



**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP DI  
INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Restu Widayu**

**NIM. 042210101058**

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP  
DI INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Farmasi

Oleh :

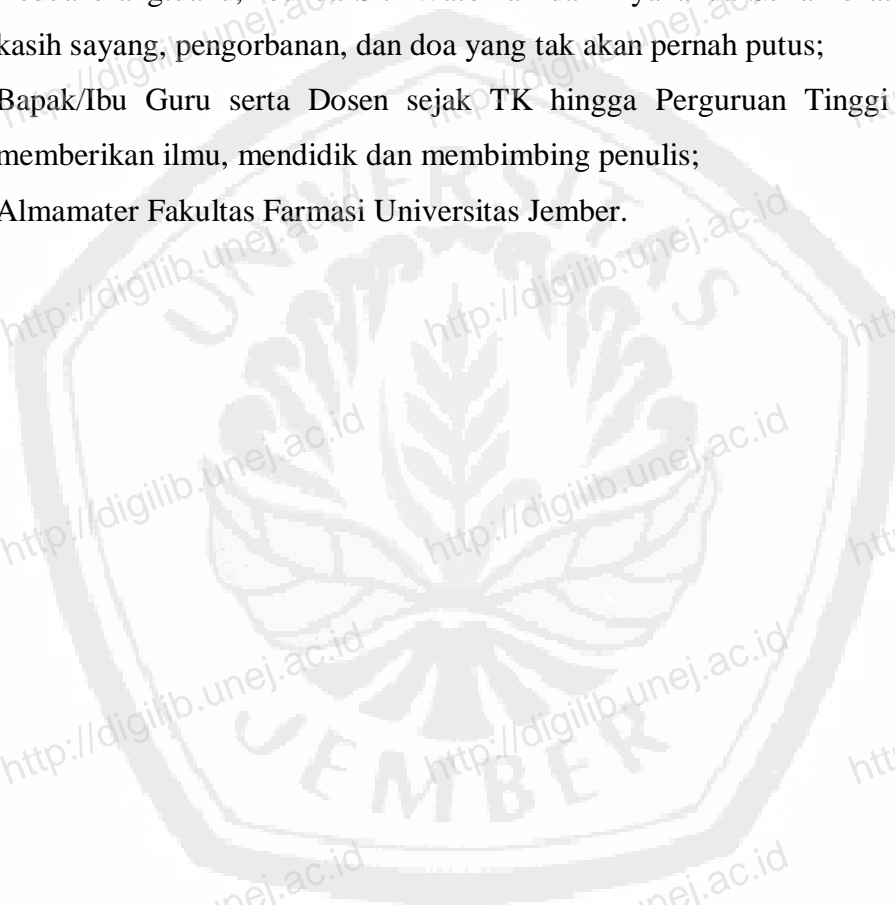
**Restu Widayu  
NIM. 042210101058**

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtuaku, Ibunda Siti Watoniah dan Ayahanda Suharno atas limpahan kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tak akan pernah putus;
2. Bapak/Ibu Guru serta Dosen sejak TK hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu, mendidik dan membimbing penulis;
3. Almamater Fakultas Farmasi Universitas Jember.



## MOTTO

Bersikaplah rendah hati  
Seperti bintang yang tampak gemerlap di atas permukaan air  
Padahal ia berada di tempat yang tinggi  
Jangan seperti asap, yang membumbung tinggi ke langit  
Padahal ia di tempat yang rendah  
(*Abdul malik Al-Qasim*)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai  
(dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan  
hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.  
(*Terjemahan Surat Al Insyirah ayat 6-8*)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah  
kemenangan yang hakiki.  
(*Mahatma Gandhi*)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Widayu

Nim : 042210101058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juni 2012

Yang menyatakan,

Restu Widayu

Nim. 042210101058

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RESEP DI  
INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

Oleh :

Restu Widayu  
042210101058

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Prihwanto Budi S., Apt., Sp. FRS

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Wiratmo, Apt

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Farmasi Universitas Jember pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 22 Juni 2012  
Tempat : Fakultas Farmasi Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Prihwanto Budi S., Apt., Sp. FRS.  
NIP. 19640927 199203 1 006

Drs. Wiratmo, Apt.  
NIP. 19591027 199802 1 001

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Diana Holiday, S.F., M.Farm., Apt.  
NIP. 19781221 200501 2 002

Lestyo Wulandari, S.Si., M.Farm., Apt.  
NIP. 19760414 200212 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember,

Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D.  
NIP. 19690201 199403 1 002

## RINGKASAN

**Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember;** Restu Widayu, 042210101058; 2012: 115 Halaman; Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, karena itu setiap orang mempunyai hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya termasuk didalamnya mendapatkan pelayanan kesehatan. Dua macam tindakan yang seringkali dilakukan manusia ketika mengalami gangguan kesehatan yaitu pergi ke dokter atau pelaku kesehatan dan melakukan swamedikasi. Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik kalau masing-masing profesi kesehatan memberikan pelayanannya kepada pasien didasarkan pada standar profesi, etika dan norma masing-masing. Menurut undang-undang, pihak yang mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah farmasis. Paradigma pelayanan farmasi yang sekarang berkembang adalah pelayanan kefarmasian yang didasarkan pada filosofi "*pharmaceutical care*", asuhan kefarmasian adalah tanggung jawab profesi dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien atau disebut sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu bukti langsung (*tangibles*) yang dalam hal ini adalah meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketanggapan (*responsiveness*) yang dalam hal ini adalah pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat, kehandalan (*reliability*) yang dalam hal ini adalah pemberian informasi obat, jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayan kepada pasien serta mencakup kelengkapan dan keterjangkauan harga obat, empati (*empathy*) yaitu kemampuan membina hubungan, yang dalam hal ini ditunjukkan oleh keramahan petugas apotek. Tujuan penelitian ini



adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan resep, mengidentifikasi harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan resep pasien rawat inap di instalasi farmasi rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember ditinjau dari lima dimensi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan waktu penelitian secara *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara random secara langsung terhadap pasien rawat inap rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember yang menebus resep di instalasi farmasi pada bulan april 2012. Pelaksanaannya dengan membagikan kuisioner berisi 15 pertanyaan harapan dan kenyataan tentang pelayanan kefarmasian. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 106 responden, didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus Lwanga Lemeshow.

Dari penelitian diperoleh hasil dengan menggunakan analisa kuadran berdasarkan item pertanyaan yaitu tidak terdapat item pertanyaan dan dimensi yang masuk dalam kuadran A (*prioritas utama*), 9 item pertanyaan masuk dalam kuadran B (*pertahankan kinerja*) terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy*, 5 item pertanyaan masuk dalam kuadran C (*prioritas rendah*) terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability* dan *Responsiveness* dan 1 item pertanyaan masuk dalam kuadran D (*kelebihan kinerja*) dimensi *tangible*. Kondisi pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit daerah dr. Soebandi Jember dikategorikan baik karena tingkat kepuasan cukup puas dan sangat puas. Dengan nilai interpretasi harapan 4.04 dan kenyataan 3.65 yang mempunyai nilai 0.90 yaitu sangat puas. Berdasarkan status pasien Askes dan Jamsostek memiliki nilai interpretasi sangat puas, pasien dengan status Umum memiliki nilai interpretasi cukup puas dan sangat puas begitu juga dengan pasien status Jamkesmas memiliki nilai interpretasi cukup puas dan sangat puas.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi ini menjadi dasar dan pedoman dalam menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa, skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember;
2. Drs. Prihwanto Budi, Apt., Sp.FRS. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Wiratmo, Apt. selaku Dosen Pembimbing anggota yang dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis;
3. Yudi Wicaksono, S.Si., M.Si., Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis;
4. Diana Holidah, S.F., M.Farm., Apt dan Lestyo Wulandari, S.Si., M.Farm., Apt selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah memberi saran dan kritik dalam penyusunan tugas akhir.
5. Bapak dan Ibuku tercinta serta kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan doa serta dorongan demi kelancaran terselesaikannya skripsi ini;
6. Suamiku Dodik Herusetyawan S.Farm.,Apt serta ananda E. Raditya Sudanta S dan almarhum adik M. Firdaus S atas segala doa, dukungan, kesabaran dan pengertiannya;
7. Mas Saifuz, Mas Tri, Mas Badri, Mas Mul, Mbak Diana dan para staf karyawan dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Jember lainnya yang telah memberikan bantuan selama mengikuti pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Jember.

8. Sahabat dan teman-teman terbaikk, Nora, Dewi, Nopi, Rieca, Margaretha, dan Joem "angel" atas segala kebaikan dan kebersamaan yang terukir di atas kenangan;
9. Teman-teman seperjuangan di komunitas Farmasi Praktis, Amadea, Yuka, Hilda, Dete, Viridi, Melda tetap semangat dan berikan yang terbaik;
10. Teman-teman Komunitas Bu Har (PKM), Riki, Imam, PAL, Yudis, Andrian, FX, Nizar, Vian Ndut, Angga Kawul, Deny, Rio Deden, Mas Ucup, Nikita, Dhea, Yink dan Mamad atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tiada tara;
11. Keluarga Besar 2004 yang tak terlupakan;
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharap kritik atau saran membangun. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat menjadi dasar dan pedoman yang akurat dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan karya ilmiah yang lain.

Jember, 22 Juni 2012

Penulis

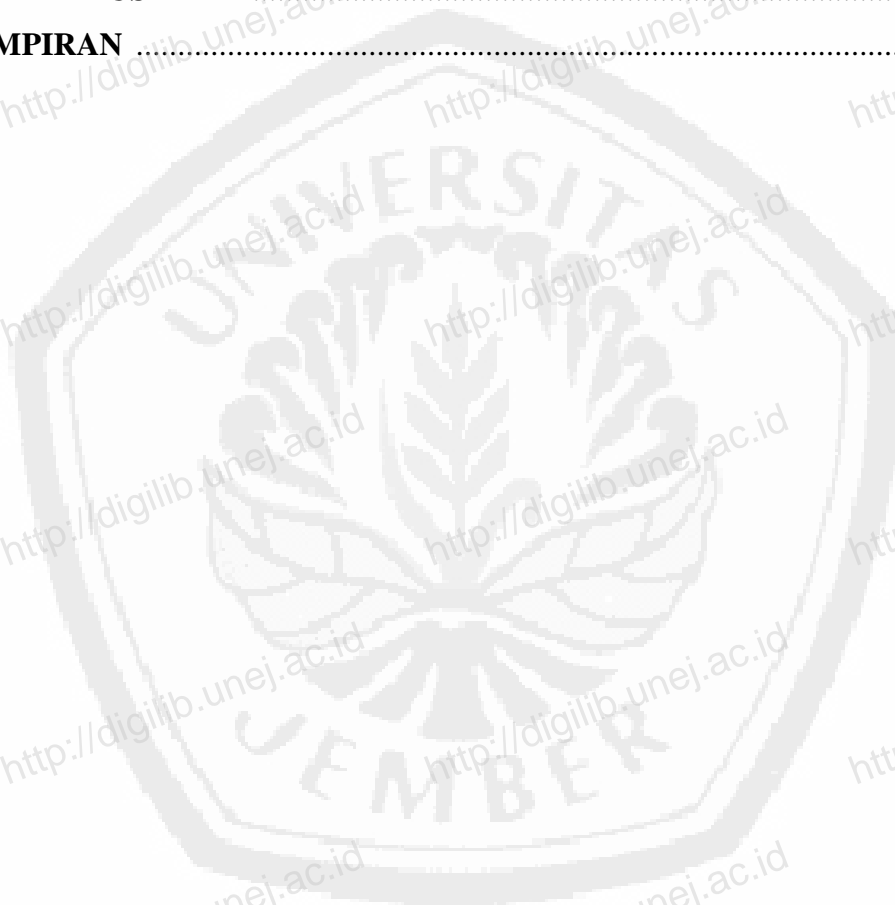
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Tinjauan Tentang Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)</b> .....	5
2.1.1 Definisi IFRS .....	5
2.1.2 Tujuan IFRS .....	5
2.1.3 Pimpinan dan Staf IFRS .....	6
2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab IFRS .....	7
2.1.5 Ruang Lingkup IFRS .....	7
2.1.5.1 IFRS sebagai Unit Pekerjaan .....	8
2.1.5.2 IFRS sebagai Unit Pelayanan .....	8

<b>2.2</b>	<b>Standar Pelayanan Minimal Farmasi</b> .....	8
<b>2.3</b>	<b>Tinjauan Tentang Apotek</b> .....	9
2.3.1	Definisi Apotek .....	9
2.3.2	Tugas dan Fungsi Apotek .....	10
2.3.3	Pelayanan Apotek.....	10
2.3.4	Definisi Apoteker .....	11
<b>2.4</b>	<b>Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Resep di Apotek</b> .....	12
<b>2.5</b>	<b>Tinjauan Tentang Resep</b> .....	14
<b>2.6</b>	<b>Tinjauan Tentang Mutu dalam Pelayanan Kesehatan</b> .....	14
<b>2.7</b>	<b>Tinjauan Tentang Persepsi</b> .....	15
2.7.1	Definisi Persepsi.....	15
2.7.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	15
2.7.3	Proses Persepsi .....	15
<b>2.8</b>	<b>Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien</b> .....	16
2.8.1	Aspek-Aspek kepuasan pasien.....	16
2.8.2	Pengukuran Kepuasan Pasien .....	17
2.8.3	Faktor Utama yang Menentukan Kepuasan Pasien di Apotek.....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	19
<b>3.1</b>	<b>Rancangan Penelitian</b> .....	19
<b>3.2</b>	<b>Populasi Penelitian</b> .....	19
<b>3.3</b>	<b>Sampel, Besar Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel</b> .....	19
3.3.1	Sampel .....	19
3.3.2	Besar Sampel.....	19
3.3.3	Cara Pengambilan Sampel .....	20
<b>3.4</b>	<b>Variabel Penelitian</b> .....	20
3.4.1	Variabel Bebas .....	21
3.4.2	Variabel Tergantung .....	22
<b>3.5</b>	<b>Data Demografi Pasien</b> .....	22

<b>3.6 Kriteria Inklusi-Eksklusi</b> .....	23
3.6.1 Inklusi.....	23
3.6.2 Eksklusi.....	24
<b>3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	24
<b>3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Intrumen</b> .....	24
3.8.1 Uji Validitas .....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	25
<b>3.9 Teknik Analisis Data</b> .....	26
3.9.1 Analisa Deskriptif.....	26
3.9.2 Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan .....	26
<b>3.10 Kerangka Kerja</b> .....	29
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
<b>4.1 Gambaran Umum Responden</b> .....	30
4.1.1 Usia .....	30
4.1.2 Pekerjaan .....	32
4.1.3 Pendidikan .....	33
4.1.4 Jenis Kelamin .....	34
4.1.5 Alamat pasien atau tempat tinggal .....	34
4.1.6 Status Pasien .....	35
4.1.7 Jenis Penyakit .....	37
<b>4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b> .....	38
<b>4.3 Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Kuisiner</b> .....	39
4.3.1 Sarana Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	40
4.3.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	45
4.3.3 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	52
4.3.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	54
4.3.5 Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) .....	57
<b>4.4 Analisa Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan</b> .....	60
4.4.1 Analisa dengan menggunakan analisa kuadran .....	60

4.4.2 Analisa dengan menggunakan nilai interpretasi .....	67
4.4.3 Interpretasi Berdasarkan Status Pasien .....	69
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>

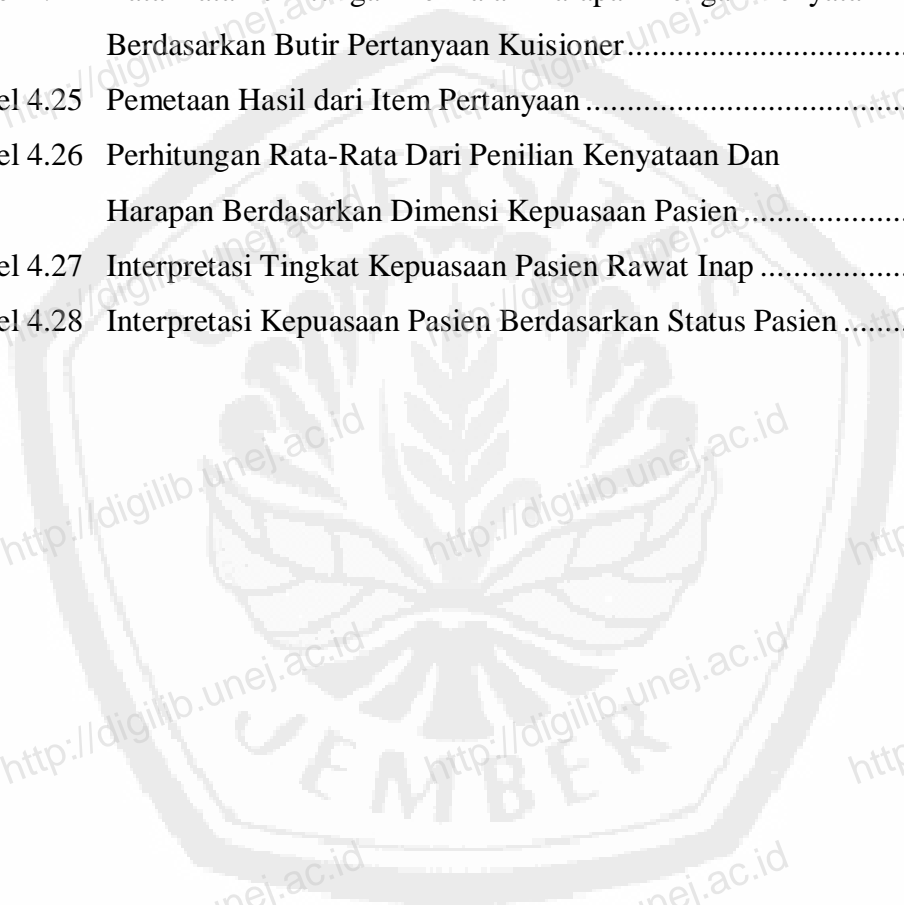


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	31
Tabel 4.2 Frekuensi Pekerjaan.....	32
Tabel 4.3 Frekuensi Pendidikan.....	33
Tabel 4.4 Frekuensi Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.5 Frekuensi Tempat Tinggal Pasien .....	35
Tabel 4.6 Frekuensi Status Pasien.....	36
Tabel 4.7 Frekuensi Jenis Penyakit .....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	38
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden : Penataan Interior .....	40
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden : Kebersihan Ruang Rawat Inap.....	41
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden : Kenyamanan Ruang Rawat Inap.....	43
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden : Kerapian Ruang Rawat Inap .....	44
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden : Informasi Cara Pemakaian Obat .....	45
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden : Informasi Cara Penyimpanan Obat ....	47
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden : Informasi Jangka Waktu Pengobatan .....	48
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Etiket Yang Jelas Dan Rapi .....	49
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi.....	51
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....	52
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Akan Dilakukan .....	53
Tabel 4.20 Distribusi jawaban responden instalasi farmasi menyediakan obat dengan harga terjangkau .....	55



Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	56
Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Responden Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	57
Tabel 4.23	Distribusi Jawaban Responden Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapt Dipahami Dengan Baik.....	59
Tabel 4.24	Rata-Rata Perhitungan Penilaian Harapan Dengan Kenyatan Berdasarkan Butir Pertanyaan Kuisisioner.....	61
Tabel 4.25	Pemetaan Hasil dari Item Pertanyaan .....	62
Tabel 4.26	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kenyataan Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien .....	65
Tabel 4.27	Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap .....	67
Tabel 4.28	Interpretasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Pasien .....	70



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Usia Responden .....	31
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Pekerjaan .....	32
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Pendidikan .....	33
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Tempat Tinggal Pasien .....	35
Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Status Pasien .....	36
Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Jenis Penyakit .....	37
Gambar 4.8 Diagram Harapan Penataan Interior .....	40
Gambar 4.9 Diagram Kenyataan Penataan Interior .....	41
Gambar 4.10 Diagram Harapan Kebersihan Ruang Rawat Inap .....	42
Gambar 4.11 Diagram Kenyataan Kebersihan Ruang Rawat Inap .....	42
Gambar 4.12 Diagram Harapan Kenyamanan Ruang Rawat Inap .....	43
Gambar 4.13 Diagram Kenyataan Kenyamanan Ruang Rawat Inap .....	43
Gambar 4.14 Diagram Harapan Kerapian Ruang Rawat Inap .....	44
Gambar 4.15 Diagram Kenyataan Kerapian Ruang Rawat Inap .....	45
Gambar 4.16 Diagram Harapan Informasi Cara Pemakaian Obat .....	46
Gambar 4.17 Diagram Kenyataan Informasi Cara Pemakaian Obat .....	46
Gambar 4.18 Diagram Harapan Informasi Cara Penyimpanan Obat .....	47
Gambar 4.19 Diagram Kenyataan Informasi Cara Penyimpanan Obat .....	47
Gambar 4.20 Diagram Harapan Informasi Jangka Waktu Pengobatan .....	48
Gambar 4.21 Diagram Kenyataan Informasi Jangka Waktu Pengobatan .....	49
Gambar 4.22 Diagram Harapan Etiket Yang Jelas Dan Rapi .....	50
Gambar 4.23 Diagram Kenyataan Etiket Yang Jelas Dan Rapi .....	50
Gambar 4.24 Diagram Harapan Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi .....	51
Gambar 4.25 Diagram Kenyataan Kemasan Atau Wadah Obat Yang Rapi .....	51

Gambar 4.26	Diagram Harapan Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....	52
Gambar 4.27	Diagram Kenyataan Pasien Ditanyai Alergi Obat Yang Pernah Dialami.....	53
Gambar 4.28	Diagram Harapan Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Dilakukan.....	54
Gambar 4.29	Diagram Kenyataan Pasien Diberitahu Kapan Penyerahan Obat Dilakukan.....	54
Gambar 4.30	Diagram Harapan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat Dengan Harga Terjangkau.....	55
Gambar 4.31	Diagram Kenyataan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat Dengan Harga Terjangkau.....	55
Gambar 4.32	Diagram Harapan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	56
Gambar 4.33	Diagram Kenyataan Instalasi Farmasi Menyediakan Obat-Obatan Yang Lengkap.....	57
Gambar 4.34	Diagram Harapan Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	58
Gambar 4.35	Diagram Kenyataan Pasien Dilayani Dengan Ramah.....	58
Gambar 4.36	Diagram Harapan Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapat Dipahami Dengan Baik.....	59
Gambar 4.37	Diagram Kenyataan Penjelasan Petugas Instalasi Farmasi Yang Dapat Dipahami Dengan Baik.....	60
Gambar 4.38	Analisa Kuadran Berdasarkan Item Pertanyaan.....	62
Gambar 4.39	Diagram Analisa Kuadran Dimensi Kepuasan Pasien.....	65
Gambar 4.40	Pemetaan Kuadran Dimensi Kepuasan Pasien.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuisiomer Responden.....	79
B. Kuisiomer Apoteker.....	82
C. Data Diri Responden Pendahuluan .....	84
D. Data Kuisiomer Pendahuluan Harapan.....	87
E. Data Kuisiomer Pendahuluan Kenyataan.....	89
F. Uji Validitas Pendahuluan Harapan.....	91
G. Uji Reliabilitas Pendahuluan Harapan.....	93
H. Uji Validitas Pendahuluan Kenyataan .....	94
I. Uji Reliabilitas Pendahuluan Kenyataan .....	96
J. Data Diri Responden.....	97
K. Data Kuisiomer Harapan.....	102
L. Data Kuisiomer Kenyataan .....	106
M. Uji Validitas Harapan .....	110
N. Uji Reliabilitas Harapan.....	112
O. Uji Validitas Kenyataan.....	113
P. Uji Reliabilitas Kenyataan .....	115