aspek krusial dalam layanan kesehatan karena kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan survei mengenai tingkat kepuasan konsumen atau pasien (Muninjaya, 2014). Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima (Kamil, 2014). Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi utama dalam pelayanan kesehatan yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pertama, bukti fisik (*tangibles*), yang mencakup fasilitas fisik, ketersediaan peralatan serta obat-obatan, dan penampilan petugas apotek. Kedua, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memuaskan tanpa kesalahan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), yang merujuk pada kesediaan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan secara sigap dan memberikan informasi yang jelas. Keempat, jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap sopan petugas, serta kemampuannya

dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan, termasuk rasa aman dan bebas dari keraguan. Terakhir, empati (*empathy*), yakni kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan pelanggan, dan bertindak demi kepuasan mereka (Fadilatul, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Citraningtyas, dkk (2020) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna” menunjukkan hasil bahwa indeks kepuasan, baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing dimensi pelayanan, masih berada pada nilai negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan di Instalasi Farmasi RS X Tahuna (Citraningtyas, dkk, 2020). Penelitian serupa yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk (2021) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo” dengan hasil penelitian tingkat kepuasan yaitu kepuasan rendah 0%, kepuasan sedang 88%, dan kepuasan tinggi 18%. Hasil persentase tingkat pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan rendah 12%, pelayanan sedang 78%, dan pelayanan tinggi 10% (Wahyuni, 2021).

RSUD Kudungga merupakan unit organisasi bersifat khusus pemerintah daerah dan merupakan rumah sakit rujukan di kawasan Kabupaten Kutai Timur. RSUD Kudungga memiliki instalasi Farmasi yaitu Depo Farmasi Rawat Inap yang melaksanakan kegiatan pelayanan resep. Berdasarkan observasi terhadap pasien maupun keluarga pasien yang datang berobat atau menjalani rawat inap, diketahui bahwa mereka sangat mengutamakan pelayanan resep yang diberikan secara tepat waktu, dengan mengurangi keterlambatan (*delay*), menghindari kesalahan dalam proses pelayanan, serta meminimalkan keluhan dari pelanggan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan adalah yang bersifat cepat, tepat, mudah diakses, transparan, aman, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien selama menerima pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi ServQual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), pada pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi ServQual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), pada pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Stikes Dirgahayu Samarinda

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai kontribusi dalam menanamkan minat, motivasi dan sikap dari mahasiswa khususnya mahasiswa farmasi sehingga dapat meningkatkan prestasi belajar bagi mahasiswanya

2. Bagi RSUD Kudungga

Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah dalam menetapkan kebijaksanaan dimasa yang akan datang

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kepada peneliti di bidang pelayanan kefarmasian khususnya terkait pelayanan resep yang sesuai dengan standar prosedur operasional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

1.1.1 Pengertian Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes, 2016).

1.1.2 Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit, meliputi :

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan Pelayanan Kefarmasian yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi;
2. Melaksanakan pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien;
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko;
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien;
5. Berperan aktif dalam Tim Farmasi dan Terapi;
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan Pelayanan Kefarmasian;
7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium Rumah Sakit (Kemenkes, 2016).

1.1.3 Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit

- 1.1.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai

1. Memilih Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sesuai kebutuhan pelayanan Rumah Sakit;
2. Merencanakan kebutuhan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai secara efektif, efisien dan optimal;
3. Mengadakan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai
4. Memproduksi Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit;
5. Menerima Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku;
6. Menyimpan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian;
7. Mendistribusikan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai ke unit-unit pelayanan di Rumah Sakit;
8. Melaksanakan pelayanan farmasi satu pintu;
9. Melaksanakan pelayanan Obat “unit dose”/dosis sehari;
10. Melaksanakan komputersasi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (apabila sudah memungkinkan);
11. Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;
12. Melakukan pemusnahan dan penarikan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang sudah tidak dapat digunakan;
13. Mengendalikan persediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;

14. Melakukan administrasi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.

1.1.3.2 Pelayanan farmasi klinik

1. Mengkaji dan melaksanakan pelayanan Resep atau permintaan Obat;
2. Melaksanakan penelusuran riwayat penggunaan Obat;
3. Melaksanakan rekonsiliasi Obat;
4. Memberikan informasi dan edukasi penggunaan Obat baik berdasarkan Resep maupun Obat non Resep kepada pasien/keluarga pasien;
5. Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;
6. Melaksanakan visite mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain;
7. Memberikan konseling pada pasien dan/atau keluarganya;
8. Melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO)
 - a. Pemantauan efek terapi Obat;
 - b. Pemantauan efek samping Obat
 - c. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD).
9. Melaksanakan Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
10. Melaksanakan dispensing sediaan steril
 - a. Melakukan pencampuran Obat suntik
 - b. Menyiapkan nutrisi parenteral
 - c. Melaksanakan penanganan sediaan sitotoksik
 - d. Melaksanakan pengemasan ulang sediaan steril yang tidak stabil
11. Melaksanakan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien/keluarga, masyarakat dan institusi di luar Rumah Sakit;
12. Melaksanakan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) (Kemenkes, 2016).

1.2 Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

1.2.1 Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin ketersediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau dan dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit melalui sistem satu pintu. Instalasi Farmasi dipimpin oleh seorang Apoteker sebagai penanggung jawab. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dapat dibentuk satelit farmasi sesuai dengan kebutuhan yang merupakan bagian dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional. Instalasi Farmasi harus memiliki Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi. Ketersediaan jumlah tenaga Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Rumah Sakit dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Menteri. Kualifikasi Sumber Daya Manusia (SDM) Berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, kualifikasi SDM Instalasi Farmasi diklasifikasikan sebagai berikut:

1.2.1.1 Untuk pekerjaan kefarmasian terdiri dari:

1. Apoteker
2. Tenaga Teknis Kefarmasian

1.2.1.2 Untuk pekerjaan penunjang terdiri dari:

1. Operator Komputer/Teknisi yang memahami kefarmasian
2. Tenaga Administrasi
3. Pekarya/Pembantu pelaksana

1.2.2 Mutu pelayanan Instalasi Farmasi

Untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi yang baik dan aman, maka dalam penentuan kebutuhan tenaga harus mempertimbangkan kompetensi yang disesuaikan dengan jenis pelayanan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya. Penghitungan kebutuhan Apoteker

berdasarkan beban kerja pada Pelayanan Kefarmasian di rawat inap yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penelusuran riwayat penggunaan Obat, rekonsiliasi Obat, pemantauan terapi Obat, pemberian informasi Obat, konseling, edukasi dan visite, idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 30 pasien. Penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada Pelayanan Kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian Resep, penyerahan Obat, Pencatatan Penggunaan Obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien (Kemenkes, 2016).

1.3 Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena Obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan Resep;
2. Penelusuran riwayat penggunaan Obat;
3. Rekonsiliasi Obat;
4. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
5. Konseling;
6. Visite;
7. Pemantauan Terapi Obat (PTO);
8. Monitoring Efek Samping Obat (MESO);
9. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
10. Dispensing sediaan steril; dan
11. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD);

1.4 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Pengkajian Resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait Obat, bila ditemukan masalah terkait Obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis Resep. Apoteker harus melakukan pengkajian Resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan (Kemenkes, 2016).

1.4.1 Persyaratan administrasi meliputi:

1. Nama, umur, jenis kelamin, berat badan dan tinggi badan pasien;
2. Nama, nomor ijin, alamat dan paraf dokter;
3. Tanggal Resep; dan
4. Ruangan/unit asal Resep.

1.4.2 Persyaratan farmasetik meliputi:

1. Nama Obat, bentuk dan kekuatan sediaan;
2. Dosis dan Jumlah Obat;
3. Stabilitas; dan
4. Aturan dan cara penggunaan.

1.4.3 Persyaratan klinis meliputi:

1. Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan Obat;
2. Duplikasi pengobatan;
3. Alergi dan Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD);
4. Kontraindikasi; dan
5. Interaksi Obat.

Pelayanan Resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai termasuk peracikan Obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan Resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian Obat (*medication error*).

1.5 Kepuasan Pasien

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip service quality yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*,

assurance, empathy dan responsiveness (Nursalam, 2014). Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Rumah Sakit merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Menurut Parasuraman (1997) dalam Purwanto (2007), model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat, tanggap dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan;
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat, cepat dan akurat atau tidak ada kesalahan;
3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya resiko serta keragu-raguan;
4. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam perhatian terhadap setiap pasien;
5. *Tangible* (kenyataan), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien juga penampilan petugas yang dapat dilihat oleh indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan

1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat mempertahankan pasien agar tetap loyal terhadap apotek. Menurut Anief (2000), ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu :

a. Kualitas produk farmasi

Kualitas produk farmasi adalah kemampuan produk menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

b. Kualitas pelayanan terhadap pasien

Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.

c. Komponen emosional

Komponen emosional adalah pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti, karene sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, emolution mencontoh orang yang terhormat atau terkenal, perasaan bangga, supaya kelihatan lain dari yang lain.

d. Harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting bagi pasien untuk menentukan tingkat kepuasannya.

e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut

Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut. Maka bagi apotek perlu memperlengkap obat-obat yang disediakan

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat penelitian

3.1.1 Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei tahun 2025.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang tunggu Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional* yaitu penelitian yang mengkaji hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam satu waktu (Notoatmodjo, 2010). Data yang dikumpulkan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga.

3.2.2 Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Pelayanan resep yang diberikan oleh apoteker pada pasien rawat inap yang meliputi 5 dimensi penilaian yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Variabel Terikat

Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan resep yang diberikan.

3.2.3 Defenisi Operasional

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien yang diukur menggunakan 5 dimensi penilaian yaitu dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Kuisisioner	5 : Sangat puas 4 : puas 3 : cukup puas 2 : tidak puas 1 : sangat tidak puas	Ordinal

3.2.4 Fokus Penelitian

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dalam hal ini pelayanan farmasi klinik maka penelitian ini akan difokuskan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga.

3.2.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang mendapatkan resep di bulan April 2025. Sampel dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling* sebanyak 100 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner tingkat kepuasan akan diberikan setelah pasien menerima pelayanan.

Kriteria Inklusi:

1. Pasien rawat inap yang telah dinyatakan boleh pulang oleh dokter.
2. Pasien rawat inap menerima resep dari dokter di RSUD Kudungga saat proses kepulangan.
3. Berusia ≥ 18 tahun.
4. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner,
5. Dapat membaca dan menulis (atau didampingi oleh keluarga jika tidak bisa membaca).

Kriteria Eksklusi, yaitu pasien dengan gangguan kognitif atau mental yang menghambat pengisian kuesioner.

3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan yang meliputi :

1. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

2. Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan kebebasan kepada objek penelitian untuk menjawab. Sementara itu, kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner berisi pertanyaan tentang pelayanan kefarmasian terhadap lima dimensi penilaian yang diberikan pada pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga.

3.2.7 Teknik Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Pengolahan data hasil penelitian dilakukan secara deskriptif dengan mempresentasikan dalam bentuk tabel yang memuat data:

- a. Karakteristik pasien (umur dan jenis kelamin)
- b. Tingkat kepuasan pasien.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase dengan rumus dalam Sugiono (2017). Rumus persentase ditunjukkan oleh persamaan (3.1)

$$P = \frac{f}{N} \times 100\% \quad (3.1)$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Penilaian skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala *Likert* yang memungkinkan pasien memberikan tanggapan dalam berbagai tingkatan (1–5), di mana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Riduwan, 2017).

Tabel 3.2 Graduasi tingkat penilaian

Kategori	Skor
Sangat tidak puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kategori penilaian tingkat kepuasan

No.	Persentase	Kategori
1.	0 - 20 %	Sangat Tidak Puas
2.	21 - 40 %	Tidak Puas
3.	41 - 60 %	Cukup Puas
4.	61 - 80 %	Puas
5.	81 - 100 %	Sangat Puas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden pasien rawat inap yang menerima pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur pada tahun 2025. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Tabel 4.1 Karakteristik Responden yang menerima pelayanan resep berdasarkan Jenis Kelamin dan kelompok Usia

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	49	49
Perempuan	51	51
Total	100	100
Usia		
Remaja (12-25) thn	13	13
Dewasa (26-59) thn	86	86
Lansia (≥ 60) thn	1	1
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, berdasarkan jenis kelamin terdapat laki-laki sebanyak 49 responden (49%) dan perempuan 51 responden (51%) dan berdasarkan kelompok usia yaitu responden berdasarkan usia remaja berusia 12-25 tahun dengan jumlah 13 responden (13%) namun lebih banyak pasien dewasa berusia 26-59 tahun yang mendapatkan pelayanan resep di Depo Farmasi rawat inap RSUD Kudungga dengan jumlah 86 responden (86%), dibandingkan dengan pasien lanjut usia (lansia) yang berusia 60 tahun ke atas yang berjumlah 1 responden (1%).

Dari keseluruhan responden, pihak yang menerima pelayanan resep di depo farmasi rawat inap adalah keluarga pasien yang hendak pulang. Hal ini dikarenakan dalam alur pelayanan di RSUD Kudungga, obat diberikan kepada keluarga pasien sebagai bagian dari prosedur pemulangan pasien. Petugas farmasi menyerahkan obat setelah mendapat konfirmasi bahwa pasien telah dinyatakan pulang oleh

dokter yang merawat. Penyerahan kepada keluarga pasien dilakukan karena pada saat itu pasien biasanya sudah dalam proses administrasi akhir, tidak selalu dalam kondisi yang memungkinkan untuk mengambil obat sendiri, atau masih berada di ruang perawatan. Dengan demikian, keluarga pasien berperan sebagai perwakilan dalam menerima penjelasan dan obat, termasuk informasi mengenai aturan pakai obat.

4.1 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RSUD Kudungga berdasarkan Dimensi

Tabel 4.2 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Rata-Rata penilaian berdasarkan skala <i>likert</i> (%)	Kategori Kepuasan
Bukti Fisik	78	Puas
Keandalan	76	Puas
Ketanggapan	77	Puas
Jaminan	79	Puas
Empati	78	Puas
Total Rata-Rata dimensi	78	Puas

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.2, rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga menurut skala *likert* dengan dimensi SERVQUAL yaitu 78%, yang termasuk dalam kategori “Puas”.

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian pada dimensi bukti fisik yang meliputi kebersihan dan kerapian ruang tunggu apotek, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, kerapian dan profesionalisme petugas apotek (seragam, ID card, dll) yaitu dengan persentase 78%. Dari hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap penampilan fasilitas fisik, seperti kerapian ruang tunggu, kebersihan disekitar Depo Farmasi Rawat Inap, dan kerapihan petugas Farmasi. Persentase ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan Farmasi telah mampu menciptakan kenyamanan dan kesan profesional bagi pasien ataupun keluarga pasien yang mengambil obat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfania (2021) di Rumah Sakit Karawang, di mana dimensi bukti fisik bernilai baik dan sebesar 35 pasien (53,8%) yang mengisi kuesioner merasa puas. Hal ini disebabkan karena petugas apotek menjaga kerapihan seragam

yang dikenakan dengan baik sehingga memberikan kenyamanan bagi yang melihatnya (Arfania, 2021).

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Persentase 76% untuk dimensi keandalan meliputi petugas Apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien dan waktu tunggu untuk menerima obat sesuai harapan pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap keandalan pelayanan di Depo Farmasi Rawat Inap. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan telah dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan harapan pasien, baik dari segi komunikasi maupun ketepatan waktu dalam pemberian obat. Dari aspek keandalan, waktu tunggu yang relatif cepat menunjukkan bahwa apotek rawat inap mampu menjalankan proses pelayanan secara teratur dan dapat diandalkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat inap yaitu 15-30 menit demikian juga yang dilaksanakan di depo farmasi rawat inap RSUD Kudungga. Keandalan dalam konteks ini berarti apotek mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, tanpa banyak keterlambatan, dan menunjukkan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan pasien setiap saat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini memperoleh persentase 77% mencakup petugas apotek sigap dan cepat dalam melayani, petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik, pelayanan dilakukan tanpa harus menunggu terlalu lama. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai responsif dan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien, baik dari segi pelayanan langsung maupun dalam memberikan informasi. Meskipun sudah berada dalam kategori 'Puas', nilai ini juga menjadi indikator bahwa masih terdapat peluang peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan tabel 4.2 pada dimensi jaminan yang mencakup petugas menjelaskan aturan minum obat dengan jelas, petugas bersikap sopan dan

menghormati pasien, dan saya merasa aman menerima obat dari petugas dengan persentase 79% menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap aspek jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Depo Farmasi Rawat Inap. Sikap sopan, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, serta rasa aman yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa petugas Farmasi telah memberikan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya. Meskipun demikian, nilai ini masih berada di bawah kategori 'Sangat Puas', sehingga peningkatan kualitas komunikasi dan pendekatan personal tetap perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan maksimal.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi empati yang meliputi petugas bersedia mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya, petugas melayani dengan ramah dan penuh perhatian, saya merasa diperlakukan secara personal (tidak asal-asalan) mendapatkan persentase 78%. Persentase ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas Farmasi. Pelayanan yang diberikan dinilai cukup memperhatikan kebutuhan emosional dan individual pasien. Meskipun sudah masuk dalam kategori 'Puas', angka ini juga memberikan sinyal bahwa peningkatan dalam pendekatan yang lebih personal dan kepedulian terhadap pasien tetap diperlukan untuk mendorong tercapainya kepuasan yang optimal.

4.2 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RSUD Kudungga Secara Keseluruhan

Tabel 4.3 Kategori penilaian tingkat kepuasan

Persentase	Kategori	Hasil Persentase Rata-Rata
0 - 20 %	Sangat Tidak Puas	
21 - 40 %	Tidak Puas	
41 - 60 %	Cukup Puas	78% = Puas
61 - 80 %	Puas	
81 - 100 %	Sangat Puas	

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.3, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi RSUD

Kudungga Kutai Timur secara keseluruhan yaitu 78%, yang tergolong dalam kategori “Puas”. Persentase ini merupakan rata-rata dari lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan resep yang diberikan oleh petugas di depo Farmasi telah memenuhi harapan pasien, baik dari aspek fasilitas fisik, kemampuan petugas, kecepatan layanan, kejelasan informasi, hingga sikap empatik terhadap pasien.

Namun demikian, meskipun berada dalam kategori "puas", nilai ini juga mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan pelayanan agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yaitu kategori “sangat puas” (81–100%). Peningkatan dapat difokuskan pada dimensi yang memiliki nilai terendah, seperti keandalan atau empati, dengan memperkuat aspek komunikasi interpersonal, kejelasan dalam pemberian informasi obat, serta ketepatan waktu pelayanan resep. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Sari (2022) di RSUD Kota Tangerang Selatan, yang juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan berada dalam kategori puas dengan rata-rata kepuasan sebesar 76,7% (Sari, 2022). Kesamaan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan farmasi di RSUD Kudungga telah sesuai dengan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit pemerintah lainnya.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien ini dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen rumah sakit, khususnya instalasi farmasi, untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan farmasi rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi RSUD Kudungga Kutai Timur tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara keseluruhan berada pada kategori “puas” dengan persentase rata-rata 78%.
2. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan (79%) dan empati (78%) menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

5.2 Saran

1. Bagi manajemen RSUD Kudungga, khususnya instalasi farmasi, disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berada dalam kategori puas, serta terus meningkatkan aspek-aspek yang masih berada di bawah harapan pasien.
2. Perlu dilakukan peningkatan pada dimensi keandalan, melalui pelatihan petugas mengenai komunikasi yang jelas dan pemberian informasi obat yang tepat dan mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A, D., Mukaromah, S., Adliani, N. & Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. (2)1.
- Anief, M. 2000. *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arfania, N. 2021. *Analisis kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan metode Servqual di Instalasi Farmasi RSUD Karawang*.
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., Nangaro, A. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JMPF*. (10)1 : 14-25
- Fadhilatul Ilmi, 2017, *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang*, Malang: Akademi Farmasi Putra Indonesia.
- Kamil, H. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rsdza Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 5(3) : 90–100.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A Z., Valerie, A., dan Berry, L. 1991. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press A Divission of Mac Millan inc.
- Pohan, I, S. 2007. *Jaminan mutu layanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. Hal. 156-160
- Riduwan. 2017. *Skala Pngukuran Variabelvariabel Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Sari, D. 2022. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD Kota Tangerang Selatan
- Wahyuni, K., Son, N, M., Anindita, P, R. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Farmasi* (10)1

LAMPIRAN 1
SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN DIRGAHAYU SAMARINDA

Jl. Pasundan No.21 Telp (0541) 748335, Fax.(0541) 748335

E-mail: stikesdirgahayusamarinda@gmail.com Website: www.stikesdirgahayusamarinda.ac.id
SAMARINDA - 75122 - KALIMANTAN TIMUR

Samarinda, 23 April 2025

Nomor : 11S/STIKDS-Far/IV/2025
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth. Direktur RSUD Kudungga
Di – Kutai Timur

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa RPL Program Studi S-1 Farmasi STIKES Dirgahayu Samarinda, maka bersama ini kami sampaikan permohonan izin untuk melakukan Penelitian pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun data mahasiswa yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

Nama : Kristina Walla
NIM : 231148201344

NO	Rencana Judul Penelitian / Judul Penelitian	Kebutuhan Data	Ruangan/Instalasi tujuan
1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur	1. Data pasien rawat inap (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan) 2. Data hasil pengisian kuisioner (Daftar Checklist) oleh pasien rawat inap yang menebus resep	Depo Farmasi Rawat Inap

Pembimbing I : Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm
Pembimbing II : apt. Raymon Simanullang, M.Pharm

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

apt. Raymon Simanullang, M.Pharm
NIK. 0924.A4.18

LAMPIRAN 2
SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KUDUNGGGA
Jl. Soekarno Hatta, Sangatta Utara, Kalimantan Timur, 75683
Telepon (0549) 2035589, Laman rsudkudungga.com

Sangatta, 28 April 2025

Nomor : B-000.9.2/0647 /RSUDK-PP.2
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Ketua Program Studi Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Dirgahayu Samarinda
di Tempat

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi farmasi Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Dirgahayu Samarinda, Nomor :11S/STIKS-Far/IV/2025, perihal:
Permohonan Izin Penelitian, tanggal 23 April 2025 dengan data :

Nama : Kristina Walla
NIM : 231148201344
Program Studi : Sarjana (S1) Farmasi
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di
Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga Kabupaten
Kutai Timur

Pada dasarnya kami bersedia menerima mahasiswa tersebut untuk
melaksanakan Penelitian di RSUD Kudungga, Kutai Timur. Selama melaksanakan
Penelitian, mahasiswa yang bersangkutan harus mengikuti peraturan yang berlaku
di RSUD Kudungga.

Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas kerja sama yang baik, kami
mengucapkan terima kasih.


Direktur
dr. Muhammad Yusuf, M.Kes
Pembina / IV a
NIP. 19810602 200903 1 004

LAMPIRAN 3
SURAT LAYAK ETIK



Komite Etik Penelitian
Research Ethics Committee



Surat Layak Etik
Research Ethics Approval

No:001594/KEP STIKes Dirgahayu Samarinda/2025

Peneliti Utama : KRISTINA WALLA
Principal Investigator
Peneliti Anggota : -
Member Investigator
Nama Lembaga : STIKes Dirgahayu Samarinda
Name of The Institute
Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI DEPO FARMASI
Title RAWAT INAP RSUD KUDUNGA KABUPATEN KUTAI TIMUR
Patient Satisfaction Level with Prescription Services at the Inpatient Pharmacy Department of Kudungga Regional Public Hospital, East Kalimantan Regency

Atas nama Komite Etik Penelitian (KEP), dengan ini diberikan surat layak etik terhadap usulan protokol penelitian, yang didasarkan pada 7 (tujuh) Standar dan Pedoman WHO 2011, dengan mengacu pada pedoman Pedoman CIOMS 2016 (lihat lampiran). *On behalf of the Research Ethics Committee (REC), I hereby give ethical approval in respect of the undertakings contained in the above mention research protocol. The approval is based on 7 (seven) WHO 2011 Standard and Guidance part III, namely Ethical Basis for Decision-making with reference to the fulfillment of 2016 CIOMS Guideline (see enclosed).*

Kelayakan etik ini berlaku satu tahun efektif sejak tanggal penerbitan, dan usulan perpanjangan diajukan kembali jika penelitian tidak dapat diselesaikan sesuai masa berlaku surat kelayakan etik. Perkembangan kemajuan dan selesainya penelitian, agar dilaporkan. *The validity of this ethical clearance is one year effective from the approval date. You will be required to apply for renewal of ethical clearance on a yearly basis if the study is not completed at the end of this clearance. You will be expected to provide mid progress and final reports upon completion of your study. It is your responsibility to ensure that all researchers associated with this project are aware of the conditions of approval and which documents have been approved.*

Setiap perubahan dan alasannya, termasuk indikasi implikasi etis (jika ada), kejadian tidak diinginkan serius (KTD/KTDS) pada partisipan dan tindakan yang diambil untuk mengatasi etika tersebut, kejadian tak terduga lainnya atau perkembangan tak terduga yang perlu diberitahukan; ketidakmampuan untuk perubahan lain dalam personel penelitian yang terlibat dalam proyek, wajib dilaporkan. *You require to notify of any significant change and the reason for that change, including an indication of ethical implications (if any), serious adverse effects on participants and the action taken to address those effects; any other unforeseen events or unexpected developments that merit notification, the inability to any other change in research personnel involved in the project.*

15 May 2025
Chair Person

Masa berlaku:
15 May 2025 - 15 May 2026

apt. Mah. Taufiqurrahman, M.Farm.

2. Informasi Demografi

Di bawah ini terdapat lima (5) kelompok kuesioner, saudara di mohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada.

1. Informasi Demografi

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

2. Berikanlah jawaban pada pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda silang (√) pada kolom yang disediakan. Setiap pertanyaan mempunyai lima (5) alternatif jawaban yaitu:

Kategori	Skor
Sangat tidak puas (STP)	1
Tidak puas (TP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

LAMPIRAN 5
KUISIONER TINGKAT KEPUASAN

Berilah tanda \surd pada kolom Jawaban yang tersedia

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
A. Bukti Fisik						
1.	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu apotek.					
2.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu.					
3.	Kerapian dan profesionalisme petugas apotek (seragam, ID card, dll).					
B. Keandalan						
1.	Petugas Apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					
2.	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien					
3.	Waktu tunggu untuk menerima obat sesuai harapan.					
C. Ketanggapan						
1.	Petugas apotek sigap dan cepat dalam melayani.					
2.	Petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik.					
3.	Pelayanan dilakukan tanpa harus menunggu terlalu lama.					
D. Jaminan						
1.	Petugas menjelaskan aturan minum obat dengan jelas.					
2.	Petugas bersikap sopan dan menghormati pasien.					
3.	Saya merasa aman menerima obat dari petugas.					
E. Empati						
1.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.					
2.	Petugas melayani dengan ramah dan penuh perhatian.					
3.	Saya merasa diperlakukan secara personal (tidak asal-asalan).					

LAMPIRAN 6
KEGIATAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN



LAMPIRAN 7


KUESIONER YANG TELAH DI ISI OLEH RESPONDEN

a. Informed Consent

**Lembar Persetujuan Menjadi Responden
(Informed Consent)**

Kepada Yth. Responden
di- Tempat
Dengan Hormat,
Saya Mahasiswa/i S1 program studi Farmasi Stikes Dirgahayu Samarinda
Nama : Kristina Walla
Nim : 231148201344
Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Inap RSUD Kudungga". Adapun segala informasi yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaan karena itu saudara/i bebas untuk mencantumkan nama atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan menandatangani kolom di bawah ini. Atas kesediaannya dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Responden Peneliti

() (Kristina Walla)

Di bawah ini terdapat lima (5) kelompok kuisisioner, saudara di mohon untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada.

1. Informasi Demografi

Jenis kelamin :
Umur :
Pendidikan :

2. Berikanlah jawaban pada pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda silang (√) pada kolom yang disediakan. Setiap pertanyaan mempunyai lima (5) alternatif jawaban yaitu:

Kategori	Skor
Sangat tidak puas (STP)	1
Tidak puas (TP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

b. Lembar *Cheklis*

Berilah tanda \checkmark pada kolom Jawaban yang tersedia

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP 1	TP 2	CP 3	P 4	SP 5
A. Bukti Fisik						
1.	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu apotek.					\checkmark
2.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu.					\checkmark
3.	Kerapian dan profesionalisme petugas apotek (seragam, ID card, dll).					\checkmark
B. Keandalan						
1.	Petugas Apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					\checkmark
2.	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien					\checkmark
3.	Waktu tunggu untuk menerima obat sesuai harapan.					\checkmark
C. Ketanggapan						
1.	Petugas apotek sigap dan cepat dalam melayani.					\checkmark
2.	Petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik.					\checkmark
3.	Pelayanan dilakukan tanpa harus menunggu terlalu lama.					\checkmark
D. Jaminan						
1.	Petugas menjelaskan aturan minum obat dengan jelas.					\checkmark
2.	Petugas bersikap sopan dan menghormati pasien.					\checkmark
3.	Saya merasa aman menerima obat dari petugas.					\checkmark
E. Empati						
1.	Petugas bersedia mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.					\checkmark
2.	Petugas melayani dengan ramah dan penuh perhatian.					\checkmark
3.	Saya merasa diperlakukan secara personal (tidak asal-asalan).					\checkmark

LAMPIRAN 8
REKAPITULASI DATA KUESIONER RESPONDEN

No.	Inisial	JK	Usia	Bukti Fisik			Keandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati			Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase	Persentase Rata-Rata
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15				
1	RI	P	39	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	66	75	88%	78%
2	PS	P	25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71	75	95%	
3	WT	L	45	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	58	75	77%	
4	MA	L	32	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3	3	57	75	76%	
5	ND	L	50	3	3	3	3	3	4	3	2	2	5	2	2	2	3	5	45	75	60%	
6	RK	P	33	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	60	75	80%	
7	SD	L	37	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	56	75	75%	
8	ED	P	38	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	63	75	84%	
9	KR	P	42	4	5	3	4	3	3	5	2	5	5	2	4	2	5	4	56	75	75%	
10	AN	P	48	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	55	75	73%	
11	DT	P	38	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	3	63	75	84%	
12	AN	P	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100%	
13	VA	P	32	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	63	75	84%	
14	FH	P	29	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	59	75	79%	
15	DA	P	30	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	2	3	5	65	75	87%	
16	WD	P	44	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	49	75	65%	
17	FF	P	45	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	47	75	63%	
18	LC	P	18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	68	75	91%	
19	UM	P	52	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67	75	89%	
20	JR	P	18	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	56	75	75%	
21	HR	L	41	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	5	60	75	80%	
22	IM	P	32	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	66	75	88%	
23	EP	P	36	2	5	3	5	2	5	3	3	5	3	2	4	3	2	4	51	75	68%	
24	HD	P	32	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	66	75	88%	
25	HY	L	32	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	70	75	93%	
26	SA	P	20	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	67	75	89%	
27	SD	L	28	1	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	59	75	79%	
28	AH	L	28	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	59	75	79%	
29	AQ	L	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100%	

30	HR	L	55	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	62	75	83%
31	NI	P	45	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	64	75	85%
32	NS	L	54	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	51	75	68%
33	J	P	32	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	41	75	55%
34	KM	L	54	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	57	75	76%
35	MR	P	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75	60%
36	HH	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80%
37	AH	L	31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	75	59%
38	SA	P	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100%
39	DR	L	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75	60%
40	FB	P	25	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	59	75	79%
41	SR	P	43	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	61	75	81%
42	AS	L	45	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	56	75	75%
43	MK	P	42	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72	75	96%
44	MD	L	47	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56	75	75%
45	SK	P	38	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	39	75	52%
46	WA	P	50	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	66	75	88%
47	ER	P	40	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	48	75	64%
48	PP	L	52	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	69	75	92%
49	RS	L	18	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	39	75	52%
50	MH	L	48	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73	75	97%
51	AT	P	23	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	65	75	87%
52	SP	L	44	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	57	75	76%
53	AF	L	52	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	63	75	84%
54	TS	P	42	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	61	75	81%
55	SL	L	35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	59	75	79%
56	SR	P	28	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	59	75	79%
57	SO	L	35	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	57	75	76%
58	BC	L	54	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	61	75	81%
59	RK	P	22	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	4	5	62	75	83%
60	SD	P	33	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	64	75	85%
61	ER	P	55	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	66	75	88%
62	TY	L	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75	60%
63	SR	L	48	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	65	75	87%
64	NM	P	38	5	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	60	75	80%

65	MP	P	35	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	57	75	76%
66	AI	L	43	4	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	3	4	3	61	75	81%
67	HL	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80%
68	LN	L	55	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	48	75	64%
69	MA	P	30	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	49	75	65%
70	MT	L	49	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	53	75	71%
71	BB	L	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	48	75	64%
72	DS	P	54	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	55	75	73%
73	KA	P	25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	54	75	72%
74	SR	P	34	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	52	75	69%
75	MR	P	24	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	75	73%
76	PA	L	52	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	54	75	72%
77	MP	P	55	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	51	75	68%
78	MA	P	27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	52	75	69%
79	AH	L	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46	75	61%
80	NS	P	45	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	60	75	80%
81	HD	L	55	4	5	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	53	75	71%
82	HS	L	45	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	62	75	83%
83	SJ	P	27	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	55	75	73%
84	MT	L	52	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5	5	55	75	73%
85	SY	L	29	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	61	75	81%
86	PP	L	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75	60%
87	AJ	L	38	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	66	75	88%
88	ST	L	25	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	60	75	80%
89	MN	L	18	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	64	75	85%
90	IK	P	53	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	70	75	93%
91	SV	L	32	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	57	75	76%
92	TS	P	43	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	57	75	76%
93	AR	P	60	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	60	75	80%
94	SN	P	44	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	57	75	76%
95	AJ	L	33	3	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	60	75	80%
96	RB	L	55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	59	75	79%
97	BK	L	36	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	59	75	79%
98	RA	L	22	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	55	75	73%
99	MY	L	29	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	66	75	88%

100	ZA	L	54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	69	75	92%		
Total Skor				384	398	394	398	374	371	383	387	390	399	395	393	366	408	403	Kategori : Puas				
Skor Maksimal				500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500					
Persentase				77%	80%	79%	80%	75%	74%	77%	77%	78%	80%	79%	79%	73%	82%	81%					
Persentase Rata-Rata				78%			76%			77%			79%			78%							