

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK RUMAH SAKIT TNI-AL
SAMUEL J. MOEDA KUPANG**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**Seni Marselina Kana Lomi
PO.530333214653**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK RUMAH SAKIT TNI-AL SAMUEL
JOHANNIS MOEDA KUPANG**

Oleh :

**Seni Marselina Kana Lomi
PO. 530333214653**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, 3 Agustus 2017

Pembimbing



**Dra. Elisma, Apt., M.Si.
NIP 196507221995022001**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH


**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK RUMAH SAKIT TNI-AL
SAMUEL JOHANNIS MOEDA KUPANG**

Oleh :

**Seni Marselina Kana Lomi
PO. 530333214653**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 4 Agustus 2017
Susunan Tim Penguji

1. Faizal R. Socharto., S.Si., M.KKK.
2. Yorida F. Maakh., S.Si., Apt.,M.Sc.
3. Dra. Elisma., Apt., M.Si.


.....
.....
.....

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 21 Agustus 2017
Ketua Program Studi Farmasi



Dra. Elisma., Apt.,M.Si.
NIP. 1906507221995022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Agustus 2017



Seni M. K. Lomi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang Juni 2017**. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kebutuhan pasien dan kepuasan pasien adalah unsur penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pasien rawat inap dan rawat jalan yang menggunakan BPJS di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang.

Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Diploma III (DIII) untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak masukan-masukan berupa arahan, bimbingan, pemikiran serta motivasi dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang diperoleh penulis dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs.Jefrin Sambara., Apt., M.Si., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Farmasi.
2. Dra.Elisma., Apt., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Kupang dan selaku pembimbing sekaligus penguji III yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
3. Samuel David Makoil, S.Farm., Apt., selaku Dosen PA yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama menempuh perkuliahan di Program Studi Farmasi.
4. Faizal R. Soeharto., S.Si., M.KKK., selaku penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Yorida F. Maakh., S.Farm., Apt., M.Sc., selaku penguji II yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
6. Kepada instansi Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang yang telah mengijinkan untk melakukan penelitian, dan petugas di apotek yang selalu membantu pada saat penelitian.
7. Seluruh staf dan dosen atas kesediaanya dalam membagi ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Semua keluarga terkhususnya bapa mabua, aa desi, aa ina, aa meki, aa ama tersayang yang selalu mendukung baik moral maupun materi serta doa papa dan mama yang selalu ada diberikan tanpa batas bagi penulis.
9. Teman-teman Farmasi angkatan 15, khususnya beatrix, vitha, putri, mersi, puji, yuni dan teman-teman B-Lactam yang telah memberikan semangat kepada penulis
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusun Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis ucapkan selamat membaca, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Kupang, Agustus 2017

Seni M. K. Lomi

INTISARI

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan kesehatan yang dilakukan harus mengutamakan kebutuhan pasien dan kepuasan pasien. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsur penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pasien rawat inap dan rawat jalan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang. Jenis penelitian ini adalah bersifat deskriptif, dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian kemudian dihitung persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien dan diklasifikasikan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 200 responden maka dapat disimpulkan, tingkat kepuasan pasien terhadap indikator penampilan 62%, unsur empati 76%, unsur kehandalan 80%, unsur ketanggapan 81%, unsur kepastian 82%, sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang Juni 2017 secara keseluruhan sebesar 76% dengan klasifikasi puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek Rumah Sakit, Unsur kepuasan.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| INTISARI | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1. Tujuan umum | 3 |
| 2. Tujuan khusus | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Bagi institusi | 4 |
| 2. Bagi instansi | 4 |
| 3. Bagi peneliti | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Tinjauan Rumah Sakit | 5 |
| B. Tinjauan Standar Pelayanan Apotek | 6 |
| C. Tinjauan BPJS | 6 |

| | |
|---|-----------|
| D. Tinjauan Kepuasan Pasien | 7 |
| E. Tinjauan Berdasarkan Jenis Perawatan | 8 |
| F. Tinjauan Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang | 9 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 10 |
| A. Jenis Penelitian | 10 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 10 |
| C. Populasi dan Sampel | 10 |
| D. Teknik Pengambilan Sampel | 11 |
| E. Variabel Penelitian | 11 |
| F. Defenisi Operasional | 12 |
| G. Instrument Penelitian | 13 |
| H. Teknik Analisa Data | 13 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 15 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 21 |
| A. Simpulan | 21 |
| B. Saran | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA | 24 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1. Indikator Variabel Penelitian | 11 |
| Gambar 2. Ruang Tunggu | 42 |
| Gambar 3. Tempat Penyimpanan dan Pengambilan Resep | 42 |
| Gambar 4. Penjelasan Cara Pengisian Kuesioner | 42 |
| Gambar 5. Contoh Resep Rawat Jalan | 43 |
| Gambar 6. Contoh Resep Rawat Inap dan Kartu Status Farmasi | 43 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Definisi Operasional | 12 |
| Tabel 2. <i>Range</i> Skala Tingkat Kepuasan Pasien | 14 |
| Tabel 3. Karakteristik Pasien | 16 |
| Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien..... | 19 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden | 25 |
| Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden | 26 |
| Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien | 27 |
| Lampiran 4. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan | 31 |
| Lampiran 5. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap | 38 |
| Lampiran 6. Contoh Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien | 41 |
| Lampiran 7. Foto Dokumentasi Penelitian | 42 |
| Lampiran 8. Surat Izin Penelitian | 44 |
| Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian | 45 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia melalui upaya kesehatan (Anonim, 2009).

Upaya kesehatan adalah setiap keinginan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Notoatmodjo, 2003). Salah satu tempat untuk melakukan upaya pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2015).

Mutu jasa pelayanan di apotek dapat diukur salah satunya yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Kothler (2007) Kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dengan apa yang diharapkannya dan menurut Pohan (2007). Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 (lima) unsur

yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan (*Assurance*), fasilitas (*Tangible*), perhatian (*Emphaty*).

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Djada (2006) dengan judul kepuasan pasien askes sosial rawat jalan terhadap mutu pelayanan di apotek kartini kota kupang menunjukkan bahwa pasien puas terhadap dimensi kehandalan (80,62%), dimensi keresponsifan (73,36%), empati (78%), dimensi berwujud (74,4%), dan sangat puas terhadap dimensi keyakinan (81,73%).

Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda sebagai rumah sakit yang melaksanakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dituntut untuk memberikan jaminan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan di rumah sakit tersebut untuk instalasi farmasi masih dalam bentuk sebuah apotek. Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda karena jumlah kunjungan pasien yang menggunakan BPJS mencapai 2.250 pasien/bulan, dengan jumlah personil tenaga kefarmasian yang sedikit akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian terhadap pasien, sehingga penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kefarmasian, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang akan membawa dampak bagi Rumah Sakit untuk kedepannya dapat memperbaiki cara pelayanan kepada pasien

dan dapat menambah lagi jumlah personel di apotek tersebut sehingga pasien akan mendapatkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan gambaran tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan dan rawat inap yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan dan rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan dan rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan dan rawat inap pengguna BPJS berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu:

- a. kehandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien untuk memenuhi kebutuhannya

- c. Kemampuan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Untuk tambahan pustaka dan referensi bagi peneliti selanjutnya di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

2. Bagi Instansi

Untuk bahan masukan dan informasi kepada pihak Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang dalam mengambil kebijakan pelayanan dalam mengutamakan kepuasan pelanggan atau pasien.

3. Bagi Peneliti

Untuk sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah di dapatkan peneliti selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Rumah sakit

1. Pengertian

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016).

2. Tugas

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Menkes/SK/XI/1992, tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan (Siregar dan Amalia, 2014).

3. Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai berbagai fungsi yaitu menyelenggarakan pelayanan medik; pelayanan penunjang medik dan nonmedik; pelayanan dan asuhan keprawatan; pelayanan rujukan; pendidikan dan pelatihan; penelitian dan pengembangan, serta administrasi umum dan keuangan (Siregar dan Amalia, 2012).

B. Tinjauan tentang Standar Pelayanan Apotek

1. Pengertian

Apotek adalah suatu tempat atau terminal distribusi obat dan perbekalan farmasi yang dikelola oleh apoteker dan menjadi tempat pengabdian profesi apoteker sesuai dengan standar dan etik kefarmasian.

Menurut Permenkes (2009) pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

2. Tugas dan Fungsi Apotek

Berdasarkan PP 51 Tahun 2009 tugas dan fungsi apotek adalah :

Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker

- a. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
- b. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetik.
- c. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

C. Tinjauan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

1. Pengertian

Badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

2. Fungsi

BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

3. Tugas

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

D. Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien

1. Pengertian

Kepuasan pasien menurut Kotler (2007) adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara keesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya, maka akan timbul perasaan puas dan begitu pula sebaliknya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan sebelumnya dengan hasil nyata kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono 2005).

2. Faktor-faktor kepuasan pasien

Kepuasan pelanggan harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan:

- a. kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien untuk memenuhi kebutuhannya
- c. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan.

E. Tinjauan berdasarkan jenis perawatan

1. Perawatan penderita rawat tinggal

Pelayanan penderita rawat tinggal adalah pelayanan yang diberikan kepada penderita sakit yang secara fisik tinggal di ruang perawatan rumah sakit.

Dalam perawatan penderita rawat tinggal di rumah sakit ada 5 unsur tahap pelayanan yaitu *perawatan intensif, perawatan intermediet, perawatan swarawat, perawatan kronis, dan perawatan rumah.*

2. Perawatan penderita rawat jalan

Perawatan penderita rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan pada penderita yang sakit, yang tidak memerlukan tinggal di ruang perawatan rumah sakit. Penderita rawat jalan yang bertanggung

jawab untuk memperoleh, menyimpan, dan mengkonsumsi sendiri obatnya.

Perawatan yang diberikan kepada penderita melalui klinik, yang menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa terikat secara fisik di rumah sakit. Mereka datang ke rumah sakit untuk pengobatan atau untuk diagnosis; atau datang sebagai kasus darurat (Siregar dan Amalia, 2004).

F. Tinjauan tentang rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang

1. Definisi rumah sakit

Nama rumah sakit : TNI AL Samuel J. Moeda

Alamat : Jln. Yos Sudarso No 5 Osmok

Tipe kelas : III

Pemilik rumah sakit : TNI AL Lantamal VII

2. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit

- a. Unit Gawat Darurat (UGD)
- b. Poliklinik : Umum, Spesialis Penyakit Dalam, Kebidanan, dan Gigi.
- c. Penunjang Klinik : Laboratorium, Apotek, Fisioterapi, Radiologi
- d. Instalasi rawat Inap

3. Jumlah Personil di Apotek Rumah Sakit

- a. Apoteker : 2 orang
- b. D3 Farmasi : 2 orang

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini akan di laksanakan di Apotek Rumah Sakit TNI AL
Samuel J. Moeda Kupang

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama bulan Juni-Juli 2017

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua pasien rawat jalan dan rawat inap pengguna BPJS yang
mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL
Samuel J. Moeda Kupang

2. Sampel

Semua pasien rawat jalan dan rawat inap pengguna BPJS yang
mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL
Samuel J. Moeda Kupang.

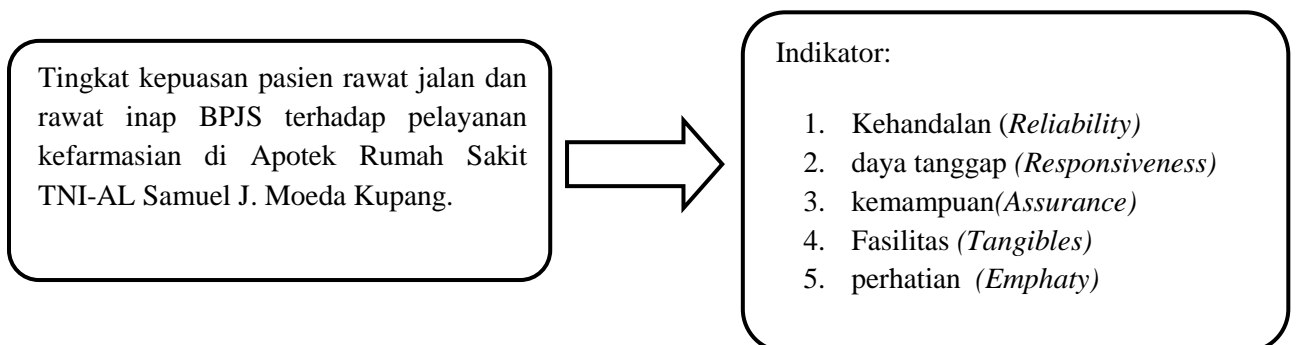
D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* yang dilakukan adalah *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut :

1. Keluarga Pasien atau pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit TNI-AL Samuel J. Moeda Kupang
2. Dapat berkomunikasi dengan baik
3. Bersedia diwawancara
4. Berumur 14 tahun keatas dengan ketentuan 15-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 50 tahun keatas.

E. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI-AL Samuel J. Moeda Kupang dengan kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 1. Gambar Indikator variabel penelitian

F. Defenisi Operesional

Tabel 1. Tabel defenisi operasional

| No | Defenisi Operasioanl | Skala |
|----|---|----------|
| 1 | Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian yang diperoleh di Apotek Rumah Sakit TNI-AL Sameul J. Moeda kupang setelah pasien atau keluarga pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. | Interval |
| 2 | Karateristik pasien adalah suatu gambaran tentang kunjungan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap BPJS di Apotek Rumah Sakit TNI-AL Sameul J. Moeda kupang berdasarkan karateristik umur, jenis kelamin, dan waktu kunjungan. | Interval |
| 3 | Pasien BPJS adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda dengan menggunakan fasilitas jaminan sosial berupa BPJS | Interval |
| 4 | Kehandalan (<i>Realibility</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS terhadap tingkat kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI-AL Samuel J. Moeda Kupang | Interval |
| 5 | Daya tanggap (<i>Responsivennes</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan dan rawa inap BPJS terhadap daya tanggap dari petugas dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien pada saat kunjungan di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang | Interval |
| 6 | Kemampuan (<i>Assurance</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS terhadap pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan termasuk sikap sopan santun dan keramahan dari petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang | Interval |
| 7 | Fasilitas (<i>Tangibles</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS terhadap kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasillitas di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang | Interval |
| 8 | Perhatian (<i>Emphaty</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan dan rawat inap terhadap rasa simpatik dan perhatian petugas pada saat melakukan pelaqyanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang | Interval |

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar angket atau kuisisioner yang ditujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda.

H. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul akan diolah, dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*.

Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu:
 - a. Untuk jawaban sangat puas diberikan skor 5
 - b. Untuk jawaban puas diberikan skor 4
 - c. Untuk jawaban cukup puas diberikan skor 3
 - d. Untuk jawaban kurang puas diberikan skor 2
 - e. Untuk jawaban tidak puas diberikan skor 1
2. *Tabulating* yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangibles*) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010) :

$$\% = \frac{\sum \text{ skor perolehan } \times 100\%}{\sum \text{ skor maksimum}}$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 2. *Range* skala tingkat kepuasan pasien

| No. | Tingkat Kepuasan | Nilai skala peringkat |
|------------|-------------------------|------------------------------|
| 1. | Sangat puas | 81 – 100 % |
| 2. | Puas | 61 – 80 % |
| 3. | Cukup puas | 41 – 60 % |
| 4. | Kurang puas | 21 – 40 % |
| 5. | Tidak puas | 0 – 20 % |

(Sumber: Sugiyono, 2010)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang pada tanggal 15 juni – 09 juli 2017 dengan populasi pasien rawat jalan sebanyak 150 responden dan rawat inap sebanyak 50 responden.

A. Tinjauan umum rumah sakit

Rumah sakit TNI AL Samuel Johannis Moeda kupang berada di jalan Yos Sudarso No. 5 Osmok, diresmikannya Pangkalan Utama TNI AL VII Kupang pada tanggal 24 November 2005, yang sebelumnya adalah Lanal Kupang, secara langsung berpengaruh terhadap jumlah personil pengawaknya. Adapun fasilitas kesehatan saat itu masih berupa Balai Pengobatan, sehingga diperlukan fasilitas kesehatan yang lebih memadai. Rencana pembangunan Rumah Sakit Angkatan Laut pun disusun dengan pembuatan apresiasi pengembangan Rumah Sakit.

B. Karakteristik pasien

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, jumlah waktu kunjungan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian, maka pasien rawat jalan dan rawat inap BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang Periode 15 Juni – 09 Juli 2017 dapat dilihat pada tabel karakteristik dibawah ini :

Tabel 3. Karakteristik pasien rawat jalan dan rawat inap di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel Johannis Moeda Kupang Periode 15 Juni-09 Juli 2017

| Data | Jumlah Pasien | Persentase (%) |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Jenis kelamin | | |
| Laki-Laki | 103 | 51,5 |
| Perempuan | 97 | 48,5 |
| Jumlah | 200 | 100 |
| umur (tahun) | | |
| 15-20 | 22 | 11 |
| 21-30 | 39 | 19,5 |
| 31-40 | 47 | 23,5 |
| 41-50 | 51 | 25,5 |
| ≥ 50 | 41 | 20,5 |
| Jumlah | 200 | 100 |
| Jumlah Kunjungan | | |
| 2 | 7 | 3,5 |
| 3 | 32 | 16 |
| 4 | 44 | 22 |
| 5 | 27 | 13,5 |
| ≥ 5 | 90 | 45 |
| Jumlah | 200 | 100 |
| Pendidikan | | |
| tidak bersekolah | 4 | 2 |
| SD | 3 | 1,5 |
| SLTP/SMP | 21 | 10,5 |
| SLTA/SMA | 94 | 47 |
| Perguruan tinggi | 78 | 39 |
| Jumlah | 200 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar/Mahasiswa | 32 | 16 |
| IRT | 16 | 8 |
| PNS | 39 | 19,5 |
| BUMN/Swasta | 60 | 30 |
| Pensiunan | 53 | 26,5 |
| Jumlah | 200 | 100 |

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien BPJS yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak terlibat yakni sebesar 51,5% dan pasien perempuan sebesar 48,5%. Berdasarkan kelompok umur jumlah

terbanyak adalah kelompok umur 41-50 tahun dengan jumlah 51 orang (25,5%) dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 15-20 tahun dengan jumlah 22 orang (11%). Jumlah kunjungan terbanyak adalah lebih dari 5 kali dengan jumlah 90 orang (45%). Berdasarkan status pendidikan saat ini ataupun pendidikan terakhir kategori SLTA/SMA memiliki jumlah terbanyak dengan jumlah 94 orang (47%). Sedangkan berdasarkan status pekerjaan dengan jumlah responden terbanyak adalah responden BMN/Swasta dengan jumlah 60 orang (30%).

Pada distribusi jenis kelamin jumlah yang terbanyak adalah pasien pria. Dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoatmodjo, 1985). Menurut Lumenta (1989, dalam Abdilah dan Muhammad 2009) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan dasar dan cenderung mengkritik dari pada wanita.

Menurut Kotler dan Armstrong usia merupakan tanda perkembangan/kedewasaan seseorang untuk memustuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. Menurut Trisnantoro (2006) memaparkan bahwa kebutuhan seseorang terhadap suatu layanan kesehatan akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia karena kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Dan

berdasarkan hasil penelitian yang paling banyak berkunjung yaitu berusia 41-50 tahun yang sudah termasuk di usia produktif, hal ini sesuai dengan pendapat Lumenta (1989, dalam Abdilah dan Muhammad 2009) bahwa kelompok umur produktif ini cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri, seseorang yang tingkat pendidiannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi, tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaannya (Notoatmodjo, 2010).

Pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapatkan imbalan berupa materi dan nonmateri. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan.

C. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

Tabel 4. Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang

| Indikator | % | |
|--|-----------|----|
| | RI | RJ |
| Penampilan | | |
| bagaimana kerapihan, kebersihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu | 55 | 59 |
| bagaimana kerapihan dan penampilan petugas | 82 | 80 |
| bagaimana ketersediaan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu | 34 | 43 |
| bagaimana penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep | 56 | 58 |
| bagaimana kebersihan lingkungan sekitar di luar ruang tunggu | 78 | 75 |
| Rata-rata | 62 | |
| Empati | | |
| bagaimana perhatian petugas dalam menerima resep dan pelayanan resep | 71 | 72 |
| bagaimana perhatian petugas terhadap keluhan pasien | 72 | 77 |
| bagaimana pelayanan petugas yang rama, simpatik tanpa memandang status sosial | 73 | 70 |
| bagaimana petugas melayani dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit | 83 | 81 |
| bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan memahami keinginan pasien | 78 | 81 |
| Rata-rata | 76 | |
| Kehandalan | | |
| bagaimana prosedur penerimaan resep | 74 | 78 |
| bagaimana kesesuaian waktu pelayanan dengan waktu yang ditetapkan | 84 | 86 |
| bagaimana kesesuaian pelayanan dengan apa yang diharapkan | 74 | 79 |
| bagaimana tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi obat | 84 | 83 |
| bagaimana pemeriksaan resep dan kecepatan pada saat pelayanan | 82 | 83 |
| Rata-rata | 81 | |
| ketanggapan | | |
| bagaimana kemampuan petugas dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien | 80 | 75 |
| bagaimana pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami | 85 | 83 |
| bagaimana kecepatan petugas dalam pelayanan sediaan farmasi | 82 | 76 |
| bagaimana kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan | 82 | 77 |
| bagaimana keberadaan petugas pada saat jam istirahat | 82 | 82 |
| Rata-rata | 79 | |
| Kepastian | | |
| bagaimana sikap petugas dalam melaukan pelayanan | 74 | 74 |
| bagaimana tingkat kepercayaan dalam melayani pasien | 84 | 83 |
| bagaimana keyakinan atas kebenaran obat yang diterima | 88 | 84 |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| bagaimana kemampuanpetugas dalam menjawab pertanyaan | 89 | 84 |
| bagaimana reputasi yang baik, yang dimiliki oleh petugas apotek | 88 | 82 |
| Rata-rata | 82 | |
| Jumlah | 77 | 76 |
| Rata-rata | 76 | |

Berdasarkan data pada tabel usur penampilan dapat dilihat yang mendapatkan *range* tertinggi sebesar 86% terhadap kesesuaian waktu pelayanan dan yang mendapatkan *range* terendah sebesar 43% terhadap ketersediaan fasilitas tempat duduk yang tersedia, dengan persentase rata-rata untuk pasien rawat jalan sebesar 76%. Menurut KepMenkes (2004) suatu apotek harus memiliki sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, yang nyaman bagi pasien, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, ruang tertutup untuuk pasien, ruang racikan, ruang pencucian alat.

Berdasarkan dari data *range* rata-rata untuk pasien rawat jalan dan rawat inap adalah sebesar 76%, yang diperoleh dari jumlah skor perolehan antara rawat jalan dan rawat inap dibagi dengan skor maksimum dari rawat jalan dan rawat inap dan dikalikan 100%.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif pada masing-masing variabel kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata *range* tingkat kepuasan dari rawat jalan dan rawat inap sebesar 76% dengan klasifikasi puas
2. Rata-rata Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang terhadap unsur kehandalan dengan *range* rata-rata sebesar 81% dengan klasifikasi sangat puas
3. Rata-rata Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang terhadap unsur ketanggapan dengan *range* rata-rata sebesar 79% dengan klasifikasi puas.
4. Rata-rata Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang terhadap unsur kepastian dengan *range* rata-rata sebesar 82% dengan klasifikasi sangat puas
5. Rata-rata Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang

terhadap unsur empati dengan *range* rata-rata sebesar 76% dengan klasifikasi puas.

6. Rata-rata Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang terhadap unsur fasilitas dengan *range* rata-rata sebesar 62% dengan klasifikasi puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan disarankan kepada pihak Instansi Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang untuk :

1. Memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki.
2. Menyarankan kepada kepala rumah sakit untuk membuat usulan menambah tenaga kefarmasian sehingga pelayanan kefarmasian dapat terlaksana dengan baik
3. Membuat SOP (standar operasional prosedur) dan melaksanakan pelatihan tentang standar pelayanan kepada petugas dirumah sakit
4. Meningkatkan sistem manajemen pelayanan yang mengutamakan kepuasan dari pasien,
5. Memperhatikan tempat pelayanan agar komunikasi antara pasien dan petugas dalam pelayanan resep, pasien dapat mendengarkan penjelasan dengan baik saat pelayanan resep
6. Menambahkan fasilitas tempat duduk agar pasien tidak harus berdiri ketika menunggu untuk mengambil obat diruang tunggu

7. Memperhatikan kenyamanan pasien dikarenakan ruang tunggu yang sempit terkadang membuat pasien kurang nyaman.
8. Memperhatikan sikap yang akan kita tunjukkan kepada pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Andilah, A.D. dan Muhammad R. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pusesmas Sindangkartabupaten Bandung Barat*. Bandung : Stikes A. Yani.
- Departemen Kesehatan.2009, Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 44 tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- . 2014, Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 35 tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Djada, D.L.2006, kepuasan pasien askes sosial rawat jalan terhadap mutu pelayanan di apotek kartini kota kupang. Kupang : Program Studi Farmasi Poletekkes Kemenkes Kupang
- Kementrian kesehatan.2016, Undang-undang Republik Indonesia, No. 74 Tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. 2000, *Manajemen Pemasaran*. Buku Pertama. Jakarta : Prenhallindo
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Pohan, Imbalo S. 2002, *Jaminan Mutu Layanan kesehatan*. Bekasi: Kesainct Blanc
- Saryono. 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendekia: Jogjakarta
- Siregar, C. J. P. Dan Amalia L. 2005, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan penerapan* . Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. 2010, *Metogologi Penelitian administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*. 2009. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono. F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden

LEMBAR PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Seni Marselina Kana Lomi

Nim : PO. 530333214653

Adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi akan melakukan penelitian tentang “ Profil Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J.Moeda Kupang Juni 2017 “ Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden dan segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk penelitian. Pada surat ini calon responden boleh menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik,saya ucapkan terimakasih.

Kupang, Juni 2017

Peneliti

Seni Lomi

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya membaca penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi atas nama Seni Marselina Kana Lomi dengan judul : Profil Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang Juni 2017.

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat negative pada saya, sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Kupang, 2017

Responden

()

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK RUMAH SAKIT TNI-AL
SAMUEL J. MOEDA KUPANG**

A. Identitas Responden

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin
 - a) Pria
 - b) Wanita
4. Umur
 - a) 15 – 20 tahun
 - b) 21 – 30 tahun
 - c) 31 – 40 tahun
 - d) 41 – 50 tahun
 - e) 50 tahun ke atas
5. Jumlah waktu kunjungan ke apotek
 - a. 2 kali
 - b. 3 kali
 - c. 4 kali
 - d. 5 kali
 - e. Lebih dari 5 kali
6. Pendidikan terakhir
 - a) Tidak bersekolah
 - b) Tamat SD / Sederajat
 - c) Tamat SLTP / Sederajat
 - d) Tamat SLTA / Sederajat
 - e) Perguruan Tinggi / Akademi
7. Pekerjaan
 - a) Pelajar / Mahasiswa
 - b) Tidak bekerja / ibu rumah tangga
 - c) Pegawai negeri sipil
 - d) BUMN / Swasta
 - e) Pensiunan / Purnawirawan

B. Pelaksanaan

Petunjuk pengisian pertanyaan.

Bapak/Ibu/Saudar/i yang terhormat,

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman anda selama menerima pelayanan Kefarmasian di apotek rumah sakit TNI-AL Samuel J. Moeda kupang. Demi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang kami mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudar/i untuk memberikan informasi terhadap pernyataan dibawah ini. Isilah pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang tersedia pada tiap pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i dengan pilhan jawaban yang telah tersedia terhadap pelayanan kefarmasian yang yang diterima. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudar/i peneliti mengucapkan terimakasih.

Keterangan : TP : tidak puas P : puas
 KP : kurang puas SP : sangat puas
 CP : cukup puas

| No | Pertanyaan | TP | KP | CP | P | SP |
|--|---|----|----|----|---|----|
| <i>Tangibility (Penampilan)</i> | | | | | | |
| 1 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i tentang kerapihan, kebersihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu | | | | | |
| 2 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep | | | | | |
| 3 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i terhadap fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu | | | | | |
| 4 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep | | | | | |
| 5 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i terhadap kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu | | | | | |
| <i>Empathy (Empati)</i> | | | | | | |
| 6 | Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudar/i tentang perhatian petugas apotek dalam menerima resep dan melayani resep saudara | | | | | |
| 7 | Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudar/i | | | | | |

| | |
|----|--|
| | tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien |
| 8 | Baimana menurut Bapak/Ibu/Saudar/i terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial |
| 9 | Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudar/i tentang petugas apotek yang melayani saudara dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit anda |
| 10 | Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudar/i tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien |

Reliability (kehandalan)

| | |
|----|--|
| 11 | apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas terhadap prosedur penerimaan resep yang dilakukan oleh petugas di apotek |
| 12 | apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan |
| 13 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang yang Bapak/Ibu/Saudar/i harapkan yang diberikan oleh petugas |
| 14 | apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi tentang penggunaan obat atau alat kesehatan yang di sampaikan oleh petugas |
| 15 | apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas mengenai pemeriksaan resep dan kecepatan pada saat pelayanan |

Responsiveness (ketanggapan)

| | |
|----|---|
| 16 | Apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien |
| 17 | Apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami |
| 18 | Apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas dengan kecepatan petugas apotek dalam pelayanan sediaan farmasi yang dibutuhkan |

| | |
|----|---|
| | oleh saudara |
| 19 | Apakah Bapak/Ibu/Saudar/i merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien |
| 20 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat |

Assurance (kapastian)

| | |
|----|---|
| 21 | Bagaimana pendapat dari Bapak/Ibu/Saudar/i tentang sikap dari petugas apotek dalam melakukan pelayanan |
| 22 | Bagaimana pendapat dari Bapak/Ibu/Saudar/i tentang tingkat kepercayaan dalam melayani pasien |
| 23 | Bagaimana pendapat dari Bapak/Ibu/Saudar/i tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di apotek |
| 24 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudar/i tentang kemampuan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien |
| 25 | Bagaimana pendapat dari Bapak/Ibu/Saudar/i tentang reputasi yang baik yang dimiliki oleh petugas apotek |

Lampiran 4. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No. | KARATERISTIK PASIEN | | | | | VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | JUMLAH | | | | | |
|-----|---------------------|---|-----|----|-----|----------------------------------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|-----|
| | JK | U | JKN | PT | PKN | PENAMPILAN | | | | | EMPATI | | | | | KEHANDALAN | | | | | KETANGGAPAN | | | | | KEPASTIAN | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 106 |
| 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 99 |
| 6 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 7 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 8 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 105 |
| 10 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 11 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 12 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 100 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 104 |
| 14 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| 15 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 16 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 17 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 18 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 20 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 21 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 22 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 23 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 24 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 90 | |
| 25 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 | |
| 26 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 27 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 28 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 30 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | |
| 31 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 32 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 33 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 34 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 35 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 36 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 94 | |
| 37 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 | |
| 38 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 | |
| 39 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99 | |
| 40 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 | |
| 41 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 42 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 43 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 44 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 45 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 80 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 46 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 90 |
| 47 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 48 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 49 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 50 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 51 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 52 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 53 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 54 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 92 |
| 55 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 56 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 103 |
| 57 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 87 |
| 58 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 103 |
| 60 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 89 |
| 61 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 87 |
| 62 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 63 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 86 |
| 64 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 92 |
| 65 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 66 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 107 |
| 67 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 68 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 69 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 70 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 106 |
| 71 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| 72 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 97 | |
| 73 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 87 |
| 74 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 75 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 76 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 77 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 78 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 79 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 80 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 81 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 |
| 82 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| 83 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 87 |
| 84 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 85 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 86 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 87 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 88 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 89 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 90 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 99 |
| 91 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 92 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 93 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 94 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 95 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 96 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 97 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 98 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 99 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 100 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 101 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 90 |
| 102 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 80 |
| 103 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 104 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 105 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 106 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 92 |
| 107 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 108 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 103 |
| 109 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 110 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 104 |
| 111 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| 112 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 113 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 114 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 115 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 116 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 117 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 118 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 119 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 93 |
| 120 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| 121 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 122 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 123 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|----|
| 124 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 125 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 126 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 93 | |
| 127 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 93 | |
| 128 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 105 | |
| 129 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | |
| 130 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 | |
| 131 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 132 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 104 | |
| 133 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 134 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 72 | |
| 135 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 84 |
| 136 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 85 | |
| 137 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 84 | |
| 138 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 85 | |
| 139 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 | |
| 140 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 | |
| 141 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 142 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 143 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 87 | |
| 144 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 104 | |
| 145 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 | |
| 146 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 102 | |
| 147 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 94 | |
| 148 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 119 | |
| 149 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 | |

Lampiran 5. Tabel Data Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

| No. | KARATERISTIK PASIEN | | | | | VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | JUMLA H | |
|-----|---------------------|---|-------|-----|---------|----------------------------------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----|---------|-----|
| | J K | U | J K N | P T | P J K N | PENAMPILAN | | | | | EMPATI | | | | | KEHANDALAN | | | | | KETANGGAPAN | | | | | KEPASTIAN | | | | | | |
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 96 | | |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 96 | |
| 7 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 | |
| 8 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 | |
| 9 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 115 | | |
| 10 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 | |
| 11 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 | |
| 12 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | |
| 13 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 | |
| 14 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 | |
| 15 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 90 | | |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93 | | |
| 17 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 | |
| 18 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 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 | 75 | |
| 19 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 20 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 21 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 22 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 96 |
| 23 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 24 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 90 |
| 25 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 26 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 27 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 28 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 29 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 30 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99 |
| 31 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 32 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 33 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93 |
| 34 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 92 |
| 35 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 36 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 37 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 38 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 39 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 41 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 91 |
| 42 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 44 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|------|------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|--------|
| 45 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 89 |
| 47 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 48 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 49 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 91 |
| 50 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| Jumlah | | | | | | 137 | 204 | 85 | 141 | 194 | 178 | 180 | 183 | 207 | 196 | 186 | 209 | 186 | 209 | 204 | 200 | 212 | 204 | 206 | 206 | 184 | 211 | 221 | 223 | 220 | 4786 |
| Persentase | | | | | | 54.8 | 81.6 | 34 | 56 | 78 | 71 | 72 | 73 | 83 | 78.4 | 74 | 83.6 | 74.4 | 83.6 | 81.6 | 80 | 85 | 82 | 82 | 82 | 74 | 84 | 88.4 | 89 | 88 | 76.576 |

Lampiran 6. Contoh Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pasiien

CONTOH PERHITUNGAN PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN SALAH SATU INDIKATOR PERTANYAAN (UNSUR EMPATI NO. 1)

Indikator pertanyaan : tentang kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan dalam ruang tunggu

Jumlah Responden : 150 orang

Rekapitulasi jawaban sebagai berikut :

$$\text{Jumlah skor menjawab dengan TP : } 21 \times 1 = 21$$

$$\text{Jumlah skor menjawab dengan KP : } 24 \times 2 = 41$$

$$\text{Jumlah skor menjawab dengan CP : } 57 \times 3 = 171$$

$$\text{Jumlah skor menjawab dengan P : } 40 \times 4 = 160$$

$$\text{Jumlah skor menjawab dengan SP : } 8 \times 5 = 40$$

$$\sum \text{ skor perolehan} = 21 + 41 + 171 + 160 + 40 = 440$$

$$\sum \text{ skor maksimum} = \text{jumlah responden} \times \text{ skor tertinggi}$$

$$= 150 \times 5 = 750$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\sum \text{ skor perolehan}}{\sum \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

$$= 440 \times 100\%$$

$$750$$

$$= 58,66\% \sim 56\%$$

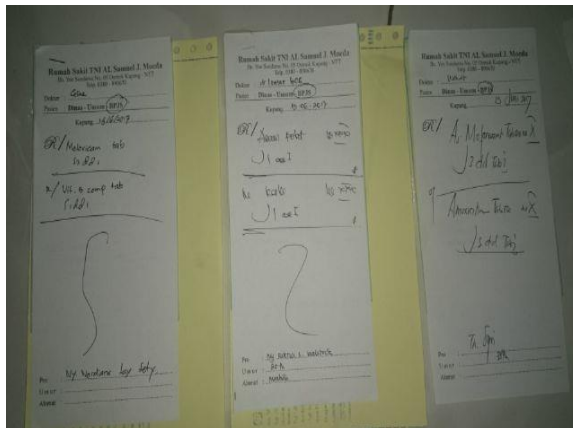
Lampiran 7. Foto Dokumentasi Penelitian



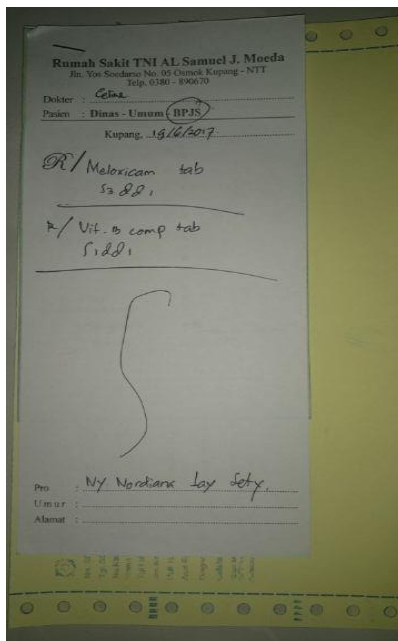
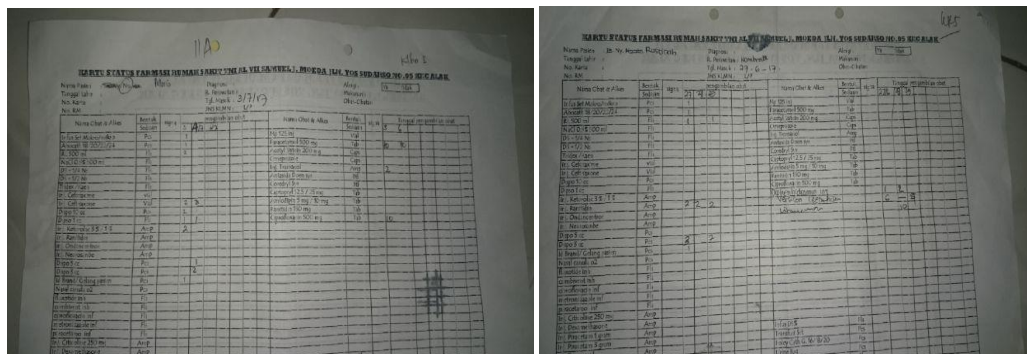
Gambar 2. Ruang tunggu Gambar 3. Tempat pengambilan dan penyimpanan R/



Gambar 4. Peneliti sedangkan menjelaskan cara pengisian kuesioner dan dilanjutkan dengan pengisian kuesioner





Gambar 5. Contoh R/ rawat jalan



Gambar 6. Contoh R/ rawat inap dan kartu status farmasi

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

| | | |
|---|---|---|
|  | KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG Direktorat: Jln. Piet A. Tallo Liliba - Kupang, Telp.: (0380) 8800256; Fax (0380) 8800256; Email: poltekkeskupang@yahoo.com |  |
|---|---|---|



| | | |
|----------|------------------------|--------------|
| Nomor | : PP.07.01/1/4362/2017 | 13 Juni 2017 |
| Lampiran | : | |
| Hal | : Izin Penelitian | |

Yth. Kepala Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda
Kupang
di
Tempat


Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah bagi mahasiswa Prodi Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, maka bersama ini kami mohon agar diberikan ijin untuk melakukan penelitian kepada :

| | |
|-------------------|---|
| Nama | : Seni Marselina Kana Lomi |
| NIM | : PO_530333214653 |
| Jurusan | : Prodi Farmasi |
| Tempat Penelitian | : Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang |
| Judul Penelitian | : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang |

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Drs. Jefrin Sambara, Apt.,M.Si
NIP. 196306121995031001

Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian

**PANGKALAN UTAMA TNI AL VII**
RUMAH SAKIT TNI AL SAMUEL JOHANNIS MOEDA
Jl. YOS SUDARSO NO. 5 OSMOK KUPANG NTT Telp / Fax. (0380)890670

SURAT KETERANGAN
NO : SK/ 69 /VII/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Slamet Rahardja, Sp.B
Pangkat : Mayor Laut (K) NRP 14581/P
Jabatan : Kepala Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda


Menerangkan nama di bawah ini :

Nama : Seni Marselina Kana Lomi
NIM : PO. 530333214653
Program Studi : Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda Kupang Juni 2017.

Bahwa benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit TNI AL Samuel J. Moeda terhitung mulai 15 Juni 2017 sampai dengan 09 Juli 2017.

Demikian surat keterangan ini kami berikan agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 17 Juli 2017
Karumkital Samuel J. Moeda Kupang


dr. Slamet Rahardja, Sp. B
Mayor Laut (K) NRP 14581/P

