

LITERATURE REVIEW
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 Farmasi
Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto**



Luluk Malihah

NIM. 18210021

**POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO
PROGRAM STUDI D 3 FARMASI
YOGYAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Luluk Malihah

NIM. 18210022

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Senin 19 Juli 2021



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIP. 011909049

Pembimbing II

Senin 19 Juli 2021



Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt
NIP. 011808047

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Luluk Malihah

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 19 Juli 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Ketua Dewan Penguji



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIP. 011909049



Dr. Nunung Priyanti, M.Biomedis., Apt
NIP. 0811808005

Pembimbing II



Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt
NIP. 011808047

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Diploma 3 Farmasi

Monik Krisnawati, M.Sc., Apt

Kaprodi D3 Farmasi

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Yang membuat pernyataan


(Luluk Malinah)

ABSTRAK

Literatur Review: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian

Oleh:

Luluk Malihah
18210022

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek kehandalan, aspek ketanggapan, aspek jaminan, aspek empati dan aspek penampilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Instalasi Farmasi rawat jalan.

Tujuan : Diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *literatur review* atau tinjauan pustaka sistematis. Metode yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisa data.

Hasil : Pada penelitian Akbar, Handayani dan Putri dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%. Hasil penelitian Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti dengan nilai rata-rata 66,78%. Hasil penelitian Astuti dan Kundarto dengan nilai rata-rata 93,96%. Hasil penelitian Fadhilah, Nurlita dan Listiana dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan 91,1%. Hasil penelitian dari Katiandagho, Mongi dan Friska dengan nilai rata-rata 97,27%.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS rawat jalan merasakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan nilai rata-rata 86,86%.

Kata kunci : pelayanan kefarmasian, Tingkat Kepuasan, Pasien BPJS

ABSTRACT

Literatur Review: Description of the Satisfaction Level of BPJS Patients on Pharmaceutical Service

Luluk Malihah
18210022

Background: Pharmaceutical services is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include the reliability aspects of the empathic aspects of responsiveness, assurance aspects and tangible aspects. This study aims to describe the level of patient satisfaction BPJS in pharmacy services at the outpatient Pharmacy Installation unit.

Objective: The description of the level of satisfaction of outpatient BPJS patients with pharmaceutical services is known.

Methodology: This study uses a literature review method or a systematic literature review. A method that identifies, assesses, and interprets all findings on a research topic. The data obtained is then analyzed data.

Results: in Akbar, Handayani and Putri's research with an average value of all dimensions of 85.19%. The results of the research by Ayucecharia, Purwatini and Damayanti with an average value of 66.78%. The results of Astuti and Kundarto's research with an average value of 93.96%. The results of research by Fadhilah, Nurlita and Listiana with the value of the level of conformity between satisfaction and expectations of 91.1%. The results of the study from Katiandagho, Mongi and Friska with an average value of 97.27%.

Conclusion: Based on the results of research and discussion, it can be concluded that outpatient BPJS patients are very satisfied with pharmaceutical services at the hospital with an average value of 86.86%.

Keywords : Pharmaceutical Service, Satisfaction Level, Patients BPJS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma 3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Purwanto Budi T, M.M., Apt Kolonel Kes (Purn) selaku Direktur Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta yang telah memberi ijin dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
2. Ibu Monik Krisnawati, M.Sc.,Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta sekaligus selaku pembimbing I, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Ilmiah ini dan telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Rafiastiana Capritasari M. Farm.,Apt selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan.
5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Subangun Aji yang selalu menyemangati, menemani dan memberi motivasi kepada penulis selama proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman-teman mahasiswa poltekes TNI AU Adisutjipto Yogyakarta atas masukan-masukan yang diberikan kepada pihak penulis terimakasih untuk doa, dukungan dan semangatnya.

Dengan rendah hati penulis sampaikan pula rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha dan doa semaksimal mungkin telah penulis tuangkan dalam penulisan ini, sehingga karya ini mengandung makna dan manfaat bagi siapa saja khususnya bagi penulis sendiri. Namun sebagai seorang biasa, jika terdapat kesalahan maupun keliruan dalam karya tulis ilmiah ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit.....	5
B. Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	6
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	8
D. Kepuasan Pasien.....	9
E. Kerangka Teori.....	11
F. Kerangka Konsep.....	12
G. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Desain Penelitian.....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel.....	13
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	14
E. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	14
F. Etika Penelitian.....	15
G. Jadwal Penelitian.....	16

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Hasil	17
B. Pembahasan	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal penelitian.....	15
Tabel 2. Data Hasil Pencarian Literature	16
Tabel 3. Hasil tingkat kepuasan pasien	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	11
Gambar 2. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	12

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Bagian dari pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Aspek- aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek keandalan (*reliability*), aspek empati (*empaty*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*) dan aspek bentuk nyata (*tangibles*). Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar pasien mendapatkan kesehatan yang bermutu karena pada umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit dan ingin mendapatkan kesembuhan secara cepat, selain itu pasien juga ingin lebih diperhatikan (Hidayati, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (Eka,dkk 2016). Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai kebutuhan medis yaitu pelayanan BPJS yang dijamin terdiri atas pelayanan tingkat pertama dan pelayanan rujukan tingkat lanjutan. Sistem ini dimulai dari fasilitas (Faskes) tingkat pertama. Pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar yang ditetapkan serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta (Sekretariat Negara RI, 2013).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah rumah sakit. Namun, pelaksanaan program BPJS di rumah sakit dan intitusi kesehatan lainnya belum sepenuhnya lancar. Hal ini terbukti dengan adanya kendala dalam pelaksanaan program BPJS tersebut, yaitu diantaranya ketersediaan fasilitas kesehatan yang kurang merata meliputi tenaga kesehatan dan kondisi geografis sehingga menimbulkan masalah baru berupa ketidakadilan antar kelompok masyarakat (Thabrany, 2014). Masalah lain yang terjadi adalah besarnya klaim penggantian biaya dari BPJS untuk rumah sakit yang menyangkut besaran jasa medik dirasa kurang menghargai

tenaga kesehatan dan pengelola rumah sakit, sehingga dapat menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan,2018). Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Afritri nurtaruli tahun 2019 di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan pada dimensi kehandalan sebesar 74%, dimensi ketanggapan 71%, dimensi jaminan 73%, dimensi empati 77% dan dimensi berwujud sebesar 69%.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian.

C. Tujuan

Diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian.

D. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat praktis:

Meningkatkan pengetahuan serta pengalaman yang nyata tentang pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

2. Manfaat teoritis:

- a. Sumber referensi dalam upaya peningkatan pelayanan kefarmasian yang lebih baik bagi pasien BPJS kesehatan.
- b. Tambahan pengetahuan dan pengembangan pendidikan serta sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afitri Nurtaluri , 2019. Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan RSI Siti Aisyah Madiun, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Akbar,D,O., Handayani G,D.,Putri,A,N. 2019, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru. Jurnal Ilmiah Ibnu Sina,5(1). Diakses pada tanggal 3 juli 2021 pukul 14.23 WIB
- Astuti dan Kundarto. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research, 2018, 02, 84-92 diakses pada tanggal 26 Juli 2021 pukul 20.20 WIB
- Ayucecharia,N., Purwatini,L., dan Damayanti,G,A.2018. Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 1(1) 34-41 diakses pada tanggal 3 juli 2021 pukul 16.54 WIB
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/X/2008 tentang standar pelayanan farmasi.
- Fadhilah, Nurlita dan Listiana. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Edu Masda Journal Vol 4 No 2 September 2020. Diakses pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 10.51 WIB
- Fidelia Firwan Firdaus, Arlina Dewi. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Panembahan Senopati Bantul,Program studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 4(2),2015 diakses pada tanggal 10 Mei 2021 Pukul 20.23 WIB
- Katiandagho, Mongi dan Friska. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSU GMIM Pancaran Kasih Manado Jurnal Biofarmasetikal Tropis. 2020, 3(2) 84- 88 diakses pada tanggal 25 Juli 2021 pukul 07.43 WIB
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Rumah Sakit

- Kementrian Kesehatan 2016, Undang- undang Republik Indonesia, No. 74. Tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto, 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Program Studi D3 Farmasi Universitas Sebelas Maret
- Primatika Ambar Sari, 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum Di RSUD DR. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri.fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Rumah Sakit
- Sekretariat RI, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial : Undang- undang No. 24 Tahun 2013. Jakarta Sekretariat Republik Indonesia
- Sugiarti, W.,Septiyana, R.,dan Dewi.M.2017, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga. Jurnal Farmaetis,6;16-20
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Pasal 4. Tugas dan fungsi Rumah sakit

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data penelitian

No	Penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1	Akbar,Handayani dan Putri	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru	2019	Deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%. Pada dimensi <i>reliability</i> 86,30%, dimensi <i>responsiveness</i> 84,45%,dimensi <i>assurance</i> 84,75%, dimensi <i>emphaty</i> 85,75% dan dimensi <i>tangible</i> 84,70%.
2	Ayucecharia,Purwatini dan Damayanti	Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin	2018	Teknik purposive sampling	Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin dengan nilai rata-rata 66,78%. Pada dimensi <i>reliability</i> 64,72%, dimensi <i>responsiveness</i> 64,61%, dimensi <i>assurance</i> 68,60%, dimensi <i>emphaty</i> 66,51% dan dimensi <i>tangible</i> 69,50%.
3	Astuti dan Kundarto	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	2018	teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik convenience sampling	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 93,96%. Pada dimensi <i>reliability</i> 94,80%, dimensi <i>responsiveness</i> 95,70%, dimensi <i>assurance</i> 91,11%, dimensi <i>emphaty</i> 93,96%, dimensi <i>tangible</i> 94,24%.
4	Fadhilah, Nurlita dan Listiana	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi	2020	Deskriptif <i>non-probability sampling</i> dengan teknik <i>accidental sampling</i> .	Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti

			Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada				Husada, dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan 91,1% pada tiap dimensinya. Pada dimensi <i>reliability</i> 91,6%, dimensi <i>responsivennes</i> 91,5%, dimensi <i>assurance</i> 92,57%, dimensi <i>emphaty</i> 89,68%, dimensi <i>tangible</i> 90,27%.
5	Katiandagho, Mongi dan Friska	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado	2020	Teknik sampling	purposive	Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan Pemberian Obat di IFRS GMIM Pancaran Kasih Manado dengan nilai rata-rata 97,27%. Pada dimensi <i>reliability</i> 95%, dimensi <i>responsivennes</i> 95%, dimensi <i>assurance</i> 98%, dimensi <i>emphaty</i> 98%, dan dimensi <i>tangible</i> 98%.	