

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS TEGAL BARAT**



TUGAS AKHIR

OLEH :

NENDYA NAWANG SARI

18080004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS TEGAL BARAT**



TUGAS AKHIR

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

OLEH :

NENDYA NAWANG SARI

18080004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS TEGAL BARAT

TUGAS AKHIR

Oleh :

NENDYA NAWANG SARI

18080004



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc
NIDN: 0611058001

apt. Rizki Febrivanti, M.Farm
NIDN: 0627028302

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : NENDYA NAWANG SARI
NIM : 18080004
Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada
Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada jurusan/program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Penguji 1 : apt. Rosaria Ika Pratiwi, M.Sc (.....)
Penguji 2 : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm (.....)
Penguji 3 : Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom (.....)


Tegal, 23 Maret 2021
Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi,



apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM
NIPY: 08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

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

NAMA	: Nendya Nawang Sari
NIM	: 18080004
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 23 Maret 2021

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

Sebagai sivitas akademik Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nendya Nawang Sari
NIM : 18080004
Jurusan Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Tugas : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti : Noneksklusif (Nonexclusive Royalti Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan memiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 23 Maret 2021

Yang menyatakan



(Nendya Nawang Sari)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu” (Ali bin Abi Thalib)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” (QS. Al Insyirah:5)
“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu” (HR.Muslim)

“Jika kamu tidak membangun mimpimu, seserang akan mempekerjakanmu untuk membangun mimpinya” (Tony Gaskins)

Kupersembahkan buat:

- Kedua Orangtuaku
- Nenek saya Almh.Carmah
- Semua keluargaku
- Dosen pembimbingku
- Teman-teman seperjuanganku

PRAKATA

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan KaruniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat". Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, SE., MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Fam., MM selaku Kepala Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
3. Bapak apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak dr. Bambang Kuswanto selaku Kepala Puskesmas Tegal Barat yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk meraih gelar Ahli Madya.
6. Kedua orangtuaku, terimakasih atas kasih sayangnya yang telah memberikan semangat, dukungan moral maupun material selama saya menempuh pendidikan hingga saya menyelesaikan pendidikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kemajuan penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Tegal, 23 Maret 2021



Nendya Nawang Sari
NIM. 18080004

INTISARI

Sari, Nendya Nawang., Nurcahyo, Heru., Febriyanti, Rizki., 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Tegal Barat

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh apoteker. Dalam pemberian informasi mengenai obat dan aspek penggunaannya bersifat tidak memiliki dan dapat dievaluasi dengan kritis oleh pasien, masyarakat dan profesi kesehatan lain, sehingga kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dapat dilakukan sesuai standar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di puskesmas Tegal Barat.

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden berstatus sebagai pasien di puskesmas Tegal Barat pada bulan November 2020. Data diperoleh melalui pengisian kuisisioner sebanyak 14 pertanyaan. Kuisisioner yang diberikan berupa tingkat kepuasan terhadap informasi obat dengan menggunakan format 4 skala likert yaitu: sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas terhadap 5 variabel tingkat kepuasan yaitu berwujud, kehandalan, ketangapan, jaminan dan empati. Data kuisisioner kemudian diolah menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji data diketahui bahwa variabel berwujud termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 86,25%. Pada variabel kehandalan termasuk dalam kategori puas dengan persentase 69,5%. Sedangkan pada variabel ketangapan termasuk dalam kategori puas dengan persentase 80,5%. Dan pada variabel jaminan termasuk dalam kategori sangat puas dengan 79,43%. Serta pada variabel empati termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 80,75%.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat, Puskesmas Tegal Barat*

ABSTRACT

Sari, Nendya Nawang., Nurcahyo, Heru., Febriyanti, Rizki., 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Tegal Barat

Drug information service is an activity carried out as a routine by the pharmacists. In providing information about medicine and aspects of their use are impartial and can be critically evaluated by the patients, public and other health professionals. As a result, level of satisfaction among patient towards the quality of service can be achieved according to government standard. The purpose of this study was to describe level of satisfaction of medicine information services in West Tegal Health Center.

This study involved 100 respondents as patients of the health center in November 2020. Data were obtained through filling out 14 questionnaires. The questionnaire was given to measure the level of satisfaction using 4 likert scales format namely: very satisfied, satisfied, dissatisfied and very dissatisfied. 5 satisfaction level variables, there are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy were then processed using SPSS 22.

Based on the data test, it was resulted that the tangible variable were categorized as very satisfied with a percentage of 86,25%. The reliability variable was satisfied in category with a percentage of 69,5%, while the responsiveness variable was included in very satisfied category with a percentage of 80,5%, and the assurance variable was in very satisfied category with a percentage of 79,43%. As well as the empathy variable included in very satisfied category with a percentage of 80,75%.

Keywords: *medicine information service, Satisfaction Level, Puskesmas Tegal Barat*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat penelitian	5
1.6 Keaslian Penelitian	6
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	8
2.1.2 Tingkat Kepuasan konsumen	9
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Pelayanan Informasi Obat	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Informasi Obat.....	12
2.3 Puskesmas	16

2.3.1	Pengertian Puskesmas	16
2.3.2	Profil Puskesmas Tegal Barat	17
2.3.3	Struktur Organisasi Puskesmas Tegal Barat	18
2.4	Kerangka Teori	19
2.5	Kerangka Konsep	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	21
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian	21
3.3	Populasi dan sampel	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.4	Variabel Penelitian	24
3.5	Definisi Operasional	24
3.6	Jenis dan Sumber Data	27
3.6.1	Jenis Data	27
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	27
3.7	Validitas dan Reliabilitas Data	28
3.7.1	Validitas	28
3.7.2	Reliabilitas	30
3.8	Pengolahan dan Analisis Data	31
3.8.1	Pengolahan Data	31
3.8.2	Analisis Data	32
3.9	Etika Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Karakteristik Responden	36
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	38
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	39
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	40
4.2	Hasil Kepuasan Pelayanan Informasi Obat	41
4.2.1	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud	41

4.2.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	42
4.2.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	46
4.2.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	47
4.2.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	50
BAB VSIMPULAN		54
5.1	Simpulan.....	54
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	24
Tabel 3.2 Uji Validitas	29
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud	41
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan	43
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	46
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	47
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	50
Tabel 4.10 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puskesmas Tegal Barat	18
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat	19
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian untuk Dinas Kesehatan Kota Tegal.....	60
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian untuk Puskesmas Tegal Barat	61
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Tegal.....	62
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dari Puskesmas Tegal Barat	63
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Responden	64
Lampiran 6. Lembar Kuisisioner	66
Lampiran 7. Data Karakteristik Responden	71
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
Lampiran 9. Hasil Data Kuisisioner Responden.....	75
Lampiran 10. Dokumentasi.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian Mulianti (2015) membahas mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas daerah Banjarmasin, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas daerah Banjarmasin, menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 73,25% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Penelitian Akbar dkk (2018) membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 yaitu 5 pasien sangat puas (1,84%), 214 pasien puas (78,68%), 51 pasien kurang puas (18,75%), dan 2 pasien tidak puas (0,73%).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2016).

Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (Imas dan Sri, 2016).

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat, informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain (Apriansyah, 2017).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang

dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Supriyanto,2010).

Pelayanan yang baik di suatu puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Alasan saya mengambil topik kepuasan pasien adalah karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pasien dan dapat memberikan dampak yang baik pula bagi citra perusahaan. Penelitian ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Depy Oktapian Akbar dengan judul 'gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas karang intan 2 kecamatan karang intan kabupaten Banjar'. Untuk hasil penelitian yang dilakukan oleh Depy menunjukkan bahwa pasien tersebut merasa tidak puas pada dimensi berwujud (*tangible*), namun pada dimensi yang lainnya pasien merasa puas dengan pelayanannya.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif

berdomisili diwilayah kerjanya (Tanani, 2013). Puskesmas Tegal Barat merupakan salah satu puskesmas yang terletak di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal dan menjadi puskesmas yang sangat diminati oleh masyarakat. Dalam pelayanan informasi obat di instalasi farmasi yang telah dilaksanakan di puskesmas, masih ada yang tidak memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, masih banyak keluhan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum diperhatikan oleh petugas puskesmas, khususnya pada bagian instalasi farmasi puskesmas. Keluhannya seperti pada saat meracik obat yang begitu lama sehingga pasien harus menunggu lama.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ‘Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di puskesmas Tegal Barat’.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat.
2. Tingkat kepuasan yang diteliti terbatas pada kepuasan pasien terhadap 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (tangible), dimensi

kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (emphaty).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Sebagai upaya dalam pengembangan ilmu dan wawasan yang berkaitan dengan pelayanan informasi obat yang bermutu.

2. Bagi pihak Puskesmas

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas Tegal Barat.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Akbar dkk (2018)	Chusna dkk (2018)	Peneliti (2020)
1	Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat.
2	Sampel penelitian	Sampel yang digunakan adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.	Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Palangka Raya.	Sampel yang digunakan adalah pasien yang berkunjung dan bersedia menjadi responden untuk mengisi kuisisioner dan mampu berkomunikasi dengan baik di Puskesmas Tegal Barat.
3	Teknik Sampling	Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner yang langsung dibagikan kepada responden.	Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner yang langsung dibagikan kepada responden.	Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner yang langsung dibagikan kepada responden.

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Pembeda	Akbar dkk (2018)	Chusna dkk (2018)	Peneliti (2020)
4	Tempat Penelitian	Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.	Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya	Puskesmas Tegal Barat
5	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan survei cross-sectional.	Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.	Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.
6	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu 5 (1,84%) pasien sangat puas, 214 (78,68%) pasien puas, 51 (18,75%) pasien kurang puas dan 2 (0,73%) pasien tidak puas.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat yaitu dimensi berwujud (86,25%), dimensi kehandalan (69,5%), dimensi ketanggapan (80,5%), dimensi jaminan (79,43%) dan dimensi empati(80,75%).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2013)

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu :

1. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.
2. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi

mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

3. Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsih,2017).

2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto, 2006). Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu dapat bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Supranto, 2006).

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuisisioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuisisioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi atau perbaikan (Supranto, 2006).

2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Kurniawan (2008) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut :

1. Dimensi berwujud (*Tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Indikator berwujud (*Tangible*) meliputi etiket obat yang rapi, jelas mudah dibaca, kemasan menarik, tersedianya poster untuk upaya penyuluhan dan kenyamanan ruang tunggu obat (Helni,2015).

2. Dimensi kehandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator kehandalan meliputi kehandalan petugas dalam memberikan informasi tentang kegunaan obat, cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, tentang lama penggunaan obat, efek samping obat dan makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat (Helni,2015).
3. Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Indikator daya tanggap meliputi petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan obat, ketanggapan apoteker atau petugas obat terhadap pasien (Helni,2015).

4. Dimensi jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Indikator jaminan meliputi petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberi obat yang kadaluwarsa atau rusak, petugas memastikan kebenaran penerima obat dan petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan (Helni,2015).
5. Dimensi empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan atau perasaan pribadi. Indikator empati meliputi petugas memberikan informasi dengan ramah, petugas menggunakan bahasa yang dimengerti dan petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien (Helni,2015).

2.2 Pelayanan Informasi Obat

2.2.1 Pengertian Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektivitas dan kersasional penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma

pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

2.2.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien (Kemenkes, 2016). Pelayanan informasi obat meliputi penyediaan, pengolahan, penyajian, dan pengawasan mutu data atau informasi obat dan keputusan profesional. Tujuan pelayanan informasi obat adalah menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien, masyarakat dan tenaga kesehatan lain di lingkungan Puskesmas, menyediakan informasi untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan obat, menunjang penggunaan obat yang rasional.

2.2.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat

Menurut Kemenkes (2016) untuk mencapai tujuan pelayanan informasi obat, maka perlu dilakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara aktif dan pasif.
2. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat atau tatap muka.
3. Membuat buletin, *leaflet*, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.

4. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
5. Melakukan pendidikan dan atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Mengoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikannya informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Rantucci, 2007).

Informasi obat terkait dengan edukasi dan konseling, sehingga keduanya harus diperhatikan agar apoteker secara efektif mampu memotivasi pasien untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam regimen terapinya. Konseling adalah suatu proses komunikasi dua arah yang sistematis antara apoteker dan pasien untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan obat dan pengobatan (Kemenkes, 2004).

2.2.4 Komponen Pelayanan Informasi Obat

Informasi obat yang diperlukan pasien menurut Kemenkes (2006) terdiri dari :

1. Waktu penggunaan obat, misalnya berapa kali obat digunakan dalam sehari, apakah diwaktu pagi, siang, sore atau malam. Dalam hal ini termasuk apakah obat diminum sebelum atau sesudah makan.
2. Lama penggunaan obat, digunakan selama keluhan masih ada atau harus dihabiskan meskipun sudah merasa sembuh. Obat antibiotik harus dihabiskan untuk mencegah timbulnya resistensi.
3. Cara penggunaan obat yang benar akan menentukan keberhasilan terapi. Oleh karena itu, pasien harus mendapat penjelasan mengenai cara penggunaan obat yang benar terutama untuk sediaan farmasi tertentu seperti obat oral, obat tetes mata, salep mata, obat tetes hidung, obat semprot hidung,

tetes telinga, suppositoria dan krim atau salep rektal dan tablet vagina.

2.3 Puskesmas

2.3.1 Pengertian Puskesmas

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Adisasmito, 2010).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya (Tanan, 2013).

Tujuan Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat (Permenkes, 2014).

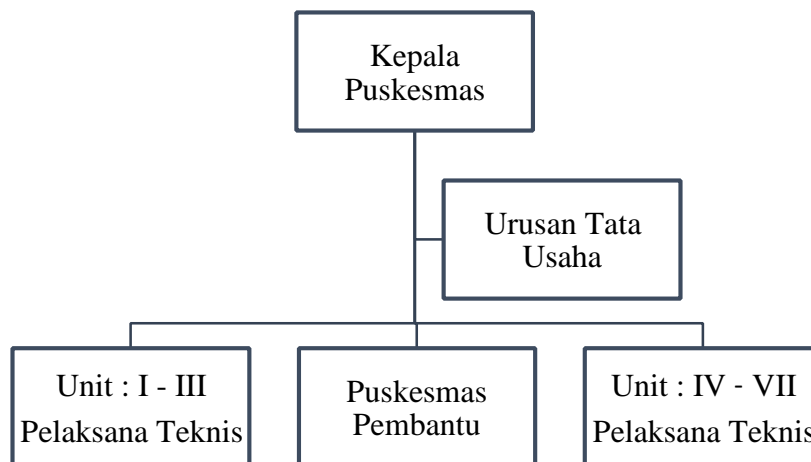
2.3.2 Profil Puskesmas Tegal Barat

Puskesmas Tegal Barat berdiri pada tahun 1973 yang disahkan oleh Walikota Tegal. Seiring perkembangan periode-periode selanjutnya Puskesmas Tegal Barat pada awal bulan Maret 2012 Puskesmas Tegal Barat sudah menggunakan sistem komputerisasi atau 'simpus' dimana resep diterima langsung dari dokter dengan komputer sehingga pasien yang berobat tidak perlu membawa selembar kertas resep untuk menebus obat tersebut (pasien tinggal menunggu) dengan sistem ini memudahkan pelayanan pada ruang obat untuk menyiapkan obat dan etiket. Puskesmas Tegal Barat memiliki Puskesmas Pembantu (PUSTU) sebanyak tiga yang dibagi atau ditempatkan pada daerah Tegal Barat yang terdiri:

- a. PUSTU Kraton
- b. PUSTU Tegalsari
- c. PUSTU Muarareja

2.3.3 Struktur Organisasi Puskesmas Tegal Barat

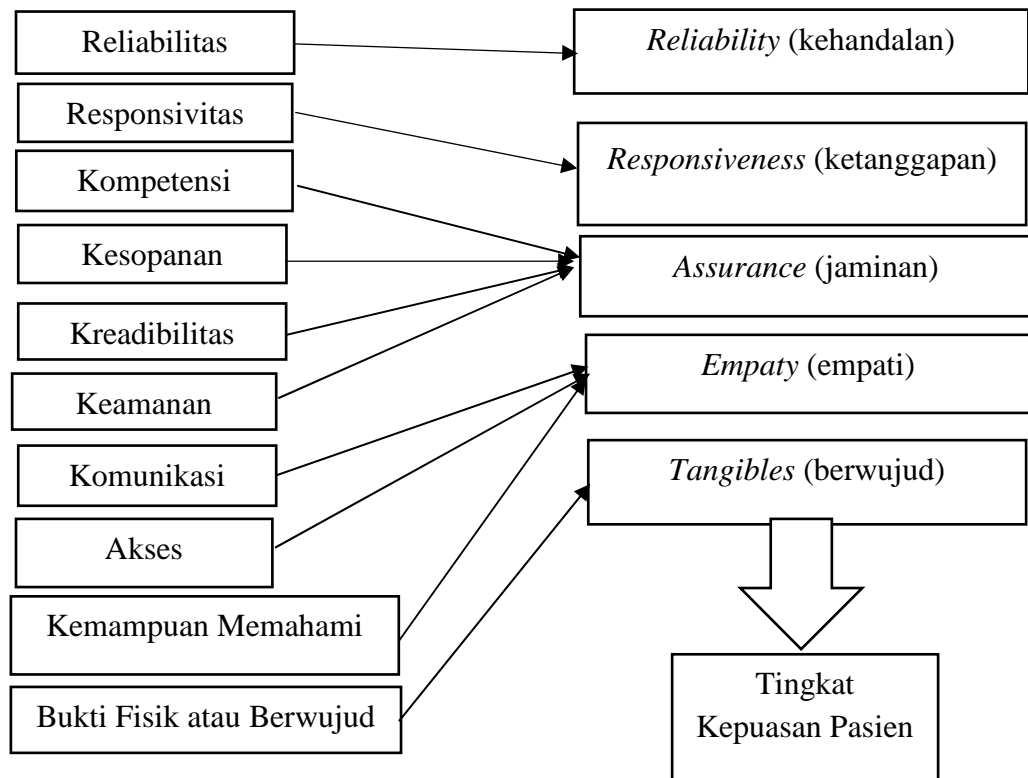
Puskesmas merupakan salah satu fasilitas umum pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting dalam mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Puskesmas dikenal luas oleh masyarakat sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata, terpadu, menyeluruh dan bisa diterima oleh masyarakat dan biasanya sebuah Puskesmas dipimpin oleh kepala Puskesmas yang memiliki tanggung jawab kepada dinas kesehatan setempat. Struktur organisasi di Puskesmas Tegal Barat sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puskesmas Tegal Barat

2.4 Kerangka Teori

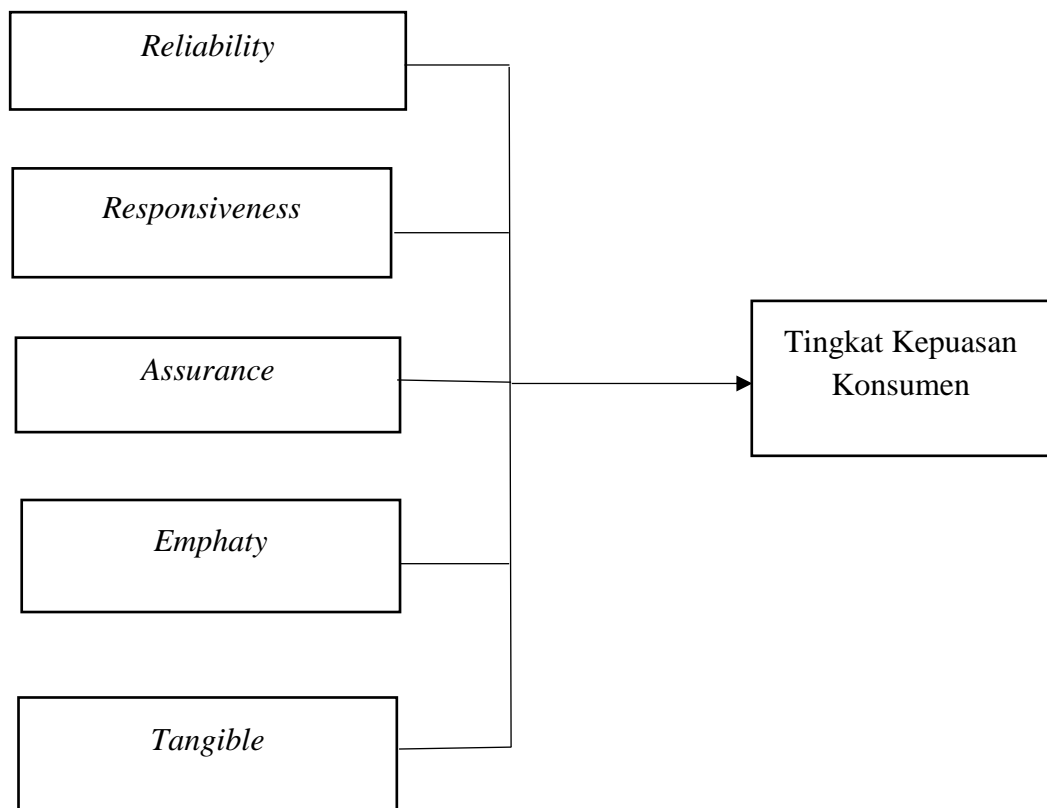
Kerangka teori adalah hubungan antara teori-teori yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012).



Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat

2.5 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan formulasi atau simplikasi dari kerangka teori atau teori-teori yang mendukung penelitian yang terdiri dari variabel-variabel serta hubungan variabel yang satu dengan yang lain (Notoatmodjo, 2012).



Gambar2.3Kerangka Konsep Penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Lingkup Ilmu

Penelitian ini termasuk penelitian farmasi sosial

3.1.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 –
Januari 2021

3.1.3 Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tegal Barat di jalan
Hang Tuah No. 19 Tegalsari Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal
Jawa Tengah.

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah anggota dari suatu himpunan yang ingin diketahui karakteristiknya berdasarkan referensi atau generalisasi (Supardi dkk, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan obat di Puskesmas Tegal Barat pada bulan November 2020 sebanyak 1700 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari seluruh objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi (Notoatmodjo, 2012).

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan bersedia menjadi responden untuk mengisi kuisisioner dan mampu berkomunikasi dengan baik di Puskesmas Tegal Barat.

1. Kriteria inklusi :
 - a. Pasien yang berobat di Puskesmas Tegal Barat lebih dari satu kali
 - b. Pasien usia 20-60 tahun
 - c. Pasien yang bersedia terlibat dalam penelitian
2. Kriteria eksklusi
Pasien tidak mengisi kuisisioner dengan lengkap

Penentuan sampel dengan metode *Slovin* dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2010) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (10% atau 0,1).

Jumlah populasi adalah pasien yang mendapat pelayanan obat di Puskesmas Tegal Barat pada bulan November 2020 sebanyak 1700 pasien. Maka perhitungan sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{1700}{1 + 1700(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1700}{1 + 17}$$

$$n = 94,44$$

Dengan menggunakan persentase kelonggaran (10%) maka dari populasi sebanyak 1700 pasien, sampel yang diambil sebanyak 94,44 pasien dan untuk meminimalisir kesalahan peneliti mengambil 100 sampel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik

pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti (Sani, 2016).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Notoatmodjo, 2012)

Di dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati, meningkatkan penelitian untuk melakukan operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati, meningkatkan penelitian untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu obyek (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
Jenis Kelamin	Penyifatan atau pembagian dua jenis kelamin manusia yang ditentukan secara biologis yang melekat pada jenis kelamin tertentu.	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Perempuan 2. Laki-laki	Kuisisioner	Nominal
Kelompok Usia	Umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun.	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. 20-30 tahun 2. 31-40 tahun 3. 41-50 tahun 4. 51-60 tahun	Kuisisioner	Interval

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
Pendidikan	Suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri.	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Buruh 2. PNS 3. Pedagang 4. Nelayan 5. Lain-lain	Kuisisioner	Nominal
Pekerjaan	Kebutuhan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarga.	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. SD/MI 2. SMP/MTs 3. SMA/SMK 4. Perguruan Tinggi	Kuisisioner	Nominal
Tingkat kepuasan pasien	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2013)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
1). Berwujud (<i>Tangible</i>)	Penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. (Helni, 2015)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal
2). Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (Helni, 2015)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal
3). Ketanggap an (<i>Responsiveness</i>)	Kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. (Helni, 2015)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
4). Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. (Helni,2015)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal
5). Empati (<i>Emphaty</i>)	Kesediaan untuk peduli dan membrikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. (Helni, 2015)	Memberikan jawaban dengan tanda tertentu pada lembar kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuisisioner	Ordinal

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Data yang digunakan berupa data primer yaitu data hasil kuisisioner kepada responden. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditentukan (Purhantara, 2010).

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pasien. Kuisisioner yang dibuat dapat berisi daftar pertanyaan sebanyak 14 pertanyaan yang sudah tersusun baik, dimana responden hanya memberikan jawaban dengan tanda

tertentu agar diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Pertanyaan tersebut terdiri dari dimensi berwujud 2 pertanyaan, kehandalan 4 pertanyaan, ketanggapan 1 pertanyaan, jaminan 4 pertanyaan dan empati 3 pertanyaan. Data dikumpulkan menggunakan skala likert.

3.7 Validitas dan Reliabilitas Data

3.7.1 Validitas

Validitas adalah suatu yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Notoatmodjo, 2010). Uji validitas dilakukan kepada 30 orang, uji validitas menggunakan *pearson product moment* (r_{xy}) dengan menggunakan perangkat komputer program SPSS.

Menurut Sugiyono (2011), keputusan ujinya adalah apabila r hitung lebih besar dari r tabel artinya variabel tersebut valid, namun apabila r hitung lebih kecil dari r tabel artinya variabel tidak valid.

Kriteria uji validitas :

1. Apabila koefisien korelasi (r) dihitung lebih besar dari (r) tabel pada jumlah responden n dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05
2. Apabila nilai signifikansi (p) lebih kecil dari 0,05

Tabel 3.2 Uji Validitas

Hasil Uji Validitas sebagai berikut:

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
Pertanyaan 1	0,361	0,089	Tidak Valid
Pertanyaan 2	0,361	0,702	Valid
Pertanyaan 3	0,361	0,095	Tidak Valid
Pertanyaan 4	0,361	0,238	Tidak Valid
Pertanyaan 5	0,361	0,545	Valid
Pertanyaan 6	0,361	0,333	Tidak Valid
Pertanyaan 7	0,361	0,176	Tidak Valid
Pertanyaan 8	0,361	0,059	Tidak Valid
Pertanyaan 9	0,361	0,629	Valid
Pertanyaan 10	0,361	0,652	Valid
Pertanyaan 11	0,361	0,716	Valid
Pertanyaan 12	0,361	0,283	Tidak Valid
Pertanyaan 13	0,361	0,595	Valid
Pertanyaan 14	0,361	0,264	Tidak Valid
Pertanyaan 15	0,361	0,482	Valid
Pertanyaan 16	0,361	0,232	Tidak Valid
Pertanyaan 17	0,361	0,228	Tidak Valid
Pertanyaan 18	0,361	0,291	Tidak Valid
Pertanyaan 19	0,361	-0,402	Tidak Valid
Pertanyaan 20	0,361	0,671	Valid

Lanjutan Tabel 3.2 Uji Validitas

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
Pertanyaan 21	0,361	0,497	Valid
Pertanyaan 22	0,361	0,469	Valid
Pertanyaan 23	0,361	0,489	Valid
Pertanyaan 24	0,361	0,501	Valid
Pertanyaan 25	0,361	0,516	Valid
Pertanyaan 26	0,361	0,596	Valid
Pertanyaan 27	0,361	0,197	Tidak Valid
Pertanyaan 28	0,361	-0,084	Tidak Valid
Pertanyaan 29	0,361	0,315	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 3.2 dapat disimpulkan bahwa dari 29 pertanyaan yang valid ada 14 pertanyaan dan yang tidak valid ada 15 pertanyaan. Pertanyaan yang dipakai dalam penelitian ini ada 14 pertanyaan.

3.7.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2010). Uji realibilitas digunakan dengan rumus Alpa Cronbach dengan bantuan komputer dengan SPSS (Arikunto, 2013). Uji reliabilitas menggunakan 30 responden.

Menurut Helni (2015), untuk mengetahui reliabilitas instrumen dengan membandingkan nilai koefisien α Cronbach hitung lebih dari 0,7.

Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Apabila koefisien α Cronbach lebih dari 0,6 tingkat *reliability* baik
2. Apabila koefisien α Cronbach 0,6-0,8
3. Apabila koefisien α Cronbach lebih besar dari 0,8 tingkat *reliability* sangat baik

Pada penelitian ini peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 22 dengan hasil alpha cronbach sebesar 0,7.

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,781	14

Berdasarkan tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa kuisisioner dapat digunakan karena alpha cronbachnya lebih dari 0,6.

3.8 Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2014) setelah kuisisioner diisi oleh responden, maka data diolah melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Editing* adalah meneliti kembali apakah isian lembar kuisisioner sudah lengkap dan diisi, editing dilakukan ditempat pengumpulan data, sehingga jika ada kekurangan data dapat segera dikonfirmasi pada responden yang bersangkutan.
2. *Scoring* adalah kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan.
3. *Coding*, Tahap ini mengubah data yang telah dikumpulkan agar lebih ringkas. Memberi kode pada masing-masing variabel terhadap sumber data yang telah diperoleh dari sumber yang telah diperiksa kelengkapannya.
 - a. Sangat Puas = kode 4
 - b. Puas = kode 3
 - c. Tidak Puas = kode 2
 - d. Sangat Tidak Puas = kode 1
4. *Entry data* adalah proses memasukan data melalui kategori tertentu untuk dilakukan analisis data.

3.8.2 Analisis Data

Peneliti melakukan analisa univariat dengan analisis deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing-masing variabel. Analisis univariat berfungsi meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut statistik, tabel, grafik. Analisis univariat

dilakukan masing-masing variabel yang diteliti. Analisis terhadap satu perlakuan yang dimaksud adalah analisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti (baik atau buruk, berhasil atau gagal, memuaskan atau mengecewakan) atau normal tidaknya sebuah sebaran data. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui persentase, distribusi, frekuensi, kecenderungan tengah dan penyebaran (Notoatmojo, 2010).

Tingkat kualitas pelayanan informasi obat pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu:kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Puskesmas Tegal Barat. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 4 bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : Bobot 4
2. Puas (P) : Bobot 3
3. Tidak Puas (CP) : Bobot 2
4. Sangat Tidak Puas (TP) : Bobot 1

Menurut Sugiyono (2010), penentuan intervalrange skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

Rumus Interval :

$$I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah skor}}$$

Perhitungan :

$$I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah skor}}$$

$$I = \frac{100}{4}$$

$$I = 25$$

Hasil (I) = 25 (ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

No	Skor	Keterangan
1	0%-25%	Sangat tidak puas
2	26%-50%	Tidak puas
3	51%-75%	Puas
4	76%-100%	Sangat puas

Scoring yaitu pemberian nilai atau pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible*).

Rumus Indeks % (Sugiyono 2010) :

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

Keterangan :

\sum skor perolehan = total dari seluruh jawaban responden pada
setiap item pertanyaan

\sum skor maksimum = nilai skala Likert tertinggi x jumlah responden

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi :

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan diberikan kepada responden. Jika responden setuju untuk diteliti, maka harus menandatangani lembar tersebut. Jika menolak, maka tidak boleh dipaksa dan harus menghormati hak-haknya.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan sebagai hasil riset, menyimpan lembar kuisisioner sampai jangka waktu yang lama. Setelah tidak digunakan, maka lembar kuisisioner itu dibakar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Tegal Barat

Kecamatan Tegal Barat merupakan salah satu dari 4 kecamatan yang ada di Kota Tegal dengan jumlah penduduk pada tahun 2014 sebanyak 63.447 dan pada tahun 2015 sebanyak 65.906. Puskesmas Tegal Barat terletak di jalan Hang Tuah No. 19 Tegalsari kecamatan tegal Barat Kota Tegal Jawa Tengah. Batas wilayah kerja Puskesmas tegal barat adalah sebelah barat berbatasan dengan kecamatan margadana, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tegal selatan, sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Tegal Timur dan sebelah utara berbatasan dengan laut Jawa. Puskesmas Tegal Barat adalah puskesmas satu-satunya yang ada di kecamatan Tegal Barat. Puskesmas Tegal Barat mempunyai misi sebagai berikut: melaksanakan penggerakkan pembangunan yang berwawasan kesehatan, meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan keluarga, menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, meningkatkan tata kelola administrasi dan sumber daya kesehatan yang baik.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian ini yang diteliti di Puskesmas Tegal Barat.

Distribusi responden mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan.

4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	71	71
2	Laki-laki	29	29
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah didominasi oleh perempuan yaitu 71 orang (71%) sedangkan untuk laki-laki sebanyak 29 orang (29%). Hal ini dikarenakan frekuensi berunjungnya perempuan lebih banyak dari laki-laki.

Terlihat bahwa umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan teori menurut Pennebaker dan Smet yang dikutip oleh Sinulingga (2010) bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki. Kemungkinan hal ini dapat terjadi dikarenakan bahwa ada kecenderungan perempuan lebih sensitif dalam

merasakan sakit dibandingkan dengan laki-laki, sehingga perempuan lebih sering mengapresiasi sakit yang mereka rasakan kesetiap balai pengobatan. Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu produk atau jasa pelayanan, karena jenis kelamin juga dapat mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu hal. (Romadhon, 2013)

4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30	18	18
2	31-40	37	37
3	41-50	40	40
4	50-60	5	5
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa jumlah responden dengan usia 20-30 tahun sebesar 18%, usia 31-40 tahun sebesar 37%, usia 41-50 tahun sebesar 40%, dan usia 50-60 tahun sebesar 5%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak datang ke Puskesmas Tegal Barat adalah yang berusia 41-50 tahun. Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring

saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan pelayanan preventif atau pencegahan (Notoatmodjo, 2010).

4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/MI	13	13
2	SMP/MTs	37	37
3	SMA/SMK	37	37
4	Perguruan Tinggi	13	13
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden dengan pendidikan SD sebesar 13%, responden dengan pendidikan SMP sebesar 37%, responden dengan pendidikan SMA sebesar 37%, dan responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebesar 13%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak datang ke Puskesmas Tegal Barat adalah responden dengan pendidikan SMP dan SMA. Untuk responden dengan pendidikan SMP dimungkinkan karena adanya faktor ekonomi, sehingga mereka lebih memilih bekerja untuk menghidupi keluarganya. Sedangkan untuk responden dengan pendidikan SMA dimungkinkan karena anggapan sebagian masyarakat bahwa SMA

adalah pendidikan umum paling akhir dan bisa langsung bekerja tanpa harus melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Jenjang pendidikan yang dialami oleh konsumen mempengaruhi cara berpikir dan bertindak konsumen tersebut dengan berbagai sudut pandang, daya tangkap terhadap informasi, tingkat pengetahuan, daya pengaruh, sikap, dan minat konsumen dalam memilih pelayanan kesehatan (Aryani dkk, 2015).

4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruh	33	33
2	PNS	4	4
3	Pedagang	30	30
4	Nelayan	13	13
5	Lain-lain	20	20
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa jumlah responden dengan pekerjaan buruh sebesar 33%, pekerjaan PNS sebesar 4%, pekerjaan pedagang sebesar 30%, pekerjaan nelayan sebesar 13%, dan untuk yang lain-lain sebesar 20%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak datang ke Puskesmas Tegal Barat adalah pekerjaan buruh. Hal ini sesuai

dengan mata pencaharian penduduk diwilayah Puskesmas Tegal Barat yaitu sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai buruh milet ikan.

4.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Informasi Obat

Kepuasan pasien diketahui berdasarkan pada 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*).

4.3.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
1	Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan	44	56	0	0	86
2	Petugas berpenampilan rapih dan sopan	57	32	11	0	86,5
Rata-rata						86,25

Dilihat dari tabel dimensi berwujud yang terdiri dari 2 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan mendapat skor 86%

dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan petugas Puskesmas Tegal Barat sangat memperhatikan sekitar untuk memasang poster sebagai bentuk upaya penyuluhan. Pertanyaan kedua mengenai petugas berpenampilan rapih dan sopan mendapat skor 86,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan petugas Puskesmas Tegal Barat berpenampilan rapih dan sopan serta meyakinkan. Sebagian responden masih ada yang merasa tidak puas, hal ini dimungkinkan penampilan pada petugas kurang atau masih ada yang terlihat tidak rapih dan sopan.

Dari rata-rata pada dimensi berwujud mendapatkan skor 86,25% dan dilihat dari *interval likert* termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Akbar dkk (2018). Pada dimensi berwujud (*tangible*) ini menunjukkan presentase sebesar 45,59% yang termasuk kedalam kategori tidak puas. Hal tersebut dikarenakan tidak tersedianya brosur, leaflet obat dan majalah kesehatan yang disebabkan karena beberapa faktor yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada dan dana yang kurang.

4.3.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
1	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan	16	59	25	0	72,75
2	Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	14	57	18	11	68,5
3	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	24	49	18	9	72
4	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	7	50	38	5	64,75
Rata-rata						69,5

Dilihat dari tabel dimensi kehandalan yang terdiri dari 4 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan mendapat skor 72,75% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas. Dan sebagian besar responden merasa tidak puas, hal ini bisa disebabkan karenabanyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi mengenai cara penyimpanan obat secara

lengkap dan akurat. Cara penyimpanan obat harus diketahui pasien karena penyimpanan obat dapat mempengaruhi stabilitas dan efektifitas obat yang nantinya berdampak pada kualitas obat sehingga bisa diminum dalam keadaan baik sampai obat tersebut habis. Pertanyaan kedua mengenai petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat mendapat skor 68,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas. Dan sebagian besar responden merasa tidak puas, hal ini bisa disebabkan karena banyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi mengenai lama penggunaan obat secara lengkap dan akurat. Lama pemakaian obat berkaitan dengan tujuan terapi dan jenis obat yang diberikan misalnya untuk obat dengan terapi kausal seperti antibiotik dan sejenisnya, informasi ini sangat penting agar penggunaan obat lebih optimal dan mencegah resistensi obat (Kemenkses, 2011). Pertanyaan ketiga mengenai petugas memberikan informasi tentang efek samping obat mendapat skor 72% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas. Dan sebagian masih ada yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan banyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi mengenai efek samping obat secara lengkap dan akurat. Pemberian informasi tentang efek samping obat untuk membantu pasien bisa lebih waspada terhadap potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang dikonsumsi. Menurut Keban dkk (2013) kurangnya

informasi mengenai efek samping obat dapat menyebabkan ketidakpatuhan pasien untuk minum obat. Pemberian informasi mengenai efek samping obat harus lebih hati-hati, karena jangan sampai informasi yang diberikan menimbulkan ketakutan dan kekhawatiran pasien untuk mengkonsumsi obat tersebut. Pertanyaan keempat mengenai adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa mendapat skor 64,75% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas. Dan sebagian besar responden merasa tidak puas, hal ini menjadi catatan untuk pihak puskesmas agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Pemberian informasi obat kepada pasien sangatlah perlu dilakukan untuk memperoleh pengobatan yang optimal, salah satunya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa sangatlah penting agar tidak disalahgunakan.

Dari rata-rata pada dimensi kehandalan mendapatkan skor 69,5% dan dilihat dari *interval likert* termasuk dalam kategori puas. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar dkk (2018). Pada dimensi kehandalan (*reliability*) ini menunjukkan presentase sebesar 58,09% yang termasuk kedalam kategori puas. Hal tersebut dikarenakan petugas sudah memberikan informasi obat.

4.3.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	39	44	17	0	80,5
Rata-rata						80,5

Dilihat dari tabel dimensi ketanggapan yang terdiri dari 1 pertanyaan saja yaitu pertanyaan mengenai petugas memberikan pelayanan dengan cepat mendapat skor 80,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan jika pelayanan obatnya lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanannya, pelayanan yang lama bisa menyebabkan pasien yang menunggu tidak merasa nyaman. Dari rata-rata pada dimensi ketanggapan mendapatkan skor 80,5% dan dilihat dari *interval likert* termasuk dalam kategori sangat puas.

Pada hasil penelitian ini masih terdapat responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, hal ini dikarenakan pada saat petugas melayani resep

membutuhkan waktu untuk mencermati dan teliti terhadap resep sebelum meracik obat dan menyerahkannya ke pasien sehingga menyebabkan pasien menunggu lama. Menurut Sutrisna (2016) kemampuan daya tanggap dengan pasien dapat ditingkatkan dengan kemampuan untuk memberikan jasa pelayanan yang cepat, tepat serta memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar dkk (2018). Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) ini menunjukkan presentase sebesar 68,38% yang termasuk kedalam kategori puas. Hal tersebut dikarenakan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik.

4.3.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
1	Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	34	53	13	0	80,25

Lanjutan Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
2	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	49	37	14	0	83,75
3	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	32	57	11	0	80,25
4	Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	21	52	27	0	73,5
Rata-rata						79,43

Dilihat dari tabel dimensi jaminan yang terdiri dari 4 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien mendapat skor 80,25% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan untuk memastikan apakah pasien tersebut sudah jelas atau belum dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas tersebut. Dan sebagian masih ada responden yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang menyebabkan petugas memberikan informasi dengan tergesa-gesa yang menyebabkan tidak sempat meminta pasien untuk mengulang

kembali informasi yang diberikan. Pertanyaan kedua mengenai petugas melayani dengan ramah dan sopan mendapat skor 83,75% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan pasien akan merasa lebih dihargai jika petugasnya ramah dan sopan dalam melayaninya. Dan sebagian masih ada responden yang merasa tidak puas. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan merupakan suatu keharusan yang dilakukan petugas sebagai sikap perhatian dan ketulusan yang dapat memberikan nilai lebih pada kualitas pelayanan.

Pertanyaan ketiga mengenai pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mendapat skor 80,25% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan pasien mampu memahami apa yang telah dijelaskan atau diinformasikan oleh petugas tersebut. Dan sebagian masih ada responden yang merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan setiap pasien memiliki latar pendidikan yang berbeda, sehingga untuk pasien yang memiliki latar pendidikan yang rendah atau dasar sulit untuk memahami informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Tegal Barat. Pertanyaan keempat mengenai petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak mendapat skor 73,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan jika petugas memberikan obat yang baik maka pasien

akan merasa aman ketika berobat ke Puskesmas Tegal Barat. Dan sebagian besar responden merasa tidak puas, hal ini bisa terjadi karena pasien mendapatkan obat dengan kemasan yang kusut sehingga pasien menganggap obat tersebut rusak atau sudah kadaluwarsa.

Dari rata-rata pada dimensi jaminan mendapatkan skor 79,43% dan dilihat dari *interval likert* termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar dkk (2018). Pada dimensi jaminan (*assurance*) ini menunjukkan presentase sebesar 55,88% yang termasuk kedalam kategori puas. Hal tersebut dikarenakan petugas sudah memberikan pelayanan informasi obat dengan baik.

4.3.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil (%)
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	27	53	20	0	76,75

Lanjutan Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

2	Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	41	44	15	0	81,5
3	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	36	64	0	0	84
Rata-rata						80,75

Dilihat dari tabel dimensi empati yang terdiri dari 3 pertanyaan diantaranya adalah pertanyaan pertama mengenai petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien mendapat skor 76,75% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan petugas Puskesmas Tegal Barat sangat perhatian terhadap keluhan tiap pasien, jika tidak perhatian maka kesembuhan pasien akan lama serta tidak mendapatkan kenyamanan hal tersebut bisa menyebabkan pasien tidak lagi datang berobat ke Puskesmas Tegal Barat. Dan sebagian responden masih ada yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan petugas bersikap tidak simpatik yang artinya tidak mampu memberikan perhatian dan ketenangan kepada pasien sehingga pasien merasa tidak dipedulikan. Pertanyaan kedua mengenai petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa

memandang status sosial dan ekonomi mendapat skor 81,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa perlu memandang status baik itu status sosial maupun status ekonomi. Dan sebagian responden masih ada yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan petugas masih ada yang membedakan-pasien yang datang.

Pertanyaan ketiga mengenai petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mendapat skor 84% dilihat dari *interval likert* dikatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan oleh petugas Puskesmas Tegal Barat menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien sehingga pasien mengerti dan menerima informasi yang dibutuhkan. Dari rata-rata pada dimensi empati mendapatkan 80,75% dan dilihat dari *interval likert* termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar dkk (2018). Pada dimensi empati (*emphaty*) ini menunjukkan presentase sebesar 53,31% yang termasuk kedalam kategori puas. Hal tersebut dikarenakan petugas sudah memberikan pelayanan informasi obat dengan baik dan memberikan perhatian secara individual serta mengutamakan kepentingan pasien.

4.4 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat

Tabel 4.10 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)	
1	Berwujud	86,25	
2	D	Kehandalan	69,5
3		Ketanggapan	80,5
4		Jaminan	79,43
5		Empati	80,75
1		Rata-rata	79,28

Dilihat dari tabel diatas diketahui persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi yang terdiri dari dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yaitu sebesar 79,28%. Dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat dari 5 dimensi yaitu dimensi berwujud dengan nilai 86,25%, dimensi kehandalan dengan nilai 69,5%, dimensi ketanggapan dengan nilai 80,5%, dimensi jaminan dengan nilai 79,43% dan dimensi empati dengan nilai 80,75%. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. **Bagi Petugas Puskesmas Tegal Barat**

Kepada petugas Puskesmas Tegal Barat diharapkan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan obat terutama pada aspek kehandalan (*reliability*) dalam kemampuan memberikan informasi mengenai obat seperti cara pemakaian obat, lama penggunaan obat, efek samping obat, tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa

2. **Bagi Peneliti Lain**

Perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut tentang pelayanan informasi obat di Puskesmas Tegal Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wika. 2010. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Akbar D, dkk. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar*. Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 2, No. 2, ISSN : 2548-3897.
- Apriansyah, A, 2017. *Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, dkk. 2015. *Analisa kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 12, No. 1, ISSN : 1693-3591.
- Aspuah, Siti. 2013. *Kumpulan Kuisisioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Bertawati, 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2 Hal 1-11.
- Chusna N, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya*. Jurnal Farmasi Vol. 1, No. 2, ISSN : 2621-4814.
- Fatmawati A, dkk. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang Periode Februari 2016*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis Vol.IV No.01.
- Hayaza, Yaseer. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2.
- Helni, 2015. *TingkatKepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniro, Vol.17, No. 2, ISSN : 0852-8349.
- Hidayana dan Susilawati. 2016. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok*. Jurnal Farmasi dan Kesehatan Vol. 6 No. 1, ISSN : 2087-5045.

- Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II*. Jakarta : PT.Raya Grafindo.
- Imas N R dan Sri S W. 2016. *Faktor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*, Indonesia Journal On Medical Science, Prodi Farmasi, Poltekkes Bhakti Mulia. Sukoharjo.
- Keban, dkk. 2013. *Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta*. Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.11 No.1 Hal : 45-52.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 74 tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2011, *Modul Penggunaan Obat Rasional*, Bina Pelayanan Kefarmasian, Jakarta.
- Lestari dan Faramita. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang*. Lumajang.
- Mansour, Fakhri. 2013. *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, hal 7.
- Mulianti, I. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Novaryatiin Susi, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. Jurnal Farmasi Vol. 1 No. 1, ISSN : 2621-4814.
- Parasuraman A, dkk. 1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 No. 1, PP. 12-37.
- Pohan, Imballo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Prihartini Nita, dkk. 2019. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia*. Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol. 10 No. 1, ISSN : 2354-8770.

- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Romadhon, G. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. 2(3):1-16
- Sani, F.K. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, Ratih. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek "X"*. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2 (1), 122-133.
- Sinulingga, Asna. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010*. Skripsi. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Hal. 22-60.
- Stevani H, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Vol. 14, No. 1.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supardi, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta : Trans Indo Media
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6 (1) : 9-15.
- Supranto, J, M.A, Prof. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Syamsu dan Farida. 2015. *Gambaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makassar*. *Jurnal Farmasi* Vol.7 (2), ISSN : 2085-4714.
- Tanan L, dkk. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*, *Kesmas Unhas*, 5(2):22-30.

- Tri Sutrisna, dkk. 2016. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri*. Jurnal Ilmiah Medicamento Vol.2 No.2, ISSN : 2356-4814.
- Umar, Anugrah. 2020. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020*. Jurnal Kesehatan Luwu Raya Vol.07 No.01, ISSN : 2356-198X.
- Yuniar dan Handayani. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal kefarmasian Indonesia Vol.6 No.1, ISSN : 2354-8770.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian untuk Dinas Kesehatan Kota Tegal



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 : farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 150.03/ FAR.PHB/XII/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,
 Kepala Dinas Kesehatan Kota Tegal
 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 : Nendya Nawang Sari
 NIM : 18080004
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat.


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.

Mengetahui,
 a.n. Ka. Prodi DIII Farmasi
 Sekretaris,

 Apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
 NIPY. 09.012.117

Tegal, 2 Desember 2020

Ketua Panitia,


 Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217

Lampiran 2. Surat Izin penelitian untuk Puskesmas Tegal Barat



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 : farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 091.03/ FAR.PHB/XI/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi


Kepada Yth,
 Kepala Puskesmas Tegal Barat
 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 : Nendya Nawang Sari
 NIM : 18080004
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat.

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, 6 November 2020

Mengetahui,
 Ka. Prodi DIII Farmasi


 apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM
 NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia,

 Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217



Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Tegal



**PEMERINTAH KOTA TEGAL
DINAS KESEHATAN**

Jl. Proklamasi. 16 Tlpn. (0283) 353351 Tegal Fax.(0283) 353351
Website : dinkes.tegalkota.go.id Email : dinkeskotategal@yahoo.co.id

Tegal, 15 Desember 2020

Nomor : 071/639.6
Sifat : Segera
Perihal : Ijin Pengambilan Data dan Penelitian
KTI Observasi

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Tegalsari
Dinas Kesehatan Kota Tegal
di -

T E G A L

Berdasarkan Surat dari Ketua Program Studi D III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Nomor 150.03 / FAR.PHB/ XII / 2020 dengan ini kami hadapkan saudara :

Nama : Nendya Nawang Sari
NIM : 18080004
Pekerjaan : Mahasiswa Program Studi D III Farmasi Politik
Harapan Bersama Tegal
Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Informasi
Obat di Puskesmas Tegal Barat

Mohon kiranya dapat dibantu bagi yang bersangkutan untuk melaksanakan ijin studi pendahuluan.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Yuli Prasetiyya, SKM., M.Kes
Pembina
NIP. 19720723 199503 1 003

Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dari Puskesmas Tegal Barat



PEMERINTAH KOTA TEGAL
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KEC. TEGAL BARAT

Jln. Hang Tuah No. 19 Tegal
Email : ptb.dinkeskotategal@yahoo.com

Nomor	: 074.2/01/I/2021	Tegal, 7 Januari 2021
Lampiran	: -	Kepada
Perihal	: Persetujuan ijin Pengambilan	Politeknik Harapan Bersama Program
Data dan penelitian		Studi DIII Farmasi
		Di
		Tegal

Menindaklanjuti surat dari Politeknik Harapan Bersama Tegal, dengan nomor surat 091.03/FAR.PHB/XI/2020 pertanggal 06 Nopember 2020 Perihal ijin Penelitian dan Pengambilan Data di Puskesmas Tegal Barat sebagai bahan Penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) Observasi, atas nama :

Nama : Nendya Nawang Sari

NIM : 18080004

Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Informasi Obat

Di Puskesmas Tegal Barat

Pada dasarnya kami tidak keberatan untuk dilakukan penelitian dan pengambilan data Demikian untuk menjadikan periksa, atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
Kepala Puskesmas Tegal Barat



dr. Bambang Kuswanto
NIP. 19651107 200212 1 004

Lampiran 5. Lembar Persetujuan Responden

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONCERT)

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Diploma Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Nama : Nendya Nawang Sari

NIM : 18080004

Bermaksud akan melakukan penelitian tentang “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat**”. Adapun informasi yang diberikan responden akan dijamin kerahasiaannya dan dipergunakan sebagai alat untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenarnya.

Demikianlah permohonan saya, atas perhatian serta kerjasama Bapak/Ibu/Saudara dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tegal, Desember 2020

(Responden)

**SURAT PERSETUJUAN
(INFORMED CONCERT)**

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Nama : Nendya Nawang Sari

NIM : 18080004

Bermaksud akan melakukan penelitian tentang "**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat**". Adapun informasi yang diberikan responden akan dijamin kerahasiannya dan dipergunakan sebagai alat untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenarnya.

Demikianlah permohonan saya, atas perhatian serta kerjasama Bapak/Ibu/Saudara dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tegal, Januari 2020



(Responden)

Lampiran 6. Lembar Kuisisioner

KUISISIONER TENTANG GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS TEGAL BARAT

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Keterangan Pengisian :

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Daftar Pertanyaan Kuisisioner

No	Daftar Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1	<i>Tangible</i> (Fasilitas Berwujud)				
	1. Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan				
	2. Petugas berpenampilan rapih dan sopan				
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)				

	3. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan				
	4. Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat				
	5. Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat				
	6. Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa				
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)				
	7. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)				
	8. Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien				
	9. Petugas melayani dengan ramah dan sopan				
	10. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
	11. Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak				

5	<i>Emphaty</i> (Empati)				
	12. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				
	13. Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi				
	14. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				

KUISIONER TENTANG GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS TEGAL BARAT

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : laki laki

Umur : 31

Pendidikan : Smp

Pekerjaan : Pedagang

Keterangan Pengisian :

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Daftar Pertanyaan Kuisisioner

No	Daftar Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1	Tangible (Fasilitas Berwujud)				
	1. Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan		✓		
	2. Petugas berpenampilan rapih dan sopan		✓		
2	Kehandalan (Reliability)				
	3. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan	✓			
	4. Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	✓			
	Daftar Pertanyaan	SP	P	TP	STP
No.	5. Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat		✓		
	6. Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa		✓		
3	Responsiveness (Daya Tanggap)				
	7. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	✓			

4 Assurance (Jaminan)					
	8. Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	✓			
	9. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	✓			
	10. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti		✓		
	11. Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan bat kadaluwarsa atau rusak			✓	
5 Emphaty (Empati)					
	12. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	✓			
No.	Daftar Pertanyaan	SP	P	TP	STP
	13. Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	✓			
	14. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	✓			

Lampiran 7. Data Karakteristik Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	38 tahun	SMA	Pedagang
2	Perempuan	28 tahun	SMA	Buruh
3	Perempuan	40 tahun	SMA	Pedagang
4	Perempuan	33 tahun	SMP	Buruh
5	Perempuan	49 tahun	SMA	Buruh
6	Laki-laki	45 tahun	SMP	Nelayan
7	Perempuan	39 tahun	SMA	Pedagang
8	Perempuan	36 tahun	SMA	Pedagang
9	Perempuan	23 tahun	SMP	Buruh
10	Perempuan	42 tahun	SMA	Pedagang
11	Perempuan	51 tahun	SMA	Lainnya
12	Laki-laki	29 tahun	SMP	Nelayan
13	Laki-laki	50 tahun	SMP	Pedagang
14	Laki-laki	44 tahun	SMP	Nelayan
15	Perempuan	24 tahun	SMA	Pedagang
16	Perempuan	21 tahun	SMA	Buruh
17	Perempuan	48 tahun	SMP	Pedagang
18	Perempuan	37 tahun	SMP	Buruh
19	Perempuan	28 tahun	D3	PNS
20	Perempuan	35 tahun	SMA	Buruh
21	Laki-laki	31 tahun	SMP	Pedagang
22	Laki-laki	26 tahun	SMP	Nelayan
23	Perempuan	35 tahun	S1	PNS
24	Perempuan	41 tahun	SMA	Buruh
25	Perempuan	46 tahun	SD	Lainnya
26	Laki-laki	47 tahun	SMP	Nelayan
27	Perempuan	38 tahun	SMA	Buruh
28	Perempuan	46 tahun	SMP	Pedagang
29	Perempuan	52 tahun	SMP	Lainnya
30	Perempuan	32 tahun	SMA	Buruh
31	Perempuan	50 tahun	SMA	Lainnya
32	Laki-laki	42 tahun	S1	PNS
33	Perempuan	31 tahun	SMP	Buruh
34	Perempuan	40 tahun	SMA	Buruh
35	Perempuan	45 tahun	SMP	Pedagang
36	Perempuan	39 tahun	SMP	Buruh
37	Perempuan	48 tahun	SMP	Lainnya
38	Laki-laki	36 tahun	S1	PNS
39	Laki-laki	40 tahun	SD	Nelayan
40	Laki-laki	34 tahun	SMA	Nelayan

41	Perempuan	49 tahun	SD	Pedagang
42	Perempuan	44 tahun	SMA	Buruh
43	Perempuan	36 tahun	SMP	Buruh
44	Perempuan	47 tahun	SMA	Pedagang
45	Perempuan	21 tahun	D3	Lainnya
46	Perempuan	28 tahun	SD	Lainnya
47	Perempuan	34 tahun	SMA	Buruh
48	Perempuan	39 tahun	SMP	Buruh
49	Laki-laki	43 tahun	SD	Pedagang
50	Laki-laki	52 tahun	SMA	Pedagang
51	Perempuan	50 tahun	SD	Lainnya
52	Perempuan	45 tahun	SMP	Buruh
53	Perempuan	48 tahun	SD	Pedagang
54	Perempuan	33 tahun	SMA	Buruh
55	Perempuan	37 tahun	SMA	Buruh
56	Perempuan	45 tahun	SMP	Pedagang
57	Laki-laki	26 tahun	SMA	Pedagang
58	Perempuan	47 tahun	SMP	Lainnya
59	Perempuan	31 tahun	D3	Pedagang
60	Perempuan	44 tahun	SMP	Buruh
61	Perempuan	39 tahun	SMP	Lainnya
62	Perempuan	46 tahun	SMP	Lainnya
63	Perempuan	43 tahun	SMA	Pedagang
64	Laki-laki	20 tahun	SMA	Pedagang
65	Perempuan	33 tahun	SMP	Lainnya
66	Laki-laki	41 tahun	SMA	Buruh
67	Laki-laki	27 tahun	S1	Pedagang
68	Laki-laki	32 tahun	SMA	Buruh
69	Perempuan	50 tahun	SMP	Lainnya
70	Perempuan	42 tahun	SMP	Pedagang
71	Perempuan	44 tahun	SD	Lainnya
72	Perempuan	35 tahun	SMA	Lainnya
73	Laki-laki	41 tahun	SMA	Buruh
74	Laki-laki	38 tahun	SMA	Nelayan
75	Laki-laki	49 tahun	SMP	Buruh
76	Perempuan	40 tahun	SMP	Buruh
77	Laki-laki	46 tahun	SD	Pedagang
78	Perempuan	33 tahun	SMA	Buruh
79	Perempuan	21 tahun	D3	Lainnya
80	Perempuan	26 tahun	D3	Lainnya
81	Perempuan	35 tahun	SMA	Lainnya
82	Laki-laki	41 tahun	SD	Nelayan
83	Laki-laki	43 tahun	SMP	Nelayan
84	Perempuan	34 tahun	S1	Pedagang

85	Perempuan	42 tahun	SMP	Buruh
86	Perempuan	30 tahun	SMA	Pedagang
87	Perempuan	22 tahun	S1	Lainnya
88	Perempuan	55 tahun	SD	Pedagang
89	Perempuan	37 tahun	SMA	Buruh
90	Laki-laki	45 tahun	SMP	Nelayan
91	Perempuan	39 tahun	SMA	Buruh
92	Perempuan	47 tahun	SD	Pedagang
93	Laki-laki	30 tahun	SMP	Buruh
94	Perempuan	32 tahun	D3	Pedagang
95	Laki-laki	40 tahun	SD	Nelayan
96	Perempuan	46 tahun	SMA	Buruh
97	Perempuan	20 tahun	S1	Lainnya
98	Laki-laki	43 tahun	SMP	Nelayan
99	Perempuan	54 tahun	SMP	Pedagang
100	Laki-laki	34 tahun	SMP	Buruh

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
P1	0,361	0,089	Tidak Valid
P2	0,361	0,702	Valid
P3	0,361	0,095	Tidak Valid
P4	0,361	0,238	Tidak Valid
P5	0,361	0,545	Valid
P6	0,361	0,333	Tidak Valid
P7	0,361	0,176	Tidak Valid
P8	0,361	0,059	Tidak Valid
P9	0,361	0,629	Valid
P10	0,361	0,652	Valid
P11	0,361	0,716	Valid
P12	0,361	0,283	Tidak Valid
P13	0,361	0,595	Valid
P14	0,361	0,264	Tidak Valid
P15	0,361	0,482	Valid
P16	0,361	0,232	Tidak Valid
P17	0,361	0,228	Tidak Valid
P18	0,361	0,291	Tidak Valid
P19	0,361	-0,402	Tidak Valid
P20	0,361	0,671	Valid
P21	0,361	0,497	Valid
P22	0,361	0,469	Valid
P23	0,361	0,489	Valid
P24	0,361	0,501	Valid
P25	0,361	0,516	Valid
P26	0,361	0,596	Valid
P27	0,361	0,197	Tidak Valid
P28	0,361	-0,084	Tidak Valid
P29	0,361	0,315	Tidak Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	29

Lampiran 9. Hasil Data Kuisiner Responden

Dimensi Berwujud

Berwujud Responden	Pertanyaan		Total
	X1	X2	
1	3	2	5
2	3	4	7
3	4	4	8
4	3	3	6
5	3	4	7
6	3	3	6
7	3	4	7
8	4	4	8
9	4	4	8
10	3	4	7
11	4	4	8
12	4	4	8
13	4	4	8
14	4	4	8
15	4	4	8
16	3	3	6
17	4	4	8
18	3	3	6
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	4	8
22	4	4	8
23	4	4	8
24	3	2	5
25	3	2	5
26	4	3	7
27	3	3	6
28	3	3	6
29	4	4	8
30	3	3	6
31	3	4	7
32	3	3	6
33	3	3	6
34	3	2	5
35	3	2	5
36	3	3	6
37	3	2	5
38	3	2	5
39	3	3	6

40	3	4	7
41	3	4	7
42	3	3	6
43	4	3	7
44	3	3	6
45	3	2	5
46	4	3	7
47	3	2	5
48	4	3	7
49	3	3	6
50	3	3	6
51	4	3	7
52	4	4	8
53	3	3	6
54	4	4	8
55	4	4	8
56	4	4	8
57	3	2	5
58	4	3	7
59	4	4	8
60	4	4	8
61	4	4	8
62	3	2	5
63	4	4	8
64	4	4	8
65	3	4	7
66	4	4	8
67	3	3	6
68	3	4	7
69	3	3	6
70	3	4	7
71	3	3	6
72	4	4	8
73	4	4	8
74	3	4	7
75	3	4	7
76	3	3	6
77	3	4	7
78	4	4	8
79	4	4	8
80	3	4	7
81	4	4	8
82	3	4	7
83	3	3	6

84	4	4	8
85	4	4	8
86	3	3	6
87	4	4	8
88	4	4	8
89	4	4	8
90	4	4	8
91	3	4	7
92	4	4	8
93	3	3	6
94	3	4	7
95	3	3	6
96	3	4	7
97	3	3	6
98	4	4	8
99	3	3	6
100	3	4	7

Dimensi Kehandalan

Kehandalan Responden	Pertanyaan				Total
	X1	X2	X3	X4	
1	3	3	3	2	11
2	3	3	3	2	11
3	4	4	4	3	15
4	3	3	3	3	12
5	2	1	2	1	6
6	2	3	3	2	10
7	2	2	3	2	9
8	3	3	4	3	13
9	3	2	3	2	10
10	3	3	2	2	10
11	3	2	2	3	10
12	3	3	3	3	12
13	2	2	3	2	9
14	3	2	2	3	10
15	2	2	4	2	10
16	4	4	3	3	14
17	3	3	4	3	13
18	3	3	2	2	10
19	3	3	3	3	12
20	3	3	4	2	12
21	3	3	4	2	12
22	3	3	4	2	12
23	3	3	4	2	12
24	2	1	1	2	6
25	2	1	1	2	6
26	3	3	2	3	11
27	3	3	4	3	13
28	3	2	3	3	11
29	3	3	2	4	12
30	2	3	3	3	11
31	4	3	2	3	12
32	3	3	3	3	12
33	2	2	3	2	9
34	2	1	1	2	6
35	2	1	1	2	6
36	2	2	3	2	9
37	2	1	1	2	6
38	2	1	1	2	6
39	2	3	3	3	11
40	4	3	2	3	12
41	2	3	3	1	9

42	3	4	3	1	11
43	3	4	3	2	12
44	3	4	4	3	14
45	2	3	3	2	10
46	3	2	1	2	8
47	2	1	3	4	10
48	4	4	4	3	15
49	3	3	3	3	12
50	4	4	3	3	14
51	3	3	3	3	12
52	4	4	2	3	13
53	3	3	3	4	13
54	3	2	2	3	10
55	3	3	4	3	13
56	3	3	3	2	11
57	2	1	1	2	6
58	3	3	2	3	11
59	3	3	3	3	12
60	3	2	4	4	13
61	2	2	4	2	10
62	2	1	1	2	6
63	3	3	3	3	12
64	4	4	4	3	15
65	2	2	3	2	9
66	4	4	4	3	15
67	3	3	3	3	12
68	2	1	2	1	6
69	3	3	3	3	12
70	2	3	3	3	11
71	3	3	3	3	12
72	3	3	2	4	12
73	4	4	4	3	15
74	3	3	3	2	11
75	4	4	3	3	14
76	3	3	2	2	10
77	3	3	3	2	11
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	2	11
81	3	2	3	3	11
82	3	3	3	3	12
83	2	3	3	2	10
84	3	3	4	3	13
85	4	2	3	4	13

86	3	3	2	2	10
87	3	3	3	3	12
88	3	3	4	2	12
89	3	3	4	2	12
90	3	3	4	3	13
91	3	3	3	3	12
92	3	2	2	3	10
93	3	3	4	4	14
94	4	4	4	3	15
95	4	3	3	3	13
96	4	3	4	3	14
97	3	3	3	3	12
98	3	2	3	2	10
99	3	4	3	1	11
100	4	3	2	3	12

Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan Responden	Pertanyaan	
	X1	Total
1	2	2
2	4	4
3	3	3
4	3	3
5	3	3
6	3	3
7	2	2
8	4	4
9	3	3
10	4	4
11	4	4
12	4	4
13	4	4
14	4	4
15	4	4
16	4	4
17	4	4
18	4	4
19	3	3
20	2	2
21	2	2
22	2	2
23	2	2
24	2	2
25	2	2
26	3	3
27	3	3
28	3	3
29	3	3
30	3	3
31	3	3
32	3	3
33	4	4
34	2	2
35	2	2
36	4	4
37	2	2
38	3	3
39	3	3
40	3	3
41	3	3

42	3	3
43	4	4
44	2	2
45	4	4
46	3	3
47	3	3
48	3	3
49	4	4
50	4	4
51	4	4
52	3	3
53	3	3
54	4	4
55	4	4
56	4	4
57	3	3
58	4	4
59	4	4
60	3	3
61	4	4
62	2	2
63	3	3
64	4	4
65	2	2
66	3	3
67	3	3
68	3	3
69	3	3
70	4	4
71	3	3
72	3	3
73	3	3
74	4	4
75	3	3
76	4	4
77	4	4
78	4	4
79	3	3
80	2	2
81	4	4
82	4	4
83	3	3
84	4	4
85	4	4

86	4	4
87	3	3
88	2	2
89	2	2
90	4	4
91	3	3
92	4	4
93	4	4
94	3	3
95	3	3
96	4	4
97	3	3
98	3	3
99	3	3
100	3	3

Dimensi Jaminan

Jaminan	Pertanyaan				
Responden	X1	X2	X3	X4	Total
1	2	2	2	3	10
2	3	4	3	3	13
3	4	4	4	3	15
4	3	3	3	3	12
5	4	4	3	4	15
6	3	3	3	3	12
7	2	3	3	3	11
8	4	3	4	4	15
9	3	4	4	2	13
10	4	4	4	3	15
11	4	4	3	2	13
12	4	4	4	3	15
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	2	14
15	4	4	3	2	13
16	4	4	3	2	13
17	3	4	4	2	13
18	3	4	4	2	13
19	3	3	3	3	12
20	3	4	3	4	14
21	3	4	3	4	14
22	3	4	3	4	14
23	3	4	3	4	14
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	4	3	3	3	13
27	3	3	4	3	13
28	3	3	3	2	11
29	3	3	3	3	12
30	3	4	3	4	14
31	3	4	3	3	13
32	3	3	3	3	12
33	2	2	2	2	8
34	2	2	2	2	8
35	2	2	2	2	8
36	2	2	2	2	8
37	2	2	2	2	8
38	2	2	2	2	8
39	3	4	3	4	14
40	3	4	3	3	13
41	3	4	3	4	14

42	3	3	4	3	13
43	1	1	2	3	7
44	4	4	4	4	16
45	2	3	3	2	10
46	4	3	4	2	13
47	3	2	4	3	12
48	3	2	3	4	12
49	3	4	4	3	14
50	4	4	3	2	13
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	4	3	3	4	14
54	4	4	4	3	15
55	3	4	4	2	13
56	3	3	3	3	12
57	2	2	2	2	8
58	4	3	3	3	13
59	3	4	3	4	14
60	4	2	2	3	11
61	4	4	3	2	13
62	2	2	2	2	8
63	3	3	3	3	12
64	4	3	4	3	14
65	2	3	3	3	11
66	4	4	4	3	15
67	3	3	3	3	12
68	4	4	3	4	15
69	3	2	3	3	11
70	4	4	3	4	15
71	3	3	3	3	12
72	3	3	3	3	12
73	4	4	4	3	15
74	3	4	3	3	13
75	2	3	4	3	12
76	3	4	4	2	13
77	4	4	4	3	15
78	4	4	4	3	15
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12
81	4	4	3	3	14
82	4	4	4	3	15
83	3	3	3	3	12
84	4	3	4	4	15
85	4	3	3	4	14

86	3	4	4	2	13
87	3	3	3	3	12
88	3	4	3	4	14
89	3	4	3	4	14
90	3	4	4	2	13
91	4	2	3	2	11
92	4	4	4	2	14
93	4	3	3	3	13
94	3	3	3	4	13
95	4	4	4	4	16
96	3	4	4	3	14
97	4	4	3	3	14
98	3	4	4	2	13
99	3	3	4	3	13
100	3	4	3	3	13

Dimensi Empati

Empati	Pertanyaan			
Responden	X1	X2	X3	Total
1	2	2	3	7
2	3	3	4	10
3	4	4	4	12
4	3	3	3	9
5	4	3	3	10
6	3	3	3	9
7	2	3	3	8
8	4	4	4	12
9	3	4	4	11
10	3	4	4	11
11	4	3	4	11
12	3	3	3	9
13	3	4	3	10
14	3	3	3	9
15	4	4	3	11
16	4	4	4	12
17	3	4	3	10
18	3	4	4	11
19	3	3	3	9
20	3	4	3	10
21	3	4	3	10
22	3	4	3	10
23	4	3	4	11
24	2	2	3	7
25	2	2	3	7
26	4	3	4	11
27	4	3	4	11
28	4	4	3	11
29	4	3	4	11
30	3	3	4	10
31	2	2	3	7
32	4	4	3	11
33	2	2	3	7
34	2	2	3	7
35	2	2	3	7
36	2	2	3	7
37	2	2	3	7
38	2	2	3	7
39	3	3	4	10
40	2	2	3	7



41	3	3	4	10
42	3	4	4	11
43	4	3	4	11
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	4	3	10
47	3	2	3	8
48	3	4	3	10
49	3	3	4	10
50	4	4	4	12
51	2	4	3	9
52	2	3	3	8
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	3	4	3	10
56	3	4	3	10
57	2	2	3	7
58	4	3	3	10
59	3	4	4	11
60	3	3	3	9
61	4	4	3	11
62	2	2	3	7
63	3	3	3	9
64	3	4	4	11
65	2	3	3	8
66	4	4	4	12
67	3	3	3	9
68	4	3	3	10
69	2	3	3	8
70	4	3	3	10
71	3	3	3	9
72	4	3	4	11
73	4	4	4	12
74	3	3	4	10
75	4	3	3	10
76	3	4	4	11
77	3	4	4	11
78	3	3	3	9
79	3	3	3	9
80	3	4	3	10
81	4	3	4	11
82	3	4	4	11
83	3	3	3	9
84	4	4	4	12

85	4	3	3	10
86	3	4	4	11
87	3	3	3	9
88	3	4	3	10
89	3	4	3	10
90	3	4	3	10
91	2	4	4	10
92	3	3	3	9
93	3	4	4	11
94	4	4	3	11
95	3	4	3	10
96	4	3	4	11
97	3	4	3	10
98	3	4	4	11
99	3	3	4	10
100	2	2	3	7




Lampiran 10. Gambar Tempat Penelitian

No	Gambar	Keterangan
1	 A photograph showing the exterior of a two-story building with a red roof and light-colored walls. There are trees in front and a sign on the right side of the building.	Puskesmas Tegal Barat
2	 A photograph of an interior waiting room. There are several rows of white plastic chairs. The walls are green and white. A sign above a doorway reads "LABORAT".	Ruang Tunggu

Lampiran 11. Gambar Tempat Instalasi Farmasi

No	Gambar	Keterangan
1		Kamar Obat
2		Ruang Tunggu di Instalasi Farmasi

Lampiran 12. Gambar Penelitian

No	Gambar	Keterangan
1		<p>Peneliti bertanya dan meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pasien untuk mengisi kuisisioner</p>
2		<p>Pasien mengisi kuisisioner</p>
3		<p>Pasien mengisi kuisisioner</p>

CURICULUM VITAE



Nama	: Nendya Nawang Sari
NIM	: 18080004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 21 Agustus 2000
Alamat	: Jl. Nanas Rt 01 Rw 07 Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal
No. Telp/Hp	: 082322173921
Riwayat Pendidikan	
SD	: SDN Kraton 01
SMP	: MTs Margadana Kota Tegal
SMA	: MAN Kota Tegal
DIII	: Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
Nama Ayah	: Sukardi
Nama Ibu	: Susnelly
Pekerjaan Ayah	: Karyawan Swasta
Pekerjaan Ibu	: Ibu Rumah Tangga
Judul KTI	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat