

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
CEMARA ADIWERNA**



TUGAS AKHIR

Oleh :

ERIKA TRI HANDAYANI

18080121

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
CEMARA ADIWERNA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai
Gelar Drajat Ahli Madya

Oleh :

ERIKA TRI HANDAYANI

18080121

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
CEMARA ADIWERNA**

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc

NIDN. 0611058001

PEMBIMBING II

Joko Santoso, M.Farm

NIDN. 0623109201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : Erika Tri Handayani
NIM : 18080121
Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan/Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : apt. Sari Prabandari, S. Farm, MM (.....)
Anggota Penguji 1 : Joko Santoso, M.Farm (.....)
Anggota Penguji 2 : Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom (.....)

Tegal, 15 Maret 2021

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi,



apt. Sari Prabandari, S.Farm.,MM

NIPY. 08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Erika Tri Handayani

NIM : 18080121

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 maret 2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erika Tri Handayani
NIM : 18080121
Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi
JenisKarya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Noneexclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul: “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini di Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih media atau fotmatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 15 Maret 2021

Yang menyatakan



(Erika Tri Handayani)

MOTTO

- Mengembalikan waktu yang telah terlewatkan itu takkan mungkin.
Tetapi perbaiki waktu sekarang sangatlah mungkin.
- Ridhonya Allah tergantung ridhonya orang tua, murkanya Allah tergantung murkanya orangtua.
- Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

PERSEMBAHAN

1. Untuk Mama dan Bapak yang saya cintai dan sayangi, terima kasih atas doa, dukungan serta kasih sayangmu yang telah menjadikan anakmu ini menjadi pribadi yang lebih kuat, tegar dan sabar dalam menjalani kehidupan, doa dari kalian semualah saya bisa sampai sejauh ini sampai sekarang. Terima kasih Mama dan Bapak atas jasa dan pengorbananmu saat ini, doakan anakmu agar kelak bisa sukses membahagiakanmu sampai nanti amin.
2. Untuk kakak satu-satunyasaya, terimakasih atas doa dan dorongannya buat adikmu sampai saat ini.
3. Terima kasih juga buat teman-teman saya serta sahabat saya semua atas dukungan dan doa dari kalian.
4. Terima kasih juga buat keluarga besar Apotek Cemara Adiwerna.
5. apt Etik Nurdiningsih S.Farm yang telah memberikan waktu serta tempat untuk saya mengabdikan sampai saat ini, serta teman-teman saya yang ada di Cemara Adiwerna atas partisipasi dan dukungannya dari kalian semua.
6. Terima kasih untuk apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc dan Joko Santoso, M.Farm atas Bimbingannya.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran illahi robbi, yang telah melimpahkan rahmat serta taufik dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna”.

Terima kasih bagi seluruh pihak yang telah membantu kami dalam pembuatan tugas akhir dan berbagai sumber yang telah kami pakai sebagai data dan fakta pada tugas akhir ini serta dosen pembimbing yang senantiasa telah membantu.

Tujuan penulisan Tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Nizar Suhendara, S.E, M.P.P, selaku ketua Direktur Politeknik Harapan Bersama
2. apt. Sari Prabandari, S.Farm., mm selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
3. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., selaku Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam menyusun Tugas akhir ini.
4. Joko Santoso, M.Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan serta arahan.

5. Para dosen dan staff karyawan Program Studi Diploma III Farmasi Bapak dan ibu serta keluargaku yang selama ini mendo'akanku serta selalu memotivasi agar terus berjuang dan pantang menyerah. Terimakasih atas segalanya.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan pembuatan Tugas Akhir ini.
8. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun Tugas Akhir ini, maka penulis berharap kritik dan saran pembaca untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Tegal, 20 Januari 2021

Penulis

Erika Tri Handayani

INTISARI

Handayani, Erika Tri., Nurcahyo Heru., Santoso, Joko 2020, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Cemara Adiwerna

Pada saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini terutama penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang semakin banyak. Serta kualitas pelayanan juga diperlukan agar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan salah satunya kefarmasian meningkat dan tidak menimbulkan kekecewaan bagi konsumen.

Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dari total sebanyak 700 orang. Penelitian dilakukan dengan rancangan kuantitatif deskriptif dengan mengambil data melalui data observasi dan kuisioner, sebanyak 10 pertanyaan yang mewakili 5 aspek seluruh data yang diperoleh dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Pada penelitian ini variable difokuskan pada tingkat kepuasan. Kepuasan yang dilihat dari 5 aspek dimensi yaitu dimensi empati, dimensi kehandalan, dimensi fasilitas, dimensi keyakinan dan dimensi ketanggapan.

Hasil pertanyaan pertama terkait aspek dimensi kehandalan adalah 83% dan 83,2% pertanyaan kedua terkait aspek dimensi empati mendapat skor 85% dan 80,4% sedangkan pertanyaan ketiga terkait aspek dimensi ketanggapan adalah mendapat skor 80,5% dan 82,4% pertanyaan keempat terkait dimensi keyakinan adalah mendapat skor 84% dan 87,2% dan pertanyaan kelima aspek dimensi fasilitas adalah mendapat skor 81,6% dan 86,8%

Kata Kunci : *tingkat kepuasan pasien, pelayanan farmasi, apotek cemara*

ABSTRACT

Tri Handayani Erika, Nurcahyo Heru, Santoso Joko 2020, Description of Patient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at Apotek Cemara Adiwerna

At this time, the level of public awareness about the importance of health is increasing. This is especially true of increasing number the of health services. As well as service quality is also needed so that satisfaction with services, one of which is pharmacy, increases and does not cause disappointment for consumers.

This study used a sample of 100 respondents from a total of 700 people. The research was conducted with a descriptive quantitative design with data collection through observational and questionnaires. As many as 10 questions representing 5 aspects of all data obtained and collected in this study are primary data. Variable in this study focused on the level of satisfaction. Satisfaction is seen from 5 dimensional aspects, namely the dimension of empathy, the dimension of reliability, the dimension of facilities, the dimension of confidence and responsiveness .

The results of the first question related to the reliability dimension aspect were 83% and 83.2% the second question related to the empathy dimension aspect scored of 85% and 80.4% while the third question related to the aspect of the responsiveness dimension scored of 80.5% and 82.4%. The fourth questions regarding the dimension of belief scored of 84% and 87,2 % and the fifth question for the aspect of the facility dimension scored of 81.6% and 86.8%

Keywords: *patient satisfaction level, pharmacy services, apotek cemara*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PRAKATA.....	ix
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Apotek	5
2.1.1 Pengertian Apotek.....	5
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek	5
2.1.3 Apotek Cemara Adiwerna.....	7
2.1.4 Sejarah Apotek Cemara Adiwerna.....	7
2.1.5 Pelayanan Apotek Cemara Adiwerna	7
2.2 Kepuasan Pasien.....	7
2.2.1 Pengertian.....	7
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	11
2.4 Kerangka Teori.....	16
2.5 Kerangka Konsep	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	18
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.3.3 Teknik Sampling	20
3.4 Variabel Penelitian	20
3.5 Definisi Operasonal	21
3.6 Jenis dan Sumber Data	25
3.6.1 Jenis Data	25
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Uji Validas dan Reliabilitas.....	26
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.9 Etika Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil penelitian.....	31
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	31
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	32
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2 Hasil Kepuasan Pelayan Kefarmasian.....	34
4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Kehandalan.....	34
4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Empati	36
4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Ketanggapan.....	37
4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Keyakinan.....	38
4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Fasilitas.....	40
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Kehandalan.....	35
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Empati	36
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Ketanggapan.....	37
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Keyakinan	39
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi Fasilitas	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3.1 Teknik Pengambilan Data	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan data	48
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	49
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas	50
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	56
Lampiran 5. Lembar Kuesioner	57
Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat, hal ini terutama penyediaan jasa pelayanan kesehatan semakin banyak dan meningkatkan. Serta kualitas pelayanan juga diperlukan agar kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan salah satunya kefarmasian meningkat dan tidak timbul kekecewaan bagi konsumen (Anonim, 2004).

Ketidak puasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien ketidak puasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di apotek menjadi berkurang (Sari, 2008).

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kinerja seseorang atau membandingkan suatu produk. Jika kinerja atau produk yang di harapkan tidak sesuai atau dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Lidya, 2010).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 35 Tahun 2014 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi diapotek ini dikelola oleh seorang apoteker yang bertanggung jawab terhadap perbekalan kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologiserata meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Apotek Cemara Adiwerna mengenai waktu tunggu pelayanan kefarmasian, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek cemara berdasarkan standar dari pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiandi Apotek Cemara Adiwerna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasi di Apotek Cemara, maka dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Apotek Cemara Adiwerna.

- Merupakan suatu sumbangan pikiran bagi khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan farmasi dan menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

- Pelayanan kefarmasian yang teliti adalah pelayanan informasi obat.
- Pasien yang mengisi kuisioner berumur diatas 18 tahun karena responden diutamakan yang sudah dewasa bukan anak dibawah umur.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Helni(2016)	Novaryanti(2017)	Erika (2021)
Judul Penelitian	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Bandar Lampung	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayan Kefarmasian Di RSUD Dr.Murjani Sampit.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelyanan KefarmasianDi Apotek Cemara Adiwerna

Lanjutan tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Helni(2016)	Novaryanti(2017)	Erika (2021)
----------------	--------------------	-------------------------	-------------------------

Sampel	Sampel yang di gunakan adalah Apotek di Bandar Lampung	Sampel yang di gunakan adalah semua pasien RSUD Dr.Murjani Sampit	Sampela yang digunakan adalah semua pasien di Apotek Cemara Adiwerna
Metode Penelitian	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrument pengumpulan data	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif kuisisioner sebagai pengumpulan data	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif kuisisioner sebagai pengumpulan data
Tempat Penelitian	Kota Bandar Lampung	RSUD Dr.Murjani Sampit	Apotek Cemara Adiwerna
Metode Pengambilan Data	Metode diambil dari data primer	Metode diambil dari data sekunder	Metode diambil dari data primer
Hasil Penelitian	Pasien di Apotek Bandar Lampung tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan	Pasien di RSUD Dr Murjani Sampit puas terhadap pelayanan di RSUD yang didapatkan	Pasien di Apotek Cemara Adiwerna puas terhadap pelayanan yang didapatkan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Pengertian Apotek

Apotek adalah suatu tempat tertentu, pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Menurut PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) nomor 889 Tahun 2011. Sebagai alat distribusi perbekalan farmasi, apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan yang berkewajiban untuk menyediakan dan menyalurkan obat dan perbekalan farmasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga apotek harus dapat mendukung dan membantu terlaksananya usaha pemerintah untuk menyediakan obat secara merata dan dengan harga yang dapat dijangkau masyarakat. Terutama yang berpenghasilan rendah sehingga fungsi sosial dari apotek dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

2.1.2 Tugas Dan Fungsi Apotek

1. Tugas Kefarmasian

Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan,

penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional Hartini dan Sulasmono (2006).

2. Fungsi Apotek

Menurut Kurniawan (2018) fungsi apotek sebagai berikut :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pelaporan dan pemusnahan sediaan farmasi, yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis di pakai.
- e. Pelayanan farmasi klinik
Meliputi pengkajian resep, dispensing, pelayanan Informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah sakit (home pharmacy care). Pemantauan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO).

2.1.3 Apotek Cemara Adiwerna

Apotek Cemara Adiwerna adalah apotek pelayanan sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya yang dikelola oleh apt Etik Nurdiningsih, S.Farm., dan beralamat Jl.Raya Penarukan No.50 Adiwerna Tegal.

2.1.4 Sejarah Apotek Cemara Adiwerna

Apotek Cemara Adiwerna mulai beroperasi pada tanggal 25 April 2011 pengelola apt Etik Nurdiningsih, S.Farm. Apotek Cemara merupakan singkatan dari *cepat mari larane*. Sedangkan dalam bahasa Indonesia berarti cepat sembuh sakitnya. Apotek Cemara mendoakan setiap pasien supaya yang membeli obat di Apotek Cemara agar bisa sembuh lebih cepat, sehingga tercetus nama Apotek Cemara. (Observasi, 2020).

2.1.5 Pelayanan Apotek Cemara Adiwerna

Pelayanan di Apotek Cemara Adiwerna meliputi pelayanan resep, dispensing (pemberianobat), pelayanan informasi obat, konseling dan pemantauan efek samping obat.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, pasien adalah orang sakit

yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri Nursalam,(2011).

Menurut Kotler 2005 kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang diberikan. Kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman. Kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan sebelumnya dengan hasil kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan

Kepuasan pelanggan harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan menurut Nursalam,(2011).

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya.
3. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien.

4. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status social pasien.
5. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan, petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan..

2.2.3 Dasar pertimbangan kepuasan pasien

1. Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang di keluarkan Umar,(2003).
faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien sebagai berikut.
 - a. Kualitas produk farmasi
 - b. Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien
 - c. Komponen emosional
 - d. Masalah faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.
2. Metode mengukur kepuasan pasien
 - a. Survei kepuasan pelanggan

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan kecewa pada satu dari setiap empat pembeli, kurang dari 5% yang akan mengadakan keluhan. Kebanyakan pelanggan akan berpindah tempat. Perusahaan yang tanggap mengukur kepuasan pasien atau pelanggan secara langsung

melakukan survey secara berkala, sambil mengumpulkan data pelanggan.

b. Analisa pasien yang hilang

Perusahaan harus menghubungi para pasien yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain dengan cara melakukan wawancara secara langsung atau memberikan kuisioner kepada pelanggan. Hal ini dapat mengetahui alasan dari pelanggan tersebut berpindah tempat (Kotler, 2005).

2. Sistem keluhan dan saran

System keluhan dan saran Seperti kotak sarandi lokasi-lokasi yang strategis seperti website,kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, dan juga email

3. Aspek-aspek kepuasan pasien

Menurut Zeitham dan Berry (2006) contoh aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan yaitu pasien merasa diperlukan secara istimewa selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.

4. Estetika Estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut undang-undang RI nomor 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian, standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek menurut Supardi (2019).

1. Meningkatkan mutu pelayanan farmasi.
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Standar pelayanan kefarmasian di apotek menurut Hartini (2008)

Pengolahan sediaan farmasi dan bahan medis.

- a. Perencanaan kebutuhan

Pengadaan merupakan proses penyediaan obat yang dibutuhkan di rumah sakit dan untuk unit pelayanan kesehatan lainnya yang diperoleh dari pemasok eksternal melalui pembelian dari manufaktur, distributor, atau pedagang besar farmasi.

b. Pengadaan

Pengadaan merupakan proses penyediaan obat yang dibutuhkan di rumah sakit dan untuk unit pelayanan kesehatan lainnya yang diperoleh dari pemasok eksternal melalui pembelian dari manufaktur, distributor, atau pedagang besar farmasi.

c. Penerimaan

Penerimaan bertujuan untuk mendapatkan perbekalan farmasi yang berkualitas sesuai kebutuhan.

d. Penyimpanan

Penyimpanan bertujuan untuk menjaga agar mutu perbekalan farmasi tetap terjamin, menjamin kemudahan mencari perbekalan farmasi dengan cepat pada waktu dibutuhkan untuk mencegah kehilangan perbekalan farmasi.

e. Pemusnahan

Obat kedaluwarsa atau rusak harus dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan. Pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak yang mengandung narkotika dan psikotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota.

f. Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk mempertahankan jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan,

kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengendalian persediaan dilakukan menggunakan kartu stok baik dengan cara manual atau elektronik. Kartu stok sekurang-kurangnya memuat nama obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa persediaan.

g. Pencatatan dan pelaporan

Pencatatan dilakukan pada setiap proses pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai meliputi pengandaan (surat pesanan, faktur), penyimpanan (kartu stok), penyerahan (nota atau struk penjualan) dan pencatatan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan.

Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Pelaporan internal merupakan pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan manajemen apotek, meliputi keuangan, barang dan laporan lainnya. Sedangkan pelaporan eksternal merupakan pelaporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi pelaporan narkotika, psikotropika dan pelaporan lainnya.

1. menurut A Apriansyah (2018) pelayanan farmasi klinik terdiri dari:

a. Pengkajian resep dan penyerahan obat

Pengkajian Resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait obat, bila ditemukan masalah terkait obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis resep. Apoteker harus melakukan pengkajian

Resep dan penyerahan obat sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan.

b. Pelayanan informasi obat (PIO)

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar rumah sakit.

c. Konseling

Konseling obat adalah suatu aktivitas pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat dari apoteker (konselor) kepada pasien dan atau keluarganya. Konseling untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap di semua fasilitas kesehatan dapat dilakukan atas inisiatif apoteker, rujukan dokter, keinginan pasien atau keluarganya. Pemberian konseling yang efektif memerlukan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap apoteker.

d. Evaluasi penggunaan obat.

Evaluasi penggunaan obat merupakan program evaluasi penggunaan obat yang terstruktur dan berkesinambungan secara kualitatif dan kuantitatif.

e. Pemantauan terapi obat.

Pemantauan terapi obat merupakan suatu proses yang mencakup kegiatan untuk memastikan terapi obat yang aman, efektif dan rasional bagi pasien.

f. Monitoring efek samping obat.

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak di harapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

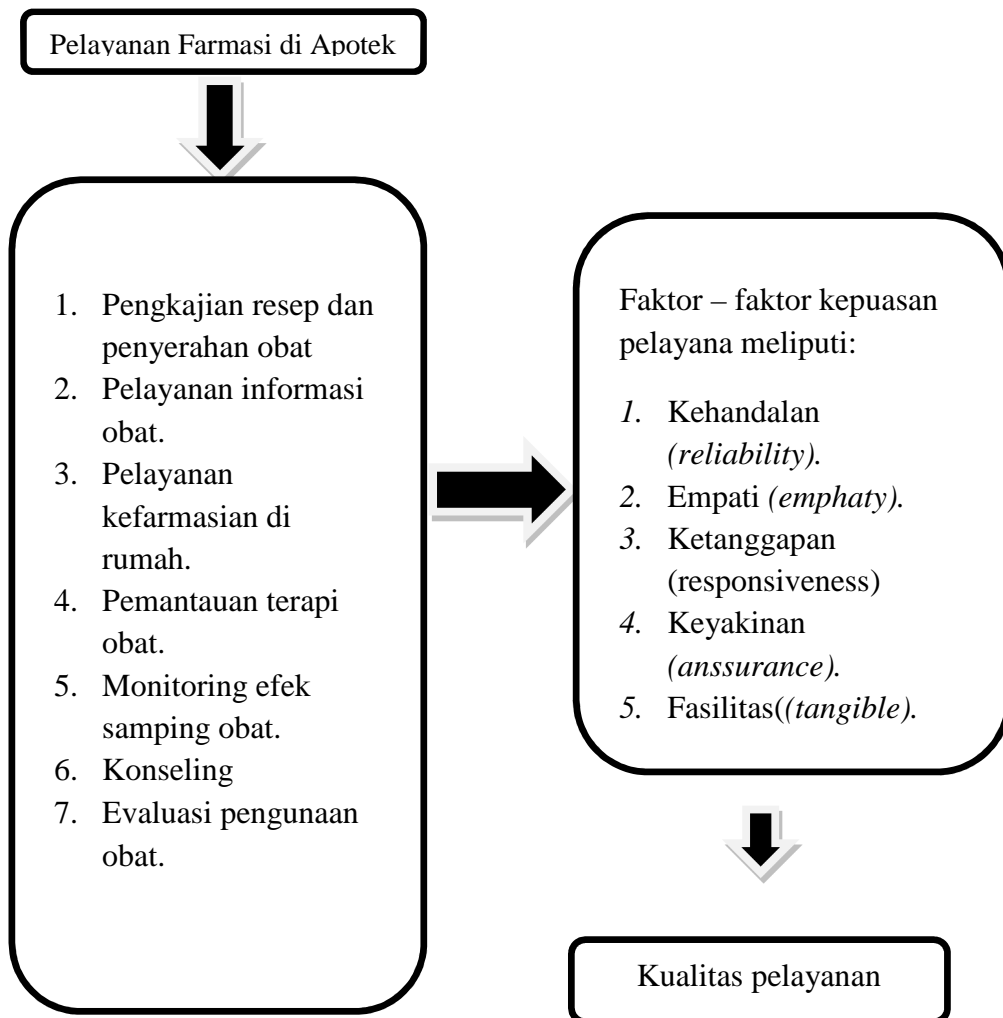
g. Pelayanan kefarmasian dirumah.

Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan Pelayanan Kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

2.4 Kerangka Teori

Standar pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes No.73, 2016)

Kerangka teori pada penelitian kali ini sebagai berikut:

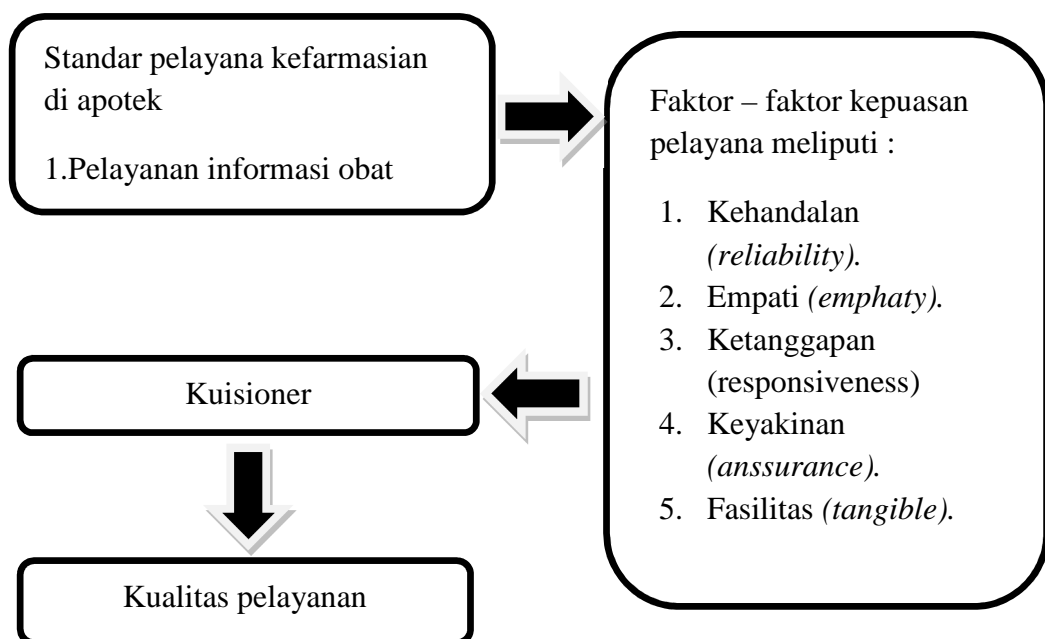


Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Nursalam 2011

2.5 Kerangka Konsep

Berdasarkan landasan teori di atas dan dengan melihat permasalahan yang ada dan serta batasan penelitian maka disusun kerangka konsep penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Teori

Sumber : Nursalam 2011.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Ilmu

Penelitian ini merupakan bidang ilmu farmasi sosial komunitas.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian dilaksanakan bulan September 2020 – Januari 2021

3. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian ini bertempat di Apotek Cemara Adiwerna

3.2 Rancangan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan menggunakan kuantitatif deskriptif dengan cara pengumpulan data observasi dan kuisioner pada objek penelitian yaitu pasien yang datang di Apotek Cemara Adiwerna.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sebagai keseluruhan atau objek yang di teliti yang ciri-cirinya akan diduga atau ditaksir (Notoatmojdo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Cemara Adiwerna.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari objek yang diteliti jumlah dan karakteristiknya dan mewakili seluru populasi tersebut. Sampel dalam

penelitian ini di tentukan dengan menggunakan kriterian inklusi. Sedangkan bagian sampel yang tidak digunakan dimasukan kedalam kriteria eksklusi.

Kriteria Inklusi:

1. Konsumen yang membeli obat dengan biaya sendiri.
2. Konsumen berumur 18 tahun.
3. Konsumen bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
4. Konsmen bersedia mengisi kuisione.

Kriteria Eksklusi:

1. Konsumen yang berasal dari pegawai apotek tersebut.
2. Konsumen bekerja sama Apotek.
3. Konsumen yang mengisikuisioner.

Berdasarkan data penjualan bulan juni 2020 sebanyak 700 pengujung maka perhitungan sampel responden menggunakan perhitungan rumus slovin yang dikutip (Pradana, 2016).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

keterangan:

n= jumlah sampel

N=jumlah populasi

e =nilai kritis (Peneliti mengambil nilai kritis sebesar 10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{700}{1 + 700 \cdot (0,1) \cdot (0,1)}$$

$$n = \frac{700}{1+17}$$

$n = 99,8$ (hasil dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil sampel responden sebanyak 99,8 sampel, kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.3.3 Teknik Sampling

Sampel responden apotek diambil secara *accidental sampling*. *Accidental sampling* termasuk kedalam teknik *non probability*, pengambilan sampel didasarkan pada kebetulan atau yang tersedia ditempat, sampai jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi. Sampel responden yang diambil adalah sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan (Putri 2016).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang konsep pengertian tertentu pada penelitian ini variabel yang digunakan peneliti adalah kepuasan, kepuasan yang dilihat lima aspek dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi empati, dimensi keyakinan, dimensi daya ketanggapan, dan dimensi fasilitas (Notoatmodjo, 2012).

1. Dimensi Kehandalan yang dijadikan sub variabel antara lain:

- a. Petugas memberikan informasi tentang nama obat
- b. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat

2. Dimensi Empati dijadikan sub variabel antara lain:

- a. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat
 - b. Petugas memeberikan perhatian yang sama kepada semua pasien
3. Dimesi ketanggapan yang dijadikan sub variabel antara lain:
- a. Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien haru meminta
 - b. Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat
4. Dimensi keyakinan dijadikan sub variabel antara lain:
- a. Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan
 - b. Adanya keyakinan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat
5. Dimensi fasilitas dijadikan sub variabel antara lain:
- a. Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur
 - b. Petugas menulis aturair pakai yang mudah dimengerti

3.5 Definisi Operasonal

Tabel 3.1Definisi Operasional

Berikut ini akan dijelaskan variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti :

Variabel	Difinisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Kehandalan					
a. Petugas memberikan informasi tentang nama obat	Pernyataan atas penilaian pasien tentang informasi nama obat	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
b. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap cara penyampaian penyimpanan obat	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
Empati					
a. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap ramah dan sopan dalam penyampaian	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap keluhan	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Difinisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Ketanggapan					
a. Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien haru meminta	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap peragaan cara pemakaian obat	Responden mengisi sendiri kuisoner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukupp uas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	Pernyataan atas penilaian tentang keluhan yang dapat diatasi	Responden mengisi sendiri kuisoner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
Keyakinan					
a. Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan	Pernyataan atas penilaian tentang akurasi pemberian obat dan dapat dipertanggung jawabkan	Responden mengisi sendiri kuisoner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Difinisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
b. Adanya keyakinan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	Pernyataan atas penilaian pasien dalam pelayanan informasi obat	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
Fasilitas					
a. Tersedianya informasi obat dalam bentuk browsur	Pernyataan atas penilaian adanya browsur obat	Responden mengisi sendiri kuisisionerng dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
c. Petugas menulis aturair pakai yang mudah dimengerti	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap penyampaian aturan pakai	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

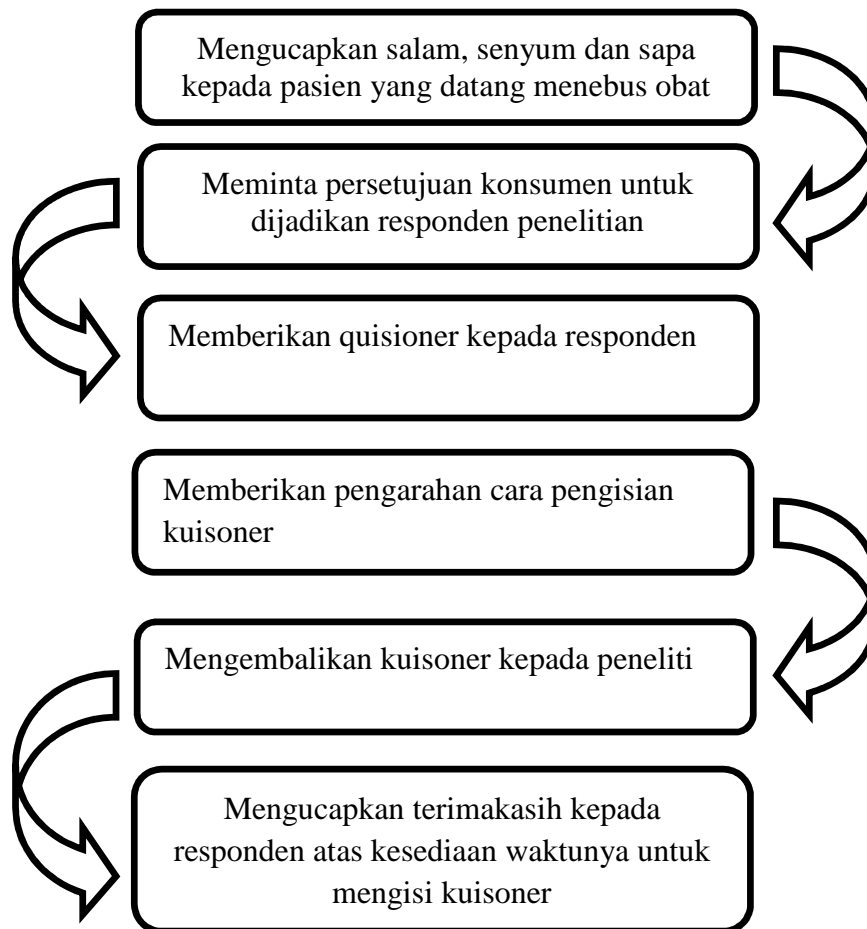
3.6 Jenis Dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Semua data yang didapatkan dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diukur secara langsung kepada pasien dengan pengisian kuisisioner kepada responden (Bandu, 2013)

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti antara lain :



Gambar 3.1 Teknik Pengambilan Data

Pada tahap pengumpulan data, peneliti terlebih dahulu mengucapkan salam, senyum dan sapa kepada konsumen yang datang menebus obat di apotek, kemudian meminta persetujuan konsumen untuk dijadikan responden penelitian. Setelah itu peneliti memberikan kuisioner kepada responden sebelum responden mengisi kuisioner, peneliti mengarahkan cara pengisian kuisioner tersebut. Setelah responden mengembalikan kuisioner kepada peneliti dan jangan lupa mengucapkan terimakasih kepada responden atas kesediaan waktunya untuk mengisi kuisioner.

3.7 Uji Validas Dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berikut ini penjelasan untuk menguji kualitas instrument yaitu:

3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur dan bukan mengukur yang lain. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2018).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2018), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban

seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas suatu pengukuran menyatakan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menanggung konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut.

Pada penelitian ini pengukuran reliabilitas dibuktikan dengan menguji konsistensi dan stabilitas. *Alpha cronbach's* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Alpha cronbach's* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep (Uma Sekaran, 2017).

3.8 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang telah didapatkan dilakukan beberapa tahapan, antara lain:

1. *Editing*

Editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner (Notoatmodjo, 2012).

2. *Coding*

Coding adalah mengubah data atau kalimat yang berupa huruf atau kalimat menjadi data angka atau bilangan. (Notoatmodjo, 2012).

3. Memasukan data (*data entry*)

Data yaitu jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode dimasukan kedalam program atau *software* komputer. *Software* yang di gunakan untuk *entry* data penelitian adalah paket program *SPPSS for windows* (Notoatmojo 2012).

4. Pembersihan data (*cleaning*)

Setelah semua data responden dimasukan, perlu dilakukan pengecekan ulang untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi (Notoatmodjo, 2012).

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara univariat. Analisis univariat yang telah digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel dan subvariabel yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu dengan distribusi frekuensi, presentase, dan sekal pengukuran intrval.

Analisis sekor tingkat kepuasan menggunakan format jawaban sekaka Likert, yang memungkinkan konsumen menjawab dengan berbagai tingkatan (1-5) (Helni, 2016). Setiap jawaban diberin bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas.
- b. Skor 2 untuk jawaban tidak puas.
- c. Skor 3 untuk jawaban cukup puas
- d. Skor 4 untuk jawaban puas.
- e. Skor 5 untuk jawaban sangat puas.

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat di kelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Bandu, 2013):

$$\text{interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor}}$$

$$\text{interval} = \frac{100}{5}$$

$$\text{interval} = 20$$

Nilai 20 adalah interval jarak dari 0% – 100%

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan intervalnya

1. Angka 0% - 19,99 Sangat Tidak Puas
2. Angka 20% - 39,99% Tidak Puas
3. Angka 40% - 59,99
4. Angka 60% - 79,99 Puas
5. Angka 80% - 100 Sangat Puas

Penyelesaian

$$\text{hasil} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah skor tertinggi di kali responden}} \times 100\%$$

(Bandu, 2013)

3.9 Etika Penelitian

Masalah etika menurut Habibah (2016) yang harus diperhatikan antara lain:

1. Tanpa Nama (*Anonimity*)

Merupakan jaminan dalam menggunakan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

2. Kerahasiaan (*Confidentialy*)

Memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu yang akan di laporkan pada hasil riset.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

Karakteristik responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian ini. Distribusi responden mencakup, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan maka dapat kita lihat hasil dari penelitian yang dilakukan pada bulan Desember Tahun 2020 yang bertempat di Apotek Cemara Adiwerna.

4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Pengunjung atau konsumen yang datang ke apotek sifatnya beragam mulai dari remaja sampai orang tua sekalipun, maka hal ini memungkinkan responden bervariasi dalam hal umur karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

No	Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 30	19	19
2	31 – 40	34	34
3	41 – 50	36	36
4	51 – 60	11	11
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 41-50 tahun sebanyak 36 orang (36%), dan responden yang berumur antara 20-30 sebanyak 19 orang (19%), selanjutnya responden yang paling sedikit umur antara 51-60 sebanyak 11 orang (11%) dan 31-40 tahun sebanyak 34 orang (34%).

Responden yang paling banyak adalah berumur antara 31-40 dan 41-50. Hal ini disebabkan usia rentang 31-50 tahun adalah masa dimana manusia mulai menurun kesehatannya.

4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Apotek merupakan pilihan utama untuk membeli obat ketika sakit dalam sebuah apotek tentu pengunjung atau pelanggan yang datang membeli obat bervariasi jenis kelaminnya karakter responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wanita	79	79
2	Laki-laki	21	21
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah didominasi oleh wanita yaitu 79 orang (79%), sedangkan untuk laki-laki sebanyak 21 orang (21%). Pada dasarnya tidak ada perbedaan antara jenis kelamin laki – laki ataupun wanita dalam hal pembelian obat di Apotek Cemara. Responden yang membeli obat paling banyak adalah wanita hal ini dikarenakan wanita yang datang keapotek

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan yang telah dijalani seorang tentu tidak sama antara individu satu dengan yang lain sehingga menanamkan pola pikir yang berbeda pula dengan pola pikir yang berbeda maka dapat mempengaruhi perilaku seorang dalam melakukan keputusan

pembelian. Karakteristik berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	20	16
3	SMA/SMK Sederajat	45	45
4	Sarjana	30	40
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah pasien dengan tamatan SMA sebanyak 45 orang (45%) kemudian responden dengan tamatan sarjana sebanyak 40 orang (40%), responden dengan jenjang tamatan SMP sebanyak 20 orang (20%), responden dengan tamatan SD sebanyak 5 orang (5%), hal ini dikarenakan pada tahun 2000an pendidikan minimal SMA sehingga rata-rata responden yang datang ke apotek adalah lulusan SMA.

4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan seseorang sering kali memengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pembelian suatu produk obat. Karakteristik berdasarkan pekerjaan seseorang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	19	19
2	Pegawai Negri Sipil	6	6
3	Wiraswasta	51	51
4	Ibu Rumah Tangga	24	24
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat di katakan bahwa responden yang paling tinggi bekerja wiraswasta sebanyak 51 orang (51%), kemudian yang berikutnya bekerja pegawai swasta sebanyak 19 orang (19%), kemudian yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 6 orang (6%), yang tidak bekerja, sebagai ibu rumah tangga sebanyak 24 orang (24%). Pada karakteristik berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta.

4.2 Hasil Kepuasan Pelayan Kefarmasian

Hasil kepuasan pelayan kefarmasian yang di lihat melali, lima aspek dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi empati dimensi keyakinan , dimensi ketanggapan, dan dimensi fasilitas (Notoatmodjo, 2012)

4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampaan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik. Karakteristik berdasarkan dimensi kehadalan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
1	Petugas memberikan informasi tentang nama obat	2	5	6	50	37	83
2	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	3	7	4	47	39	83,2

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5).

Berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai Petugas memberikan informasi tentang nama obat mendapat nilai 83% dan pertanyaan kedua yang mengenai Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dapat nilai 83,2% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Dalam penelitian ini dimensi kehandalan diukur dari prosedur pelayanan baik pelayanan resep maupun pelayanan swamedikasi, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh apoteker, dan menyediakan obat yang dibutuhkan pasien. Hal tersebut menunjukkan, petugas apotek cemara dalam memberikan informasi tentang obat dan cara pemberian obat dilakukan dengan jelas sehingga pasien puas terhadap pelayanannya.

4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Karakteristik berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimesi Empati

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	0	8	10	31	51	85
2	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	2	6	17	38	37	80,4

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)

Berdasarkan Dimensi Empati yang terdiri dari 2 pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat mendapat nilai 85% dan pertanyaan kedua mengenai petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dapat nilai 80,4% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Dimensi empati dalam penelitian ini diukur dengan pernyataan dengan pelayanan yang diberikan tidak membedakan status antar pasien, apoteker selalu mendengarkan keluhan pasien sebelum diperiksa, kesabaran apoteker dalam melayani pasien, apoteker memberikan perhatian dan dukungan untuk kesembuhan pasien, terjalin komunikasi baik antara apoteker dengan pasien. Hal tersebut menunjukkan, petugas di Apotek Cemara sopan terhadap pasien dan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga pasien dikatakan puas.

4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Karakteristik berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimes Ketanggapan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
1	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien haru meminta	2	5	19	27	47	80,5
2	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	4	7	15	31	43	82,4

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4) sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5).

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari 2 pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai petugas memberikan peragaan obat

tampa pasien harus meminta 80,5% dan pertanyaan kedua mengenai Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat 82,4% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Dimensi ketanggapan diukur dengan seberapa cepat waktu tunggu pasien. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di apotek cemara tidak lebih dari 15 menit, dikarenakan jika waktu tunggu yang terlalu lama akan menimbulkan rasa bosan dan pelayanan yang kurang optimal pada pasien yang berkunjung dalam pembelian obat.

Ketanggapan apoteker beserta karyawannya di apotek terhadap keluhan pasien sehingga dengan segera menanggapi keluhan pasien. Hal tersebut menunjukkan, setiap petugas Apotek Cemara memberikan pelayanan obat kepada pasien dengan waktu yang relatif cepat sehingga pasien dikatakan puas.

4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan

Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. Karakteristik berdasarkan dimensi keyakinan dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
1	Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan	1	5	11	39	44	84
2	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	5	7	12	29	53	87,2

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan 84% dan pertanyaan kedua adanya keyakinan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat 87,2% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Dalam penelitian ini, dimensi keyakinan diukur dengan pernyataan diantaranya, apoteker beserta karyawannya melayani pasien dengan sopan dan ramah, apoteker memberikan pelayanan dengan baik dan teliti pada saat pemberian obat kepada pasien, apoteker memberi informasi efek samping obat kepada pasien dengan terampil, sopan, dan juga ramah. Apoteker juga menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas. Hal tersebut menunjukkan setiap informasi yang diberikan petugas di Apotek Cemara sudah akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pasien sehingga pasien puas.

4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fasilitas

fasilitas (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fasilitas perusahaan yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas (gedung, gudang) dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Kepuasan dimensi fasilitas dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fasilitas

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
1	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	4	7	8	39	42	81,6
2	Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti	6	3	4	25	62	86,8

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4) sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur 81,6% dan pertanyaan kedua petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti 86,8% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Dimensi fasilitas yang diukur dalam penelitian ini yaitu yang dapat dilihat secara langsung, mutu pelayanan dari segi tangible meliputi bentuk brosur yang diberikan apoteker kepada pasien sehingga pasien dapat melihat langsung informasi obat yang terdapat pada brosur tersebut. Apoteker juga menuliskan aturan pakai obat dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap pembelian obat di apotek cemara selalu disertakan brosur dan ditulis cara penggunaan obat sehingga pasien merasa puas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di apotek cemara dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke Apotek Cemara Adiwerna Puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat melalui lima aspek dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi empati, dimensi keyakinan, dimensi ketanggapan dan dimensi fasilitas dari semua hasil yang di teliti dinyatakan pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian memberikan sasaran bagi cemara adiwerna antara lain:

1. Mempertahakan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna sehingga dapat mempertahankan loyalitas Pasien.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi apotek cemara adiwerna sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas apotek kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, No.1204/MENKES/SK/X/2004, *tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.*
- AphA, 2013, *Chain Community Pharmacy*, American Pharmacists Association.
- Atmini, K.D., Gandjar, I.G. dan Purnomo, A. 2011, *Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta*, Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.
- Bertawati. 2013, *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.
- Dianita, R.P. 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen* Disertasi. Jawa Timur: Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Depkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta: Depkes RI
- Diarti, D.S.P., Budi, S.P. dan Wiratmo. 2014, *Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpster Jember*, e-Jurnal Pustaka Kesehatan
- Depkes, 2008, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek* (SK NOMOR 1027/MENKES/SK/IX/2004), Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Diputra, Yudha Bagja. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes
- Efyou. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Fitri, M. dkk 2016, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung. Karya tulis ilmiah*, bali: akademi farmasi saraswati Denpasar.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPF E UNDIP.


- Helni, 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Sumatra Selatan: fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan universitas bandar Lampung.
- Hendra, S. 2016, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru*, Karya Tulis Ilmiah kalimatan: Politeknik Kesehatan Makasar.
- Umar, H . 2007. *Metode Penelitian untuk Sekripsi dan Tasis Bisnis*, ED. 8 Baru. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Imas, N.R, 2016, *Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Dipelayanan Kesehatan* Karya Tulis Ilmiah : Politeknik Baikti Mulya
- Ihsan, S., Rezky, P. dan Akib, N.I. 2014, *Evaluasi Mutu Pelayanan dan Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Pengelola Apotek di Apotek – Apotek Kota Kendari*, Medula.
- Istiqomah, F.N. dan Satibi. 2012, *Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker*, Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi,
- Kertajaya, 2007, *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Edisi Soft Cover, Mizan Media Utama, Bandung.
- Kuntoro. 2017, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Skripsi : Vakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kemenkes, 2002, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 922/MENKES/PER/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*, Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1332/MENKES/SK/X/2002 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Latifah, E., Pribadi, P. dan Yuliasuti, F. 2014, 'Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Magelang Bulan September Tahun 2014', Laporan Hasil Penelitian, D III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang.

- Made, P.T. dkk. 2017, *Dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung* skripsi: Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi .
- M., Burhan. 2009, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Monita. 2009, 'Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang', *Tesis, Program Pascasarjana Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta*.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu kefarmasian*. Jakarta : Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan. No.73 tahun 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Permenkes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Purwono, H.B. 2008, 'Kajian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan KEPMENKES RI NOMOR 1027/MENKES/SK/IX/2004 di Apotek-Apotek Kabupaten Bantul', *Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta*.
- Rurubua, S.M. 2014, 'Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Asma oleh Apoteker pada Sepuluh Apotek di Kota Yogyakarta', *Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sanatha Dharma, Yogyakarta*.
- Sari, Wening. 2008. *Care Your Self Hepatitis*. Penerbit Penebar Plus : Jakarta.
- Selvy N. dkk. 2017, *Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Disertasi, Jawa Timur: Universitas Brawijaya Malang.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610*.
- Solichah Supartiningsih, 2017 *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah sakit : Kasus Pada Rawat Jalan*, *jurnal modicoetocologi*.

- Susi, N. 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kiefermasian Dr.Murjani Sampit Skripsi* Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Supardi, S., Handayani, R.S., Raharni., Herman, M.I., dan Susyanty A.L. 2011, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya*. Buletin Penelitian Kesehatan
- Victor,S dkk. 2016, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiaan Di Pukesmas Cemapaka Putihskripsi*, Jakarta: Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta :Erlangga.
- Wiryanto dan Sudewi. 2016, *Tingkat Pemenuhan Standar Praktik Beberapa Apotek di Kota Medan*. Prosiding Rakernas dan Pertemuan Ilmiah Tahunan Ikatan Apoteker Indonesia 2016, Medan, Indonesia
- Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan data

	Yayasan Pendidikan Harapan Bersama Politeknik Harapan Bersama PROGRAM STUDI D III FARMASI
	Kampus I : Jl. Mataram No.9 Tegal 52142 Telp. 0283-352000 Fax. 0283-353353 Website: www.poltektegal.ac.id Email parapemikir.farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 044.03/ FAR.PHB/XI/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi



Kepada Yth,
 Apoteker Apotek Cemara Adiwerna
 di
 Tempat

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan adanya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Erika Tri Handayani
 NIM : 18080121
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna.

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.
 Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 3 November 2020

Mengetahui, Ka. Prodi DIII Farmasi  apt. Sari Prabdari, S.Farm,MM NIPY. 08.015.223	Ketua Panitia,  KUSNADI, M.Pd NIPY. 04.015.217 
---	--

Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

APOTEK CEMARA
Alamat : Jl. Raya Penarukan NO. 50 Adiwerna Kode Pos 52194
Telp. 085742272543

Nomor : Adiwerna, 18 Januari 2021

Lampiran:- Kepada Yth,

Perihal : Pengembalian Mahasiswa Ketua Prodi DIII Farmasi
Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

di -
Tempat

Menindaklanjuti surat Politeknik Harapan Bersama Program Studi DIII Farmasi tanggal 4 Desember 2020 Nomor 049.03/FAR.PHB/XI/2020 perihal permohonan ijin pengambilan data dan penelitian KTI Observasi


Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa yang bernama :

Nama : Erika Tri Handayani
Nim : 18080121

Telah selesai melakukan pengambilan data dan penelitian dari tanggal 8 Desember 2020 s/d 20 Januari 2021. Sehubungan dengan hal tersebut maka kami serahkan kembali mahasiswa tersebut, untuk dapat mengikuti perkuliahan kembali.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih

Kepala Apotek Cemara


Etik Nurdiningsih S. Farm. Apt
STRA. 19810326

Hasil Uji Validitas

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=PA1 PA2 PB1 PB2 PC1 PC2 PD1 PD2 PE1 PE2
Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Total
PA1	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PA2	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PB1	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PB2	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
PC1	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
PC2	Pearson Correlation	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PD1	Pearson Correlation	.439*
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	30
PD2	Pearson Correlation	.411*

	Sig. (2-tailed)	.024
	N	30
PE1	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
PE2	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=PA1 PA2 PB1 PB2 PC1 PC2 PD1 PD2 PE1 PE2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	10

Contoh Perhitungan Uji Validitas

Soal No. 1

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	4	37	16	1369	148
2	5	36	25	1296	180
3	3	29	9	841	87
4	5	40	25	1600	200
5	4	31	16	961	124
6	5	40	25	1600	200
7	4	36	16	1296	144
8	4	40	16	1600	160
9	5	37	25	1369	185
10	4	41	16	1681	164
11	4	36	16	1296	144
12	3	37	9	1369	111
13	5	42	25	1764	210
14	4	42	16	1764	168
15	4	39	16	1521	156
16	3	35	9	1225	105
17	4	39	16	1521	156
18	4	34	16	1156	136
19	3	35	9	1225	105
20	2	29	4	841	58
21	4	37	16	1369	148
22	4	34	16	1156	136
23	3	32	9	1024	96
24	2	30	4	900	60
25	2	26	4	676	52
26	5	40	25	1600	200
27	5	41	25	1681	205
28	4	47	16	2209	188
29	4	40	16	1600	160
30	3	35	9	1225	105
Σ	115	1097	465	40735	4291

Diketahui :

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \Sigma X &= 115 \\
 (\Sigma X)^2 &= 13225 \\
 \Sigma X^2 &= 465 \\
 \Sigma Y &= 1097 \\
 (\Sigma Y)^2 &= 1203409 \\
 \Sigma Y^2 &= 40735 \\
 \Sigma XY &= 4291
 \end{aligned}$$

Perhitungan :

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x \cdot \Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30 \times 4291 - 115 \times 1097}{\sqrt{(30 \times 465 - 13225) (30 \times 40735 - 1203409)}}$$

$$= \frac{128730 - 126155}{\sqrt{(725) (18641)}} = \frac{2575}{3676.2} = \mathbf{0.700}$$

hasil perhitungan validitas item pertanyaan no. 1

$$\begin{aligned}
 r \text{ hitung} &= 0.700 \\
 r \text{ tabel} &= 0.361 \quad (\alpha = 5\%, n = 30) \\
 \text{Kesimpulan} &= \mathbf{Valid}
 \end{aligned}$$

Soal No. 2

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	4	37	16	1369	148
2	4	36	16	1296	144
3	3	29	9	841	87
4	4	40	16	1600	160
5	3	31	9	961	93
6	4	40	16	1600	160
7	4	36	16	1296	144
8	4	40	16	1600	160
9	2	37	4	1369	74
10	4	41	16	1681	164
11	4	36	16	1296	144
12	3	37	9	1369	111
13	5	42	25	1764	210
14	5	42	25	1764	210
15	4	39	16	1521	156
16	3	35	9	1225	105
17	4	39	16	1521	156
18	4	34	16	1156	136
19	2	35	4	1225	70
20	2	29	4	841	58
21	4	37	16	1369	148
22	3	34	9	1156	102
23	4	32	16	1024	128
24	3	30	9	900	90
25	3	26	9	676	78
26	5	40	25	1600	200
27	3	41	9	1681	123
28	5	47	25	2209	235
29	3	40	9	1600	120
30	3	35	9	1225	105
Σ	108	1097	410	40735	4019

Diketahui :

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \Sigma X &= 108 \\
 (\Sigma X)^2 &= 11664 \\
 \Sigma X^2 &= 410 \\
 \Sigma Y &= 1097 \\
 (\Sigma Y)^2 &= 1203409 \\
 \Sigma Y^2 &= 40735 \\
 \Sigma XY &= 4019
 \end{aligned}$$

Perhitungan :

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x \cdot \Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30 \times 4019 - 108 \times 1097}{\sqrt{(30 \times 410 - 11664) (30 \times 40735 - 1203409)}}$$

$$= \frac{120570 - 118476}{\sqrt{(636) (18641)}} = \frac{2094}{3443.2} = \mathbf{0.608}$$

hasil perhitungan validitas item pertanyaan no. 2

$$\begin{aligned}
 r \text{ hitung} &= 0.608 \\
 r \text{ tabel} &= 0.361 \quad (\alpha = 5\%, n = 30) \\
 \text{Kesimpulan} &= \mathbf{Valid}
 \end{aligned}$$

Soal No. 3

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	4	37	16	1369	148
2	5	36	25	1296	180
3	3	29	9	841	87
4	4	40	16	1600	160
5	3	31	9	961	93
6	4	40	16	1600	160
7	3	36	9	1296	108
8	3	40	9	1600	120
9	4	37	16	1369	148
10	5	41	25	1681	205
11	4	36	16	1296	144
12	3	37	9	1369	111
13	4	42	16	1764	168
14	4	42	16	1764	168
15	4	39	16	1521	156
16	3	35	9	1225	105
17	4	39	16	1521	156
18	4	34	16	1156	136
19	4	35	16	1225	140
20	3	29	9	841	87
21	3	37	9	1369	111
22	2	34	4	1156	68
23	3	32	9	1024	96
24	3	30	9	900	90
25	2	26	4	676	52
26	5	40	25	1600	200
27	3	41	9	1681	123
28	5	47	25	2209	235
29	3	40	9	1600	120
30	3	35	9	1225	105
Σ	107	1097	401	40735	3980

Diketahui :

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \Sigma X &= 107 \\
 (\Sigma X)^2 &= 11449 \\
 \Sigma X^2 &= 401 \\
 \Sigma Y &= 1097 \\
 (\Sigma Y)^2 &= 1203409 \\
 \Sigma Y^2 &= 40735 \\
 \Sigma XY &= 3980
 \end{aligned}$$

Perhitungan :

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x \cdot \Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30 \times 3980 - 107 \times 1097}{\sqrt{(30 \times 401 - 11449) (30 \times 40735 - 1203409)}}$$

$$= \frac{119400 - 117379}{\sqrt{(581) (18641)}} = \frac{2021}{3291} = 0.614$$

hasil perhitungan validitas item pertanyaan no. 3

$$\begin{aligned}
 r \text{ hitung} &= 0.614 \\
 r \text{ tabel} &= 0.361 \quad (\alpha = 5\%, n = 30) \\
 \text{Kesimpulan} &= \text{Valid}
 \end{aligned}$$

Soal No. 4

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	4	37	16	1369	148
2	2	36	4	1296	72
3	2	29	4	841	58
4	4	40	16	1600	160
5	2	31	4	961	62
6	2	40	4	1600	80
7	3	36	9	1296	108
8	4	40	16	1600	160
9	3	37	9	1369	111
10	5	41	25	1681	205
11	3	36	9	1296	108
12	4	37	16	1369	148
13	5	42	25	1764	210
14	4	42	16	1764	168
15	4	39	16	1521	156
16	3	35	9	1225	105
17	4	39	16	1521	156
18	4	34	16	1156	136
19	5	35	25	1225	175
20	3	29	9	841	87
21	3	37	9	1369	111
22	3	34	9	1156	102
23	3	32	9	1024	96
24	3	30	9	900	90
25	2	26	4	676	52
26	5	40	25	1600	200
27	3	41	9	1681	123
28	5	47	25	2209	235
29	2	40	4	1600	80
30	3	35	9	1225	105
Σ	102	1097	376	40735	3807

Diketahui :

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \Sigma X &= 102 \\
 (\Sigma X)^2 &= 10404 \\
 \Sigma X^2 &= 376 \\
 \Sigma Y &= 1097 \\
 (\Sigma Y)^2 &= 1203409 \\
 \Sigma Y^2 &= 40735 \\
 \Sigma XY &= 3807
 \end{aligned}$$

Perhitungan :

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x \cdot \Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30 \times 3807 - 102 \times 1097}{\sqrt{(30 \times 376 - 10404) (30 \times 40735 - 1203409)}}$$

$$= \frac{114210 - 111894}{\sqrt{(876) (18641)}} = \frac{2316}{4041} = 0.573$$

hasil perhitungan validitas item pertanyaan no. 4

$$\begin{aligned}
 r \text{ hitung} &= 0.573 \\
 r \text{ tabel} &= 0.361 \quad (\alpha = 5\%, n = 30) \\
 \text{Kesimpulan} &= \text{Valid}
 \end{aligned}$$

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

No	GAMBAR	KETERANGAN
1.		Responden mengisi kuisisioner
2.		Responden mengisi kuisisioner
3.		Responden mengisi kuisisioner
4.		Responden mengisi kuisisioner

Lampiran 5. Lembar Kuesioner

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
A. Dimensi kehandalan						
1	Petugas memberikan informasi tentang nama obat					
2	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat					
B. Dimensi empati						
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat					
2	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
C. Dimensi ketanggapan						
1	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta					
2	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat					
D. Dimensi keyakinan						
1	Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan					

2	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat					
E. Dimensi fasilitas						
1	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur					
2	Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti					

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Pendidikan :

Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban Responden

Data Analysis

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4
2	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4
3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5
4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5
6	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5
7	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5
8	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5
9	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5
10	4	2	3	4	3	4	5	5	4	5
11	4	2	3	4	3	4	5	5	4	5
12	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4
13	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
14	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
15	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
16	1	4	5	3	3	4	3	5	5	4
17	1	4	5	3	3	5	3	5	5	4
18	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3
19	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3
20	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3
21	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3
22	3	4	3	2	4	5	4	5	5	3
23	3	4	3	2	4	3	4	5	5	2
24	3	4	3	2	4	3	4	5	2	2
25	2	4	3	2	4	3	4	5	2	2
26	2	4	4	2	4	4	2	5	2	2
27	2	4	4	2	4	4	2	5	2	2
28	2	5	4	2	5	4	1	5	2	2
29	1	5	4	5	5	4	1	5	3	2
30	4	5	4	4	5	4	1	5	3	2
31	4	5	4	5	5	3	1	5	3	2
32	4	2	4	5	5	4	3	5	3	3
33	4	2	4	5	5	5	3	5	3	3
34	4	2	4	5	5	5	3	5	3	3
35	4	2	4	3	5	5	3	5	1	3
36	4	2	4	3	5	5	3	5	1	3

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
37	4	3	4	3	5	4	3	4	1	3
38	5	3	5	3	5	4	3	4	1	3
39	5	3	5	3	5	4	4	4	1	3
40	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3
41	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4
42	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4
43	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4
44	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4
45	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4
46	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4
48	5	3	3	4	4	3	3	1	4	4
49	5	3	3	4	4	3	3	1	4	4
50	5	4	3	4	4	3	4	1	4	4
51	5	4	3	4	4	3	4	2	4	4
52	2	4	3	4	4	3	4	2	4	5
53	2	3	3	4	4	3	4	2	4	5
54	2	3	3	4	4	3	4	2	4	5
55	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5
56	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5
57	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5
58	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
59	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
60	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
61	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
62	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
63	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5
64	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5
65	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
66	4	3	4	4	2	4	5	4	4	5
67	4	3	5	4	2	4	5	4	4	5
68	4	3	5	4	2	4	5	4	4	5
69	4	3	5	4	2	4	4	4	4	5
70	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4
71	4	2	5	5	2	4	4	3	4	4
72	4	2	3	5	2	4	4	3	4	4
73	4	2	3	5	2	2	4	3	4	4
74	3	2	3	5	2	2	4	3	4	4

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
75	3	2	3	5	2	2	4	3	4	4
76	3	4	3	5	2	3	5	3	4	4
77	3	4	3	5	2	3	5	3	4	4
78	4	4	3	5	2	3	5	3	4	4
79	4	4	3	5	1	3	5	5	4	4
80	4	4	3	5	2	3	3	5	5	4
81	4	2	5	5	1	3	3	5	5	4
82	4	3	5	5	3	5	3	5	5	4
83	4	3	5	5	3	5	3	5	5	4
84	4	3	5	5	1	5	3	5	5	4
85	4	3	5	5	1	5	3	5	5	4
86	4	5	5	4	1	5	3	5	3	4
87	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4
88	4	5	5	4	1	3	3	5	3	4
89	4	5	5	4	3	4	3	5	3	1
90	4	4	5	4	3	4	3	5	3	1
91	4	4	5	4	3	4	3	4	3	1
92	4	4	5	3	3	4	3	4	3	1
93	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3
94	4	1	4	3	3	4	3	4	3	3
95	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
96	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2
97	4	3	1	3	4	3	3	4	4	2
98	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2
99	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2
100	4	2	1	3	4	3	4	4	3	2

CURRICULUM VITAE



Nama : Erika Tri Handayani
 Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 24 Maret 1998
 Alamat : Ds.Gumalar RT.24/02 Kec.Adiwarna Kab.Tegal
 No.HP : 0858-6666-9021
 Pendidikan :
 SD : SD Negeri Gumalar 02
 SMP : SMP Negeri Adiwerna 04
 SMA : SMK NU 1 Slawi
 Perguruan Tinggi : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Cemara Adiwerna
 Nama Orang Tua
 Ayah : Alm Tasirun
 Ibu : Casmirah
 Pekerjaan Orang Tua
 Ayah : -
 Ibu : -
 Alamat Orang Tua
 Ayah : Ds.Gumalar RT.14/02 Kec.adiwerna Kab.Tegal
 Ibu : Ds.Gumalar RT.24/02 Kec.Adiwarna Kab.Tegal