



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL INSTALASI  
FARMASI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN SEBELUM  
DAN SESUDAH BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

SKRIPSI

Oleh

AMELIA KUSUMA KRISNADEWI  
NIM 092210101039

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL INSTALASI  
FARMASI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN SEBELUM  
DAN SESUDAH BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**AMELIA KUSUMA KRISNADEWI**  
NIM 092210101039

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang dengan petunjuk, rahmat, ridho, tuntunan serta limpahan kasih-Nya memberikan kemudahan, mengajarku arti dan kekuatan dalam hidup;
2. Papa Hari Kusumahadi, S.E dan Mama Eny Sulistiana, S.Pd tercinta, Beliau berdua segalanya bagiku, terima kasih atas segala dorongan, motivasi, semangat dan doanya;
3. Bapak dan ibu guru di TK Kartini Paiton Probolinggo, SD Sukodadi 02 Paiton Probolinggo, SLTPN 1 Kraksaan, SMAN 1 Kraksaan-Probolinggo dan Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater Fakultas Farmasi Universitas Jember semoga skripsi ini bermanfaat.

## MOTTO

Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orang nya kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat

-H.R Ar- Rabii'-

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

- Thomas Alva Edison-

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika itu hanya dipikirkan

Sebuah cita-cita juga adalah beban, jika itu hanya angan-angan

Sesuatu akan menjadi kebanggan, jika sesuatu itu dikerjakan dan bukan hanya dipikirkan

Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya dan bukan hanya menjadi impian

Kerjakanlah, Wujudkanlah, Raihlah Cita-citamu dengan memulainya dari bekerja dan bukan hanya menjadi beban didalam impianmu

-Putu Sutrisna-

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amelia Kusuma Krisnadewi

Nim : 092210101039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi 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,4 Februari 2014

Yang menyatakan

Amelia Kusuma Krisnadewi

092210101039

## **SKRIPSI**

### **Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum Dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

Oleh

Amelia Kusuma Krisnadewi

NIM 092210101039

Pembimbing

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

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Wiratmo ,M.Sc.,Apt

## PENGESAHAN

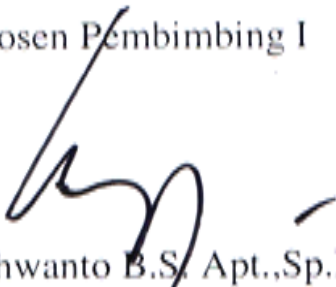
Skripsi berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Farmasi Universitas Jember pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 4 Februari 2014

Tempat : Fakultas Farmasi Universitas Jember

Tim  
Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Drs. Prihwanto B.S. Apt., Sp.FRS  
NIP 19640927 1992031006

Dosen Pembimbing II



Drs. Wiratmo, M.Sc., Apt  
NIP 195910271998021001

Tim Penguji

Penguji I



Afifah Machlaurin S.Farm., Apt  
NIP 198501262008012003

Penguji II



Diana H. S.F., M. Farm., Apt  
NIP 197812212005012002



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember,

Lestyo Wulandari S.Si., Apt., M.Farm  
NIP-197604142002122001

Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

*(Evaluation of Minimum Standards Pharmacy in Waluyo Jati Kraksaan Hospital Before and After Social Security Agency (BPJS) Health)*

Amelia Kusuma Krisnadewi  
Fakultas Farmasi Universitas Jember

### **ABSTRACT**

*Health care is a right of every person guaranteed under the Constitution of the Republic of Indonesia Year 1945, which should be realized by efforts to improve community health status is the highest. Social Security Agency of Health (Health BPJS) is a statutory body set up to organize the health insurance program that is operational on January 1, 2014. Hospital as one of the individual health care facilities are part of the health resources that are indispensable in support of health efforts. One of the health care facilities provided by the hospital pharmacy is service. The first stage is carried out using a questionnaire and the data collection sheet instruments observation of indicators pharmacy services. Stages of data processing carried out by methods that include validity test, reliability test, normality test, T To 2 Free Samples test, Mann Whitney test. The last stage is done is draw conclusions achievement Waluyo Jati Hospital Pharmacy SPM on SPM Hospital Pharmacy which has been determined by the Minister of Health. The results of the study in Hospital Pharmacy Waluyo Jati Kraksaan indicate that the achievement or fulfillment of Hospital Pharmacy SPM Waluyo Jati Kraksaan the standard SPM Hospital Pharmacy (SMP-FRS) is appropriate or has entered a range that has been set by the Minister of Health of the Republic of Indonesia.*

**Keyword :** *SPM Pharmacy, indicators pharmacy services, Waluyo Jati Kraksaan Hospital, BPJS*



## RINGKASAN

**Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan;** Amelia Kusuma Krisnadewi, 092210101039; 2014; 95 halaman; Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi, dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisiensi yang berasaskan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) di rumah sakit, maka menurut keputusan Menteri Kesehatan perlu adanya suatu standar pelayanan minimal (SPM) yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit. SPM bidang kesehatan di rumah sakit sangat penting karna merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di rumah sakit, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan dan mengevaluasi SPM Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sehingga dapat meningkatkan

kompetensinya demi terlaksananya pelayanan kefarmasian sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah.

Tahap pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data menggunakan kuisioner, indikator pelayanan farmasi menurut Menteri Kesehatan meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan standarnya adalah  $\leq 30$  menit, waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan standarnya adalah  $\leq 60$  menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dengan standarnya adalah 100%, kepuasan pelanggan dengan standarnya adalah  $\geq 80\%$  dan penulisan resep sesuai formularium dengan standarnya adalah 100%. Tahapan pengolahan data dilakukan dengan metode yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji T Untuk 2 Sampel Bebas, uji Mann Whitney. Tahap terakhir yang dilakukan adalah menarik kesimpulan pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati terhadap SPM Farmasi Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Hasil penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi pada kelompok sebelum BPJS yaitu yaitu 14,51 menit dan pada kelompok BPJS yaitu 13,18 menit; rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan pada kelompok sebelum BPJS yaitu yaitu 24,51 menit dan pada kelompok BPJS yaitu 20,71 menit; persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat baik kelompok sebelum BPJS atau kelompok yaitu 100%; persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium yaitu 97,4% (kelompok sebelum BPJS) dan 97,9% (kelompok BPJS), tingkat kepuasan pelanggan untuk kelompok sebelum BPJS sebesar 81,8% dan untuk kelompok BPJS sebesar 76,8%; dan hasil pencapaian atau pemenuhan SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan terhadap standar SPM Farmasi Rumah Sakit (SMP-FRS) sudah sesuai atau sudah masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Farmasi, Universitas Jember.

Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Lestyo Wulandari, S.Si, Apt., M.Farm selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember;
2. Drs. Prihwanto Budi S. Apt.,Sp.FRS selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs.Wiratmo,M.Sc.,Apt selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis;
3. Afifah Machlaurin S.Farm., Apt selaku Dosen Penguji I dan Diana H. S.F., M. Farm., Apt selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun dalam skripsi penulis;
4. Ika Puspita Dewi S.Farm., Apt, Nuri S.Si.,Apt,M.Si, dan Moch. Amrun Hidayat, S.Si., Apt.,M.Farm selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran dan dengan sabar mengarahkan serta memberi masukan dalam aktivitas perkuliahan penulis;
5. Seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Jember yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu;

6. Semua bagian IFRS RSUD Waluyo Jati Kraksaan yang telah bersedia membantu selama proses pengambilan data di IFRS RSUD Waluyo Jati Kraksaan;
7. Orang tuaku, Papa Hari Kusumahadi, S.E dan Mama Eny Sulistiana, S.Pd terima kasih atas semangat, pengorbanan, dukungan berupa apapun, doa yang tiada henti-hentinya, semoga Allah selalu melindungi, menyayangi dan menyehatkan papa mama;
8. Adik-adikku tersayang, Chintia Dwi Ratna Kusumadewi dan Kresna Trikusuma Anggara terima kasih selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doanya;
9. Mama Kun dan Papa Totok, terima kasih atas semangat, kasih sayang dan doa yang diberikan kepada penulis;
10. Sahabat-sahabatku Sasya, Anisya, Diar (terima kasih buat bantuan, omelan, doa dan dorongan semangatnya), Mia, Alfi, Rosi, Nunung Bangil, Tuti, Titin, Indah, Thita, Bino, Rizka, Cici, Ica, Uun, Yeni, Oppie, Putri Indah, Didu, Yayuk, Febry terima kasih buat doanya;
11. Fodi Efendi, terima kasih untuk semangat dan kenangan indahny;
12. Teman-teman angkatan 2009 (*niners*) terima kasih atas kebaikan, kenangan dan kebersamaan yang kalian berikan;
13. Keluarga kost Kalimantan X/26 (Ima, Heni, Fitri, Titin, Aini, Sulis, Arin, Mbak Zulfa, Ica, Elok, Opi, Ifa, Nia dan Mbak Yuda), terima kasih buat doa, semangat, canda tawa, dan kenangan yang manis;
14. Ustad Hasyim, Ustad Didik dan Mas Aris yang sudah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi;
15. Teman-teman KKN desa Sumberrejo 2013 Orien, Novi, Sibta, Mia, Yayan, Omar, dan Benny terima kasih kalian telah memberikan banyak pengalaman, kenangan dan kebersamaan yang indah;
16. Kakak-kakak angkatanku dan adik-adik angkatan yang telah banyak memberi saran dan bantuan;

17. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Jember atas seluruh bantuan yang telah diberikan;

18. Serta seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas bantuannya selama ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada tulisan yang telah disusun sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan Allah senantiasa memberikan berkah kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tulisan ini.

Jember, 4 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.4.1 Bagi Peneliti .....	5
1.4.2 Bagi RSUD Waluyo Jati Kraksaan.....	5
1.4.3 Bagi Masyarakat .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Rumah Sakit .....</b>	<b>6</b>

2.1.1 Hak dan Kewajiban Rumah Sakit .....	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	7
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit .....	8
2.1.4 Pola Organisasi Rumah Sakit .....	8
<b>2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi IFRS .....	10
2.2.2 Tujuan IFRS .....	11
2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab IFRS .....	12
2.2.4 Sumber Daya Manusia IFRS .....	13
2.2.5 Pola Organisasi IFRS .....	13
<b>2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Mutu Pelayanan.....</b>	<b>15</b>
2.4.1 Mutu Pelayanan Farmasi Rumah Sakit .....	17
2.4.2 Indikator Pelayanan Kesehatan.....	18
2.4.3 Penilaian Mutu Pelayanan .....	18
<b>2.5 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....</b>	<b>19</b>
2.5.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) .....	19
2.5.2 SPM Farmasi di Rumah Sakit .....	20
<b>2.6 BPJS Kesehatan.....</b>	<b>22</b>
2.6.1 Peran Program Kefarmasian dan Alkes .....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>25</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	25
3.2.2 Waktu Penelitian.....	25
<b>3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan</b>	
<b>Sampel Penelitian .....</b>	<b>25</b>
3.3.1 Populasi Penelitian.....	25
3.3.2 Sampel Penelitian.....	26

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	26
<b>3.4 Definisi Operasional.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
3.6.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.6.3 Uji Normalitas .....	29
3.6.4 Uji T Untuk 2 Sampel Bebas .....	30
3.6.5 Uji Mann Whitney .....	31
<b>3.7 Alur Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
<b>1.1 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi.....</b>	<b>33</b>
<b>1.2 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan .....</b>	<b>35</b>
<b>1.3 Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat .....</b>	<b>36</b>
<b>1.4 Penulisan Resep Sesuai Formularium.....</b>	<b>37</b>
<b>1.5 Kepuasan Pasien .....</b>	<b>39</b>
1.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
1.5.2 Jawaban responden terhadap pertanyaan kuisioner .....	41
1.5.2.1 Kriteria Sarana Fisik .....	41
1.5.2.2 Kriteria Kehandalan.....	41
1.5.2.3 Kriteria Ketanggapan.....	42
1.5.2.4 Kriteria Jaminan .....	42
1.5.2.5 Kriteria Kepedulian .....	43
1.5.3 Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan.....	44
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>48</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi.....	34
4.2 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan .....	35
4.3 Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat.....	36
4.4 Kesesuaian Penulisan Resep dengan Formularium .....	38
4.5 Data Statistik Kesesuaian Resep dengan Formularium .....	39
4.6 Kriteria Sarana Fisik .....	41
4.7 Kriteria Keandalan .....	41
4.8 Kriteria Ketanggapan .....	42
4.9 Kriteria Jaminan.....	43
4.10 Kriteria Keperdulian .....	43
4.11 Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan .....	44
4.12 Data Statistik Kepuasan Pasien .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Struktur Organisasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan .....	9
3.1 Alur Penelitian.....	32

## DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
3.1 Sampel minimal.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Data Sebelum BPJS .....	54
Lampiran 2. Data Sesudah BPJS .....	64
Lampiran 3. Data Distribusi Sebelum Adanya BPJS .....	74
Lampiran 4. Data Distribusi Sesudah Adanya BPJS .....	78
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner.....	82
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas Waktu Tunggu Obat Jadi.....	83
Lampiran 7. Hasil Uji Mann Whitney Waktu Tunggu Obat Jadi.....	85
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas Waktu Tunggu Obat Racikan .....	86
Lampiran 9. Hasil Uji T untuk 2 Sampel Bebas Waktu Tunggu Obat Racikan.....	87
Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas Kesesuaian Resep Dengan Formularium	88
Lampiran 11. Hasil Uji Mann Whitney Kesesuaian Resep Dengan Formularium .....	89
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pasien .....	90
Lampiran 13. Hasil Uji Mann Whitney Kepuasan Pasien .....	92
Lampiran 14. Lembar Pengumpul Data (Kuisioner) .....	93