

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI APOTEK NURANI TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh :

MUHAMAD ALI MUNANDA

18081079

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI APOTEK NURANI TEGAL**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai
Gelar Ahli Madya Program D-III Farmasi

Oleh :

MUHAMAD ALI MUNANDA

18081079

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI APOTEK NURANI TEGAL**

TUGAS AKHIR

Oleh :
MUHAMAD ALI MUNANDA
18081079

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

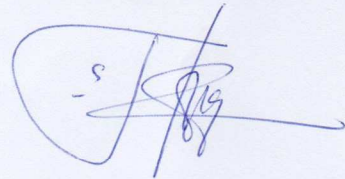
PEMBIMBING I



apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm.

NIDN.06.100790.03

PEMBIMBING II



apt. Susiyarti, M.Farm.

NIP.09.017359

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : MUHAMAD ALI MUNANDA

NIM : 18081079

Jurusan / Program Studi : DIII Farmasi

Judul Tugas Akhir : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI APOTEK NURANI TEGAL

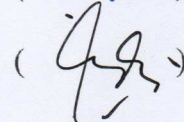
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan / Program Studi DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M.

Anggota Penguji 1 : apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm.

Anggota Penguji 2 : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.



Tegal, 26 April 2021

Program Studi DIII Farmasi

Ketua Program Studi

apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M.
NIDY.08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

NAMA MUHAMAD ALI MUNANDA

NIM 18081079

Tanda Tangan



Tanggal 26 April 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMAD ALI MUNANDA

NIM : 18081079

Jurusan / Program Studi : DIII Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK NURANI TEGAL

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Tegal

Pada Tanggal : 26 April 2021

Yang menyatakan



(..M. Ali Munanda..)

MOTTO

Rahasia keberhasilan adalah kerja keras dan belajar dari kegagalan Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin

Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik Jangan sampai kita bodoh alias tidak tau apa-apa karena tidak mau belajar, tapi merasa bodoh itu perlu agar kita lebih semangat lagi dalam mempelajari ilmu-ilmu yang baru.

Merasa bodoh bukan berarti jelek, karena sebetulnya tujuannya baik. Begitu juga dengan sistem pendidikan, pendidikan bukan mengajarkan kita untuk merasa lebih pintar dan tahu segalanya, tapi pendidikan yang mengajarkan semakin banyak ilmu yang kita pelajari semakin tahu bahwa masih banyak yang belum diketahui diluar sana.

Kupersembahkan untuk :

- ✓ **Kedua orang tuaku Mamah dan Ayah**
- ✓ **Adeku**
- ✓ **Keluargaku dari pihak mamah**
- ✓ **Teman – teman Angkatanku**
- ✓ **Keluarga Prodi DIII Farmasi**
- ✓ **Almamaterku**

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK NURANI TEGAL”** Tujuan penulisan Tugas Akhir adalah untuk memenuhi persyaratan dan menempuh Ujian Akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E., M.PP. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Bapak apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik
3. Ibu apt.Sari Prabandari, S.Farm., M.M. selaku Ka Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
4. apt.Meliyana Perwita Sari, M.Farm. selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas bimbingan dan waktunya.
5. apt.Susiyarti, M.Farm. selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas bimbingan dan waktunya.
6. Ayah, mamah dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik dukungan moral maupun materi dan tak pernah berhenti mendoakanku.
7. Seluruh dosen farmasi yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Serta kepada semua banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmatnya atas kebaikan yang telah diberikan.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan dalam penulis selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini bernilai ibadah disisi Allah SWT dan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dalam membangun ilmu pengetahuan khususnya dibidang Farmasi Kesehatan.

Tegal,
Penulis

(Muhamad Ali Munanda)

INTISARI

Munanda, Muhamad Ali. Sari, Meliyana Perwita. Susiyarti. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Nurani Tegal.

Melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, penting halnya terdapat pelayanan informasi obat dari petugas farmasi ke pasien untuk mencegah terjadinya *medication error* dalam penggunaan sediaan obat. 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dimana yaitu sebuah metode pengambilan sampel dengan peluang obyek dan subjek yang terintegrasi. Teknik yang digunakan merupakan kuesioner Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat dengan resep dokter yang mendapatkan layanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal sebanyak 96 sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 orang pasien atau keluarga pasien yang membeli obat menggunakan resep dokter dalam penelitian ini menunjukkan 28 orang sangat puas (26.88%) dan sebanyak 68 orang puas (65.28%) maka dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dalam pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

Kata Kunci : gambaran, tingkat kepuasan, pelayanan informasi obat

ABSTRACT

Munanda, Muhamad Ali. Sari, Meliyana Perwita. Susiyarti. 2021. Description Of Patient's Satisfaction With Drug Information Service At Tegal Nurani Pharmacy

Carrying out health service activities, it is important that there is drug information service from pharmacy officers to patients to prevent medication errors in the use of drug preparations. Drug Information Services is an activity carried out by pharmacists in providing information about drugs that are impartial, evaluated critically and with the best evidence in all aspects of drug use to other health professionals, patients or the public. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Nurani Tegal Pharmacy.

The sampling technique in this study used the accidental sampling method, which is a sampling method with an integrated object and subject opportunity. The technique used is a questionnaire. The samples in this study were patients who bought drugs with a doctor's prescription who received drug information services at the Nurani Tegal Pharmacy as many as 96 samples.

The results of this study indicate that of the 96 patients or patients' families who buy drugs using a doctor's prescription in this study, 28 people are very satisfied (26.88%) and as many as 68 people are satisfied (65.28%). feel satisfied in the service of drug information at the Nurani Tegal pharmacy.

Keywords: *description, level of satisfaction, drug*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------------------|---------|
| HALAMAN SAMPUL | 1 |
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| MOTTO | vi |
| PRAKATA..... | vii |
| INTISARI..... | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Keaslian Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Pelayanan Informasi Obat..... | 7 |
| 2.2 Pelayanan Kefarmasian..... | 13 |
| 2.2.1 Pelayanan Informasi Obat | 14 |
| 2.2.2 Pelayanan Resep..... | 15 |
| 2.2.3 Sumber Informasi | 15 |
| 2.3 Kepuasan Pasien | 16 |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan | 16 |

| | | |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| 2.4 | Kualitas Informasi Obat | 18 |
| 2.5 | Definisi Apotek | 20 |
| 2.6 | Sejarah singkat Apotek Nurani Tegal | 20 |
| 2.7 | Visi dan Misi Apotek | 21 |
| 2.8 | Tujuan Pendirian Apotek Nurani Tegal | 22 |
| 2.9 | Struktur Organisasi Apotek Nurani Tegal | 23 |
| 2.11 | Kerangka Teori | 24 |
| 2.10 | Kerangka Konsep | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 27 |
| 3.1 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 27 |
| 3.1.1 | Lingkup Ilmu | 27 |
| 3.1.2 | Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.1.3 | Waktu Penelitian | 27 |
| 3.2 | Desain penelitian | 27 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.3.1 | Populasi | 27 |
| 3.3.2 | Sampel | 28 |
| 3.4 | Variabel Penelitian | 29 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.6 | Jenis dan Cara Pengumpulan Data | 31 |
| 3.6.1 | Jenis data | 31 |
| 3.6.2 | Cara pengumpulan data | 31 |
| 3.7 | Validitas dan Reliabilitas | 32 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 32 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.8 | Pengolahan Data dan Analisis Data | 33 |
| 3.8.1 | Teknik Pengolahan Data | 33 |
| 3.8.2 | Teknik Analisis Data | 34 |
| 3.9 | Etika Penelitian | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 36 |
| 4.1 | Deskripsi Karakteristik Responden | 36 |

| | | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| 4.1.2 | Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur | 37 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 37 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| 4.2 | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Nurani Tegal..... | 38 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | 44 |
| 5.1 | Simpulan | 44 |
| 5.2 | Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 45 |
| LAMPIRAN..... | | 47 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian..... | 5 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 30 |
| Tabel 3.2 Penilaian Skala Linkert Kepuasan | 33 |
| Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Responden | 34 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur..... | 37 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 37 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Tabel 4.5 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat | 39 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Apotek Nurani Tegal..... | 23 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori..... | 25 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konsep | 26 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian | 48 |
| Lampiran 2. Kuesioner | 53 |
| Lampiran 3. Data Uji Validitas Reliabilitas | 57 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Reliabilitas | 58 |
| Lampiran 5. Karakteristik Responden..... | 61 |
| Lampiran 6. Dokumentasi..... | 85 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kesehatan merupakan salah satu bidang jasa yang pelayanannya yang senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat. Tidak terkecuali pelayanan di bidang farmasi. orientasi yang semula *product oriented* menjadi *patient oriented*, untuk membantu memperoleh obat yang rasional, hal ini membuat sarana penunjang seperti apotek terus mengalami peningkatan (Suci, 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 metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain (Permenkes, 2014).

Pemerintah RI No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien

yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (permenkes, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas terhadap kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017). Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Depy, dkk, 2016).

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan farmasi dan menyalurkan perbekalan kefarmasian pada masyarakat luas dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan suatu produk baik barang maupun jasa (Prabandari, 2017).

Hasil penelitian (Puspita dan Elmiawati, 2017) yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magelang” menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di wilayah Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magelang merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang

diberikan oleh apotek tersebut dengan presentase sebanyak 68% pasien puas dari sebanyak 100 responden. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Delladari dkk,(2015) yang berjudul “Pengaruh Kualias Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang” merasa masih belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh petugas yang dihasilkan sebanyak 16,7% dari 100 responden. Sedang hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari Prabandari (2017) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal” yaitu merasa sangat puas sebanyak 50% dari 100 resonden. Berdasarkan latar belakang akan dilakukan Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal?”

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Apotek Nurani Tegal pada bulan Desember 2020-Februari 2021.

2. Responden adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep dokter di Apotek Nurani Tegal.
3. Responden adalah pasien atau keluarga pasien yang berusia 15-60 tahun.
4. Pengambilan data menggunakan instrument kuesioner yang diisi oleh responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter yang diberikan di Apotek Nurani Tegal.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Nurani Tegal. Dan mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk menunjang pelayanan dan penggunaan obat secara benar, tepat dan obyektif.
2. Agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sebagai tenaga kefarmasian di apotek.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Pembeda | Penulis I (delladari,dk,2015) | Penulis II (Sari Prabandari,2017) | Penulis III (Munanda, 2021) |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Judul penelitian | Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nurani Tegal |
| 2 | Subjek penelitian | Pasien yang membeli obat di Apotek X Kota Padang | Seluruh pasien yang mendapatkan resep obat, atau menebus obat di Apotek Nur Bunda Kota Tegal | Pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep |
| 3 | Metode penelitian | <i>Cross sectional</i> | <i>Purposive sampling</i> | <i>Accidental sampling</i> |
| 4 | Tempat penelitian | Apotek X Kota Padang | Apotek Nur Bunda Tegal | Apotek Nurani Tegal |
| 5 | Metode Pengambilan data | Kuesioner | Kuesioner | Kuesioner |

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Pembeda | Penulis I (delladari,dk,2015) | Penulis II (Sari Prabandari,2017) | Penulis III (Munanda, 2021) |
|-----------|------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 6 | Hasil penelitian | Pasien masih kurang puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan | Pasien di Apotek Nur Bunda merasa puas sebesar 50% | Pasien di Apotek Nurani Tegal merasa puas sebesar 65.28% |

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Informasi Obat

Menurut PERMENKES No. 35 Tahun 2014, pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien dan masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat dengan resep obat bebas dan obat herbal (Permenkes RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem

pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan (prabandari, 2017).

Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Menurut WHO, pengobatan yang rasional adalah suatu keadaan dimana pasien menerima pengobatan sesuai dengan kebutuhan klinis mereka, dengan dosis, cara pemberian dan durasi yang tepat, dengan cara sedemikian rupa sehingga meningkatkan kepatuhan pasien terhadap proses pengobatan dan dengan biaya yang paling terjangkau bagi mereka dan masyarakat pada umumnya. Bila definisi WHO tersebut diterjemahkan, maka "meningkatkan kepatuhan" berarti bahwa pemberian pengobatan harus disertai dengan pemberian informasi yang memadai. Dengan kata lain, informasi obat dan pengobatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses terapi rasional (delladari, dkk, 2015).

Seringkali, dokter dianggap merupakan pemegang keputusan terakhir dalam suatu proses terapi. Namun, dalam hal penggunaan obat, apoteker dan petugas penyerah obat lainnya, merupakan petugas terakhir yang menyerahkan obat kepada pasien. Proses penyerahan obat seringkali diabaikan oleh para penyusun kebijakan dibidang kesehatan selama pengembangan proses pemberian pelayanan kesehatan. Proses ini biasanya

dianggap kurang penting dibandingkan proses diagnosis, pengadaan, kontrol penyimpanan dan distribusi. Kelalaian ini sangat merugikan karena proses penyerahan obat yang tidak tepat dan tidak terkontrol dapat menimbulkan dampak buruk bagi sistem pemberian pelayanan kesehatan. Semua proses yang telah dilakukan hingga penentuan obat untuk pasien akan menjadi tidak berguna bila proses penyerahan obat tidak dapat menjamin ketepatan pemberian obat yang benar kepada pasien yang benar dalam dosis dan jumlah yang efektif, dengan instruksi yang jelas dan penyimpanan obat dalam kemasan yang menjamin kestabilan obat. Karena petugas penyerah obat merupakan orang terakhir yang berkomunikasi dengan pasien sebelum obat digunakan, maka proses penyerahan obat merupakan tahap yang sangat penting dalam menentukan penggunaan obat yang tepat. Karena itu, proses ini harus dimengerti oleh setiap pelaku proses penyerahan obat.

Proses penyerahan obat, ada delapan langkah penting yang harus dilakukan untuk menjamin terlaksananya penyerahan obat yang benar kepada pasien dari petugas penyerah obat. Setiap langkah membawa tanggungjawab dan atau pertimbangan yang penting untuk dilakukan. Dalam hal ini, diasumsikan bahwa pemberi resep telah melakukan diagnosis yang benar serta memilih obat yang benar dan regimen yang tepat, serta pasien mempunyai akses terhadap apotik.

Langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Petugas penyerah obat menerima resep yang benar dari pasien atau pemberi resep (secara tertulis atau lisan) dan melakukan pengkajian resep terhadap antara lain :
 2. Originalitas (keaslian) resep.
Jika diperlukan komunikasi dengan pemberi resep untuk resep yang meragukan dan tidak jelas.
3. Petugas penyerah obat membaca resep dengan benar dan memeriksa ketepatan instruksi yang tertulis pada resep, terhadap :
 - a. Nama obat.
 - b. Dosis, cara dan lama pemberian.
 - c. Ketersediaan obat.
 - d. Petugas penyerah obat kemudian mencari obat ditempat penyimpanannya
4. Obat yang diresepkan tersedia dalam kondisi layak pakai (tidak kadaluarsa atau rusak). Petugas penyerah obat harus :
 - a. Menjamin obat disimpan pada tempat yang benar.
 - b. Memeriksa tanggal kadaluarsa dan melakukan proses FIFO (*First in First Out*).
 - c. Melakukan proses periksa dan periksa ulang (jika memungkinkan) terhadap ketepatan nama, kekuatan dan bentuk sediaan obat yang diberikan.

5. Petugas penyerah obat harus memiliki pengetahuan obat dan cara penggunaan obat yang tepat dan dapat pula melakukan hal berikut :
 - a. Penyiapan obat dengan tepat.
 - b. Pengecekan kembali terhadap jenis obat dan dosis.
6. Petugas penyerah obat harus mengkomunikasikan kepada pasien cara yang tepat untuk menggunakan obat melalui informasi mengenai :
 - a. Etiket obat yang mencantumkan informasi mengenai nama pasien, nama obat, petunjuk penggunaan obat, tanggal pemberian obat, identitas pemberi resep, dan identitas petugas penyerah obat.
 - b. Instruksi berupa simbol, untuk pasien yang buta huruf.
 - c. Pemberian label/etiket informasi tambahan untuk obat.
7. Pasien mengerti terhadap instruksi dari petugas penyerah obat. Petugas penyerah obat harus:
 - a. Mengulang secara lisan, instruksi yang tertulis pada etiket, jika memungkinkan dalam bahasa yang jelas dan lugas, yang dimengerti oleh pasien.
 - b. Meminta pasien untuk mengulang instruksi yang diberikan.
 - c. Menekankan kebutuhan terhadap adanya kepatuhan.
 - d. Menginformasikan peringatan dan perhatian terkait penggunaan obat.
 - e. Memberikan perhatian khusus terhadap kondisi tertentu seperti wanita hamil, pasien yang memiliki gangguan penglihatan dan pendengaran, buta huruf, anak dan pasien lansia dan pasien yang mendapatkan lebih dari satu jenis obat.

8. Yakinkan pasien untuk mematuhi instruksi dari terapi

Untuk meningkatkan kepatuhan, pemberian obat harus disertai dengan pemberian informasi yang memadai. Komunikasi dengan pasien atau keluarganya seringkali menemui hambatan, sehingga pasien gagal untuk mengikuti petunjuk pengobatan. Berikut ini beberapa kemungkinan penyebab yang telah teridentifikasi:

- a. Ada kesenjangan antar pemberi dan penerima informasi, baik dalam penggunaan bahasa, cara penuturan, ataupun cara pendekatan.
- b. Waktu untuk memberikan informasi terbatas.
- c. Pemberi informasi tidak berhasil menarik perhatian atau keterbukaan pasien/keluarganya.
- d. Informasi yang diberikan tidak diartikan secara benar, atau tidak dimengerti.
- e. Petunjuk yang diberikan tidak dipahami.
- f. Petunjuk yang diberikan tidak disepakati.
- g. Petunjuk yang diberikan tidak dapat dilaksanakan.
- h. Petunjuk diberikan secara tidak lengkap.
- i. Hal-hal yang harus dikerjakan terlupa.
- j. Pasien tidak suka diajak berdiskusi.
- k. Pasien/keluarga merasa sudah mengetahui.
- l. Keyakinan pasien/keluarganya sulit diubah. Tidak tersampainya informasi secara baik, mutlak menjadi tanggung jawab apoteker atau petugas penyerah obat lainnya, walaupun hambatannya mungkin ada

dipihak penerima. Untuk itu, perlu diwaspadai kemungkinan adanya hambatan diatas, agar dapat segera diantisipasi.

9. Petugas penyerah obat melakukan pendokumentasian terhadap langkah yang dilakukan, yaitu:
 - a. Memasukkan detil informasi pada profil pengobatan pasien.
 - b. Memasukkan data resep.
 - c. Melengkapi data inventori

2.2 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan baiasa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Rahman, 2019).

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntunan profesionalisme juga menjadi faktor yang memengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat disarana kefarmasi. Menurut (Imas dan Sri, 2016). Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi :

1. Sarana prasarana apotek
2. Keramahan farmasis
3. Kecepatan pelayanan obat
4. Pelayanan informasi obat

5. Ketersediaan obat

2.2.1 Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien dan masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat dengan resep obat bebas dan obat herbal.

Kegiatan PIO berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat dengan tidak menunggu pertanyaan melainkan secara aktif memberikan informasi obat, misalnya penerbitan bulletin, leaflet, brosur, seminar dan sebagainya. Pelayanan bersifat pasif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima. Informasi yang dibutuhkan pasien yaitu:

- 1) Nama obat (merk dagang) dan kegunaannya
- 2) Cara penggunaan obat tersebut (obat luar atau obat dalam) beserta aturan pemakaian meliputi dosis dan jadwal penggunaan obat.
- 3) Petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat
- 4) Hal-hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat
- 5) Pantangan – pantangan selama penggunaan obat
- 6) Cara penyimpanan obat yang benar

- 7) Tindakan yang harus segera diambil jika terjadi kesalahan dosis
- 8) Apa yang harus dilakukan bila persediaan obat masih banyak namun sudah dirasakan sembuh (Anonim, 2000). Sasaran informasi obat :
 - a) Pasien dan atau keluarga pasien.
 - b) Tenaga kesehatan : dokter, dokter gigi, apoteker, perawat, bidan, asisten apoteker, dan lain-lain.
 - c) Pihak lain : manajemen, tim/kepanitiaan klinik, dan lainlain.

2.2.2 Pelayanan Resep

1. Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan, kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien.

2. Pelayanan Non Resep

Pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Puspita dan Elmawati,2017)

2.2.3 Sumber Informasi

Sumber informasi adalah segala hal yang dapat digunakan untuk mengetahui tentang suatu hal yang baru, dalam dunia kefarmasian yang menjadi sumber informasi adalah sebagai berikut :

1. Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan seperti dokter, apoteker, dokter gigi, tenaga kesehatan lain merupakan sumber informasi obat.

2. Pustaka

Terdiri dari majalah ilmiah, buku teks, laporan penelitian, dan farmakope indonesia.

3. Sarana

Fasilitas ruangan, peralatan, komputer, internet, dan perpustakaan.

4. Prasarana

Industri farmasi, badan POM, pusat informasi obat, pendidikan tinggi farmasi, organisasi profesi (dokter, apoteker dan yang lain-lain).

5. Sumber informasi lainnya

Selain sumber informasi yang sudah disebutkan diatas, masih terdapat sumber informasi obat yang lainnya. Diantaranya informasi obat dari media massa, leaflet, brosur, etiket dan informasi yang berasal dari seorang *medical representative* (Andri,2016).

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang

diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan yang diharapkan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh harapan masa lampau, komentar dari kerabatnya serta jaminan dan informasi pemasar dan saingannya, pasien yang puas akan setia lebih lama (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat obat dengan menggunakan resep obat maupun obat non resep. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien yang lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek resep (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap dalam ingatan pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien

maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan pasien haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

2.4 Kualitas Informasi Obat

Kualitas pelayanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek dimana pelanggan (konsumen) menggunakan penglihatan untuk menilai suatu pelayanan dan merupakan suatu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. *Tangible* yang baik adalah dimana harapan konsumen menjadi tinggi, tetapi tidak menyebabkan harapan menjadi terlalu tinggi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi yang mengukur keandalan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien atau konsumen. Aspek dalam dimensi ini adalah kemampuan apotek dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh apotek mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini diukur dari harapan konsumen terhadap kecepatan pelayanan yang akan berubah dengan kecendrungan naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah “*scare resources*”. Waktu adalah uang yang harus digunakan secara bijak, itulah sebabnya konsumen tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber uang. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya maka kepuasan terhadap dimensi responsive adalah berdasarkan persepsi bukan aktualnya. Pelayanan yang responsive atau tanggap juga sangat dipengaruhi sikap *front line staf* dan sering kali ditentukan pelayanan melalui telepon.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada para pelanggannya. Ada 4 aspek dalam dimensi ini : keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

5. Empati (*Empaty*)

Konsumen dari kelompok menengah atas mempunyai harapan tinggi agar apotek penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Dimensi ini dirasa kurang penting dibanding dimensi *reliability* dan *responsiveness* dimata kebanyakan pasien (Tjiptono dan Chandra,2012).

2.5 Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani "*apotheca*" yang berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya toko meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Sari, 2017)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Berkaitan dengan itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2.6 Sejarah Singkat Apotek Nurani Tegal

Apotek Nurani Tegal didirikan pada tanggal 9 Januari 2014, terletak di Jl. Serayu No. 68/84 Kelurahan Mintaragen Kecamatan Tegal Timur Telp

(0283)32092. Sebelum Surat Izin Apotek (SIA) dikeluarkan Apotek Nurani Tegal belum boleh melayani resep obat keras, obat wajib apotek, papan nama pun juga tidak boleh dipasang.

Awal berdirinya Apotek Nurani Tegal dikelola oleh Apoteker Pengelola Apotek (APA) dibantu 2 Asisten Apoteker (AA) dan setelah Surat Izin Apotek (SIA) keluar dengan berbagai persyaratan dan dengan dikeluarkannya SIA : 006/SIA/11.03/II/2019 dan SIPA : 19751022/SIPA-33.76/2018/20268. Akhirnya Apotek Nurani Tegal dapat melakukan praktik kefarmasian yang sebelumnya sudah melewati pemeriksaan Kepala Dinas Kesehatan Kota Tegal Dr. H. FachrurRozy, M.M. Bulan September 2018 Apotek Nurani Tegal pindah di Ruko No.5 Jl.Serayu RT.05/RW.08 Mintaragen – Kota Tegal.

2.7 Visi dan Misi Apotek

1. Visi

Menjadi Apotek yang menerapkan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan terpercaya serta menguntungkan konsumen dan karyawan.

2. Misi

- a. Menyediakan obat, alat kesehatan, serta perbekalan farmasi lain yang bermutu, cukup, dan terjangkau oleh masyarakat.
- b. Melaksanakan pelayanan kefarmasian yang tepat, cepat, ramah, informatif dengan menerapkan konsep *pharmaceutical care* dengan profesional.

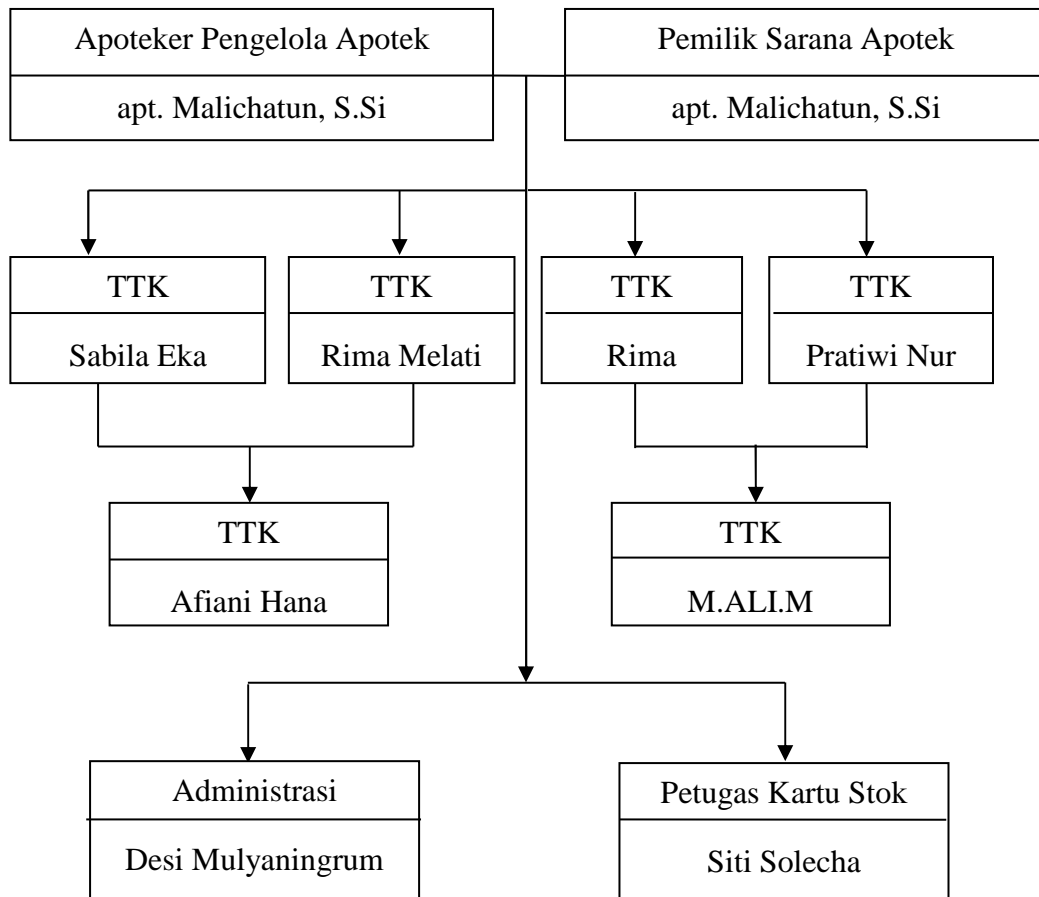
- c. Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup seluruh karyawan dan pemilik modal.

2.8 Tujuan Pendirian Apotek Nurani Tegal

Tujuan pendirian Apotek Nurani Tegal dalam rangka ikut mendukung program pemerintah dibidang kesehatan khususnya menjamin ketersediaan obat yang baik dan bermutu, mendekatkan pelayanan sediaan farmasi dan pembekalan kesehatan lainnya pada masyarakat, memberikan alternative pilihan bagi masyarakat penggunaan layanan dalam menjamin kepuasan layanan.

Memperluas jangkauan komunikasi dan informasi kepada masyarakat perihal obat dan penyakit sehingga dapat meningkatkan kesadaran hidup sehat bagi masyarakat.

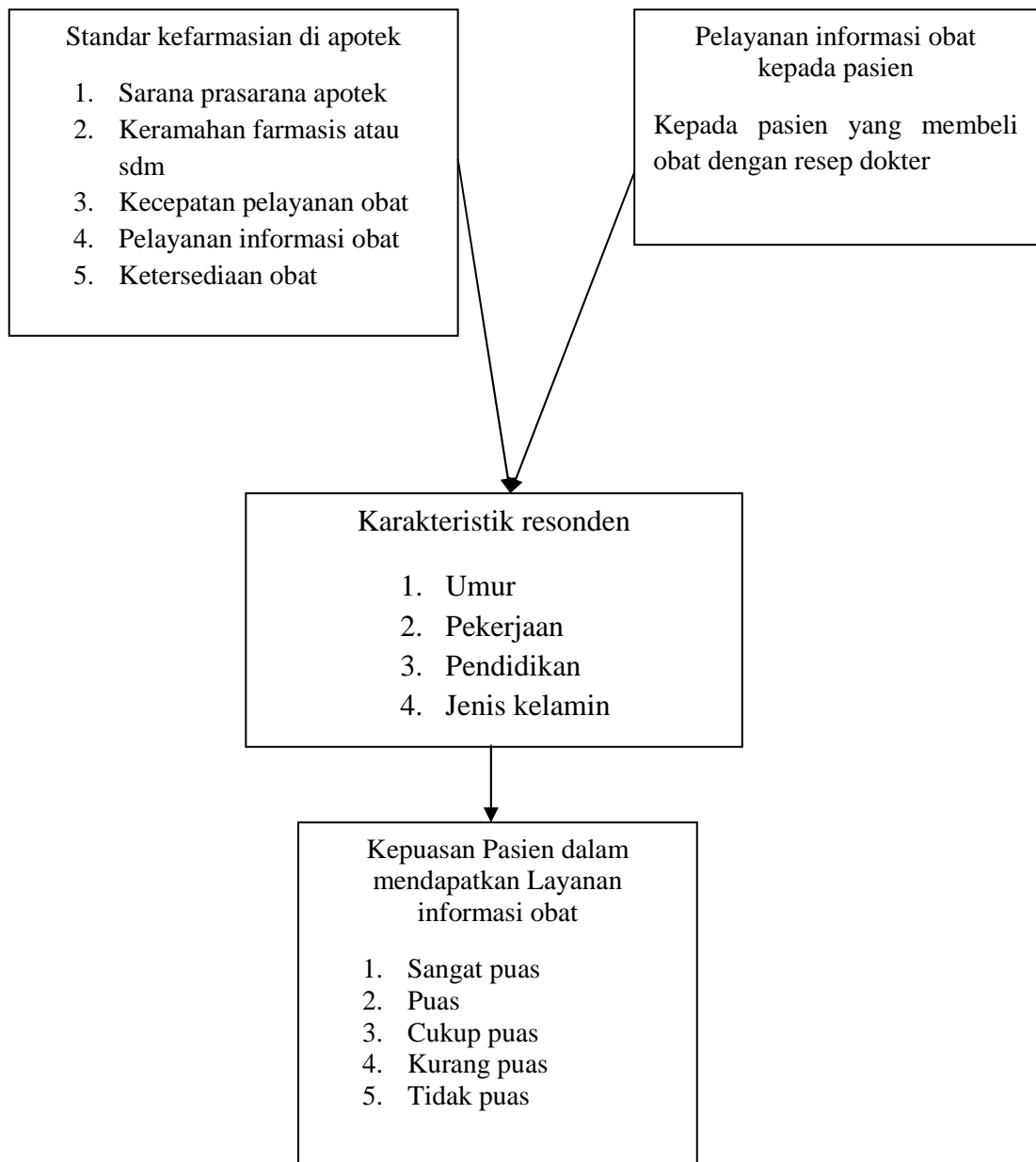
2.9 Struktur Organisasi Apotek Nurani Tegal



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Apotek Nurani Tegal

2.10 Kerangka Teori

Kerangka teori menjelaskan bahwa pasien di Apotek Nurani Tegal memiliki karakteristik seperti umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin. Pelayanan informasi obat meliputi golongan obat-obatan yang dibeli menggunakan resep dokter adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendiskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Tentang hal ini (Sumantri, 1978) dalam bukunya mengatakan: Pada hakekatnya memecahkan masalah adalah dengan menggunakan pengetahuan ilmiah sebagai dasar argumen dalam mengkaji persoalan agar kita mendapatkan jawaban yang dapat diandalkan. Dalam hal ini kita mempergunakan teori-teori ilmiah sebagai alat bantu kita dalam memecahkan permasalahan.

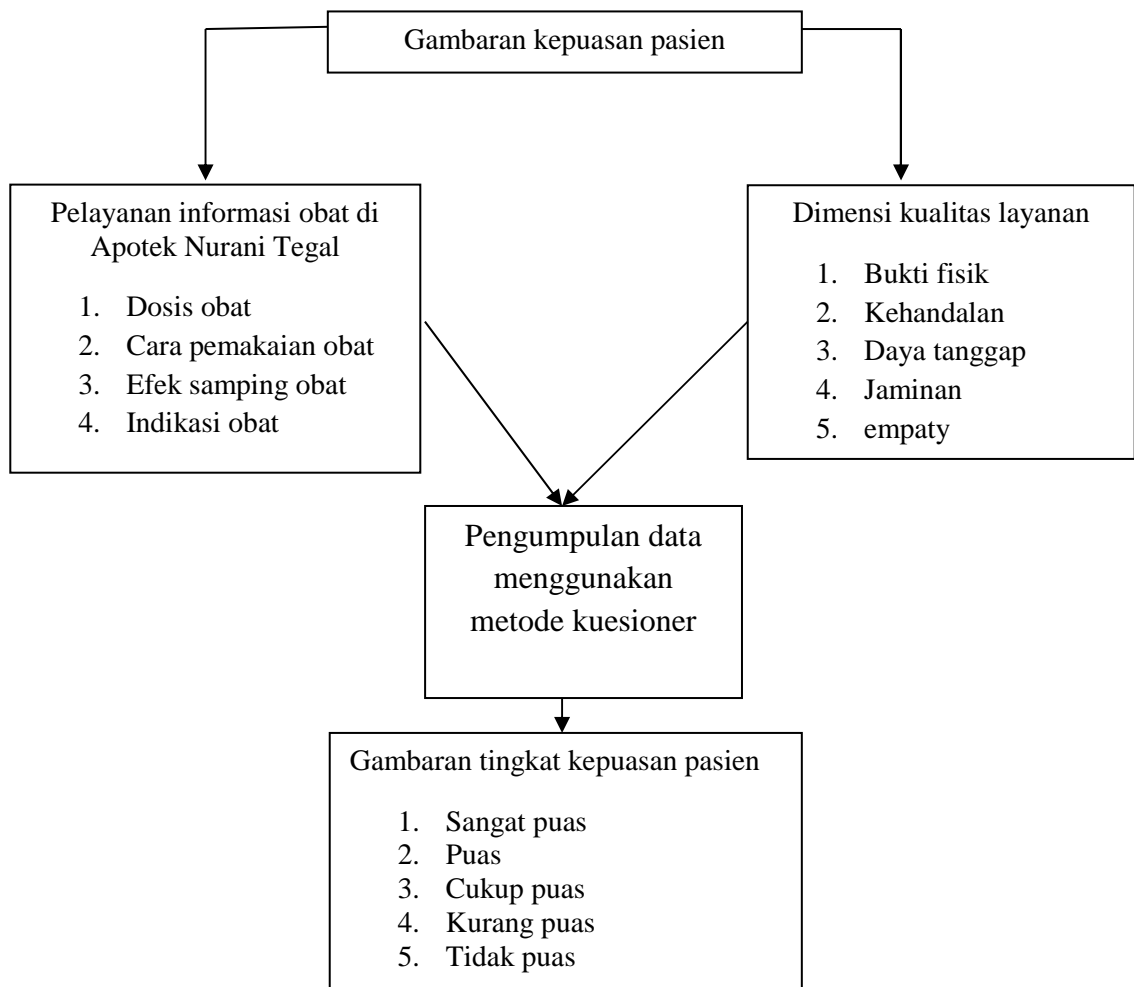


Gambar 2.2 Kerangka Teori

2.11 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau

menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh peneliti merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti (Sugiono, 2017)



Gambar 2.3 Kerangka konsep.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lingkup Ilmu

Lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah farmasi sosial.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Nurani Tegal Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal.

3.1.3 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2020 – Februari 2021.

3.2 Desain penelitian

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di Apotek Nurani Tegal pada bulan Desember 2020 – Februari 2021.

3.3.2 Sampel

Penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat menggunakan resep dokter yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal. Sampling *accidental sampling* atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diteliti agar digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus *Lemeshow*, sebagai berikut (*Lemeshow*, 1997) :

$$n = \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})^2 p(1-p)}{d^2}$$

keterangan :

n : jumlah sampel minimal

$z^2_{1-\alpha/2}$: nilai baku distribusi normal pada koefisien / derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1.96.

P : proporsi pasien

d : tingkat presisi /deviasi yang dipilih adalah penyimpangan 10%

menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $d = 0,01$ berdasarkan ketentuan ,
makahasil perhitungannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{z(1-\alpha)^2 p(1-p)}{d^2} \\ n &= \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2} \\ n &= \frac{3,84 \times 0,25}{0,01} \\ n &= 96 \end{aligned}$$

Perhitungan rumus *lemeshow* didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden.

1. Kriteria Inklusi

- a. Responden merupakan keluarga atau pasien yang berumur 15-60.
- b. Responden mampu membaca dan menulis.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pegawai Apotek Nurani Tegal
- b. Responden tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian kali ini adalah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat.

3.5 Definisi Oprasional Variabel

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

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Oprasional | Cara Ukur | Alat Ukur | Kriteria Ukur | Skala |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tingkat kepuasan pasien | Meliputi 5 dimensi 1. Reliability (kehandalan) 2. Responsive nees (anggapan) 3. Assurance (kepastian) 4. Empatty (empati) 5. Tangible (berwujud) | 1. sangat puas 2. cukup puas 3. puas 4. kurang puas 5. tidak puas | Kuesioner | 1. Sangat puas 80%-100% 2. Cukup puas 60%-79% 3. Puas 40%-59% 4. Kurang puas 20%-39% 5. Tidak puas 0%-19% | Ordinal |
| Jenis kelamin | Jenis kelamin yaitu tanda biologis yang membedakan manusia berdasarkan kelompok laki - laki dan perempuan | Suatu item pertanyaan mengenai jenis kelamin responden | Kuesioner | 1. Laki-laki 45.8% 2. Perempuan 54.2% | Nominal |
| Umur | Umur adalah lamanya seseorang hidup dihitung dari tahun lahirnya | Suatu item pertanyaan mengenai usia responden | kuesioner | 1. 21-30 tahun 2. 31-40 tahun 3. 41-60 tahun (Notoatmodjo, 2015). | Ordinal |
| Pendidikan | Sekolah formal yang telah dijalankan oleh responden dan memiliki tanda bukti lulus | Suatu item pertanyaan mengenai pendidikan responden | kuesioner | 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Perguruan tinggi | Ordinal |

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Cara Ukur | Alat Ukur | Kriteria Ukur | Skala |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| Pekerjaan | Pekerjaan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan responden | Suatu item pertanyaan mengenai pekerjaan responden | Kuesioner | 1.Pegawai swasta 2.Wiraswasta 3.PNS 4.Lain-lainnya | Nominal |
| Informasi obat | Tentang nama obat, dosis, efek samping, penyimpanan obat | Suatu item pertanyaan mengenai informasi obat | Kuesioner | 1.Sangat puas 2.Cukup puas 3.Puas 4.Kurang puas 5.Tidak puas | Ordinal |

3.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran kuesioner yang telah diisi oleh responden. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan informasi obat

3.6.2 Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kuesioner pada responden yang telah memenuhi kriteria.

2. Mengumpulkan semua kuesioner yang telah diisi oleh responden.
3. Menganalisa hasil pengisian kuesioner.

3.7 Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak menggunakan software pengolahan data dengan rumus. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaannya tersebut dikatakan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid. Dari hasil yang sudah peneliti lakukan didapat hasil bahwa kuesioner nomor 1 sampai nomor 11 dapat disimpulkan valid karena semua r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga kuesioner mendapatkan nilai 95 % dapat dikatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian. r_{tabel} yang peneliti gunakan adalah 0,361 dan peneliti juga membuat kuesioner sendiri.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menjelaskan ketelitian, kesetabilan, dan ketepatan teknik pengukuran. Bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dalam penelitian. kuesioner dapat dikatakan reliabel bila digunakan berkali-kali memberikan nilai yang sama jika nilai *alpha cronbach's* lebih dari 0,06 maka keseluruhan butir pertanyaan dinyatakan reliabel. (Sugiyono,2010) ada hasil uji reliabel pada kuesioner kali ini

didapatkan hasil *alpha chronbach's* 701 sehingga kuesioner dapat dikatakan reliabel.

3.8 Pengolahan Data dan Analisis Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data meliputi: editing, coding, dan tabulating. Editing yang dilakukan meliputi pengeditan cuplikan wawancara menyesuaikan dengan ejaan yang disempurnakan. *Coding* merupakan pemberian kode penamaan dari responden untuk memudahkan pembahasan. Sedangkan tabulating yang dilakukan meliputi pembuatan tabel dari hasil pengamatan untuk memudahkan pembahasan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara tematik dengan membaca tabel-tabel, grafik atau angka yang tersedia lalu dilakukan penguraian. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable penelitian ini menggunakan skala likert 5 point. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Tabel 3.2 Penilaian Skala Linkert Kepuasan

| Penilaian | Skor |
|-------------|------|
| Sangat puas | 5 |
| Cukup Puas | 4 |
| Puas | 3 |
| Kurang puas | 2 |
| Tidak puas | 1 |

Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Responden

| Presentase | Skala kepuasan |
|-------------------|-----------------------|
| 0%-19.99% | Tidak puas |
| 20%-39.99% | Kurang puas |
| 40%-59.99% | Cukup puas |
| 60%-79.99% | Puas |
| 80%-100% | Sangat puas |

3.8.2 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *scoring* keseluruhan pada setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram menggunakan Microsoft Excel 2013 yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Nurani Tegal.

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus index presentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai diberi sesuai dengan ketentuannya.

3.9 Etika Penelitian

Melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan rekomendasi dari politeknik harapan bersama prodi diploma III farmasi dan meminta izin kepada pihak yang bersangkutan sebagai subyek yang diteliti. Etika penelitian ini meliputi (Notoadmojo,2010).

1. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan semua informasi yang didapat dari subyek penelitian dijamin oleh peneliti, hanya sebagian kelompok data tertentu saja, disajikan atau dilaporkan pada hasil penelitian.

2. *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan diberikan subyek yang teliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Jika responden setuju untuk diteliti, maka mereka harus mengisi kuesioner jika menolak peneliti tidak akan memaksa dan akan tetap menghormati hak-haknya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek Nurani Tegal dengan metode kuantitatif, penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai bulan Februari 2021. Responden yang digunakan sebanyak 96 responden, responden dalam penelitian ini merupakan pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di Apotek Nurani Tegal menggunakan resep dokter. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai Februari 2021 dengan menyebarkan kuesioner ke 96 responden mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal didapatkan data sebagai berikut. Dan dalam penelitian ini saya menggunakan kuesioner yang saya buat sendiri sebanyak 11 kuesioner atau 11 pertanyaan dan ketika di uji validitas semua pertanyaannya valid kesioner di uji kepada 30 orang dan dari hasil yang didapat valid.

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|----|-----------------------------------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 44 | 45.8 |
| 2 | Perempuan | 52 | 54.2 |
| | Total | 96 | 100.0 |

Berdasarkan tabel 4.1.1 dapat disimpulkan bahwa responden perempuan adalah responden terbanyak yaitu sebanyak 52 (54.2%) responden dan sisanya merupakan laki-laki sebanyak 44 (45.8%) responden (Widoyono,2016).

4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

| No | Karakteristik berdasarkan umur | Jumlah | Presentase |
|----|--------------------------------|--------|------------|
| 1 | 20-30 th | 38 | 39.6 |
| 2 | 31-40 th | 20 | 20.8 |
| 3 | 41-60 th | 38 | 39.6 |
| | Total | 96 | 100.0 |

Berdasarkan hasil yang didapat pada tabel 4.1.2 bahwa dapat disimpulkan responden terbanyak merupakan pasien atau keluarga pasien berumur 20-30 tahun dan responden berumur 41-60 tahun sebanyak 38 orang pada masing masing karakteristik dikarenakan pada saat usia lansia dan remaja adalah usia yang sering terkena serangan penyakit sehingga pasien kebanyakan berusia lansia dan remaja (Widoyono,2016).

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Karakteristik Berdasarkan Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|----|--------------------------------------|--------|------------|
| 1 | SD | 10 | 10.4 |
| 2 | SMP | 23 | 24.0 |
| 3 | SMA | 52 | 54.2 |
| 4 | Perg. Tinggi | 11 | 11.5 |
| | Total | 96 | 100.0 |

Berdasarkan hasil tabel 4.1.3 dapat disimpulkan responden terbanyak memiliki pendidikan SMA sebanyak 52 (54.2%) responden, 23 (24%) responden memiliki pendidikan SMP, 11 (11.5%) responden memiliki pendidikan perguruan tinggi dan sisanya sebanyak 10 (10.4%) responden memiliki pendidikan SD (Widoyono, 2016).

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Karakteristik berdasarkan pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|-------|-------------------------------------|--------|------------|
| 1 | PNS | 3 | 3.1 |
| 2 | Swasta | 35 | 36.5 |
| 3 | Wiraswasta | 25 | 26.0 |
| 4 | Lain-lain (rumah tangga, buruh) | 33 | 34.4 |
| Total | | 96 | 100.0 |

Berdasarkan tabel 4.1.4 diketahui bekerja dibidang swasta sebanyak 35 orang (36.5) merupakan responden terbanyak sedangkan responden terbanyak kedua merupakan pekerjaan lain-lain ibu rumah tangga dan buruh sebanyak 33 (34.4%) responden. dan terendah adalah PNS sebanyak 3 (3.1%) merupakan presentase terendah.

4.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nurani Tegal

Tabel 4.5 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat

| Skala kepuasan | Presentase |
|----------------|------------|
| Tidak puas | 2.1% |
| Kurang puas | 5.1% |
| Cukup puas | 33% |
| Puas | 41.1% |
| Sangat puas | 18.3% |

Tabel 4.6 Hasil Penelitian tingkat Kepuasan Pasien

| Nomer | Kuesioner | Hasil | Presentasi |
|-------|-------------|-------|------------|
| 1 | Tidak Puas | 1 | 1.0 |
| | Kurang Puas | 7 | 7.3 |
| | Cukup Puas | 27 | 28.1 |
| | Puas | 42 | 43.8 |
| | Sangat Puas | 19 | 19.8 |
| 2 | Kurang puas | 3 | 3.1 |
| | Cukup Puas | 41 | 42.7 |
| | Puas | 40 | 41.7 |
| | Sangat Puas | 12 | 12.5 |
| | Tidak Puas | 2 | 2.1 |
| 3 | Kurang Puas | 3 | 3.1 |
| | Cukup Puas | 40 | 41.7 |
| | Puas | 33 | 34.4 |
| | Sangat Puas | 18 | 18.8 |
| 4 | Kurang Puas | 2 | 2.1 |
| | Cukup Puas | 40 | 41.7 |
| | Puas | 32 | 33.3 |
| | Sangat Puas | 22 | 22.9 |
| 5 | Kurang Puas | 5 | 5.2 |
| | Cukup Puas | 33 | 34.4 |
| | Puas | 42 | 43.8 |
| | Sangat Puas | 16 | 16.7 |

| | | | |
|----|-------------|----|------|
| 6 | Tidak Puas | 3 | 3.1 |
| | Kurang Puas | 8 | 8.3 |
| | Cukup Puas | 18 | 18.8 |
| | Puas | 43 | 44.8 |
| | Sangat Puas | 24 | 25.0 |
| 7 | Kurang Puas | 5 | 5.2 |
| | Cukup Puas | 26 | 27.1 |
| | Puas | 48 | 50.0 |
| | Sangat Puas | 17 | 17.7 |
| 8 | Cukup Puas | 32 | 33.3 |
| | Puas | 47 | 49.0 |
| | Sangat Puas | 17 | 17.7 |
| 9 | Tidak Puas | 1 | 1.0 |
| | Kurang Puas | 8 | 8.3 |
| | Cukup Puas | 30 | 31.3 |
| | Puas | 43 | 44.8 |
| | Sangat Puas | 14 | 14.6 |
| 10 | Tidak Puas | 1 | 1.0 |
| | Kurang Puas | 8 | 8.3 |
| | Cukup Puas | 30 | 31.3 |
| | Puas | 43 | 44.8 |
| | Sangat Puas | 14 | 14.6 |
| 11 | Tidak Puas | 2 | 2.1 |
| | Kurang Puas | 4 | 4.2 |
| | Cukup Puas | 30 | 31.3 |
| | Puas | 39 | 40.6 |
| | Sangat Puas | 21 | 21.9 |

Hasil perhitungan untuk kuesioner nomer 1 tentang petugas memberikan informasi tentang nama obat didapat hasil pasien yang merasa tidak puas sebanyak 1 orang dan yang merasa kurang puas sebanyak 7 orang kemudian yang merasa cukup puas sebanyak 27 orang dan pasien atau keluarga pasien puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di

Apotek nurani tegal dengan 7 perolehan 42 orang dari 96 menyatakan puas dengan presentase sebesar 43.8% dan sangat puas sebanyak 19 orang dapat disimpulkan kuesioner 1 memiliki 42 orang yang memilih puas. Hasil kuesioner 2 tentang petugas memberikan informasi tentang dosis atau cara pemakaian obat yang benar di dapatkan 41 orang memilih cukup puas sedangkan 40 orang memilih puas jadi dapat disimpulkan kuesioner 2 responden merasa cukup puas sedangkan pasien yang memilih sangat puas sebanyak 12 orang dan sebanyak 3 orang memilih kurang puas. Hasil di atas kuesioner nomer 3 tentang petugas memberikan informasi tentang indikasi obat pasien merasa cukup puas dengan 40 orang dan pasien merasa puas sebanyak 33 orang kemudian sebanyak 18 orang memilih sangat puas dan 3 orang merasa kurang pas dan 2 orang tidak puas sehingga nomer 3 dapat disimpulkan pasien merasa cukup puas.

Hasil kuesioner nomer 4 tentang petugas memberikan informasi tentang efek samping obat sebanyak 40 orang merasa cukup puas dan 32 orang merasa puas kemudian 22 orang merasa sangat puas sedangkan 2 orang memilih kurang puas pada kuesioner 4 sebagian besar memilih cukup puas, dan kuesioner no 5 tentang petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama mengkonsumsi obat, merasa puas dengan 43 orang dan 33 orang merasa cukup puas 16 orang merasa sangat puas 5 orang merasa kurang puas sehingga dapat disimpulkan kuesioner no 5 pasien sebagian besar memilih puas, pada kuesioner nomer 6 tentang petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar

43 memilih puas 24 orang memilih sangat puas 18 memilih cukup puas 8 orang memilih kurang puas dan 3 orang merasa tidak puas sehingga disimpulkan kuesioner 6 sebagian besar memilih puas. pada kuesioner nomer 7 tentang petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami pasien merasa puas sebanyak 48 orang 26 orang merasa cukup puas 17 orang memilih sangat puas dan 5 orang kurang puas di kuesioner 7 sebagian memilih puas. Hasil kuesioner 8 tentang informasi obat yang diberikan tepat dan akurat pasien merasa puas dengan 47 orang, 32 orang memilih cukup puas 17 orang memilih sangat puas dapat disimpulkan bahwa kuesioner 8 sebagian besar memilih puas. Di kuesioner 9 tentang pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten dan 43 orang merasa puas 30 orang merasa cukup puas 14 orang memilih sangat puas 8 orang merasa kurang puas dan 1 orang tidak puas dapat disimpulkan sebagian besar memilih puas. Hasil kuesioner nomer 10 tentang dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan sebanyak 43 orang merasa puas 30 orang merasa cukup puas 14 orang merasa sangat puas 8 orang kurang puas 1 orang tidak puas sehingga disimpulkan sebagian besar memilih puas dan pada kuesioner nomer 11 tentang petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebanyak 39 orang memilih puas 30 memilih cukup puas 21 memilih sangat puas dan 4 kurang puas selebihnya 2 orang memilih tidak puas pada kuesioner 11 disimpulkan sebagian besar memilih puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal dapat diambil kesimpulan : pasien di Apotek Nurani Tegal merasa puas sebanyak 41.1 % pasien merasa puas atas informasi tentang obat yang diberikan oleh petugas dan sebanyak 18.3% pasien merasa sangat puas, sebanyak 33% pasien merasa cukup puas dan sisanya merasa kurang puas 5.1% dan tidak puas 2.1% dalam hal keramahan. Berdasarkan dari hasil yang didapat dari kuesioner dari pertanyaan nomer 1-11 dapat disimpulkan bahwa pasien di Apotek Nurani Tegal sebanyak 51% merasa puas sedangkan yang merasa cukup puas sebanyak 42% merasa cukup puas, jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan di Apotek Nurani merasa puas dengan pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal dapat diambil kesimpulan : pasien di Apotek Nurani Tegal merasa puas sebanyak 41.1 % pasien merasa puas atas informasi tentang obat yang diberikan oleh petugas dan sebanyak 18.3% pasien merasa sangat puas, sebanyak 33% pasien merasa cukup puas dan sisanya merasa kurang puas 5.1% dan tidak puas 2.1% dalam hal keramahan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

1. Disarankan bagi petugas pelayanan di Apotek Nurani agar meningkatkan lagi pelayanan informasi obat agar tercapai apa yang diharapkan oleh para pasien.
2. Bila perlu ada penelitian lanjutan tentang lama waktu tunggu resep di Apotek Nurani Tegal
3. Disarankan bagi petugas di Apotek Nurani agar meningkatkan lagi keramahan dalam melayani pasien.


DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.
- Andri A. 2016. *Playanan Informasi Obat*. Riau.
- Biyanda E, dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualias Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. Jawa Tengah.
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek diKota Jambi*. Mendalo Jambi.
- Imas N R. Sri S W. *Fakor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*. PolekKes Bhakti Mulia. Sukoharjo.j
- Jujun S.Soeryasumantri. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, Jakarta: Sinar Harapan, 1978, h. 316
- Lemesshow, Hosmer D, Klar , Lwanga S.1990. *Adequarcy Of Sample Size in health studies*. Jhon Willey and Sons.
- Lestari, Suci. 2016. *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada instalansi farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah*. Palembang.
- Mawaliya W. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat diinstalasi farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta*. Surakarta.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. RinekaCipta.
- Notoatmodjo S. 2003.*Metodologi Penelitian*. Jakarta. RinekaCipta.
- Notoatmodjo S.2012. *Metodologi penelitian*. Jakarta. Rineka cipta.
- Peraturan menteri kesehatan Ri no 35 tahun 2014. *Standar pelayanan kefarmasian dirumah sakit*. Jakarta: kementerian kesehatan republik Indonesia.
- Peraturan menetri kesehatan ri no 73 tahun 2016.*Standar pelayanan kefarmasian di Apotek*. Jakarta: kementerian kesehatan republik Indonesia

- Pohan. 2013. *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : EGC
- Prabandari S. 2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal*. Tegal.
- Puspita S, Elmiawati L, 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan obat di Apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Yogyakarta.
- Suparlan, farida, 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labung Baji Makassar*.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi penelitian pendidikan*. Bandung : alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Skala likert metode perhitungan, presentasedan interval*. Bandung: alfabeta.
- Wibowo T A. 2017. *Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek ary farma karanganyar*. Jawa Tengah

LAMPIRAN

Lampiran1. Surat Ijin Penelitian



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


Kepada Yth,
 Apotek Nurani Tegal
 di
 Tempat

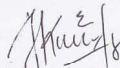
Dengan hormat,
 Sehubungan dengan adanya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : M. Ali Munanda
 NIM : 18081079
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nurani Tegal.

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, 25 Desember 2021

Mengetahui,
 Ka. Prodi DIII Farmasi

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

Ketua Panitia,

 Kushadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217

Lampiran 2 surat balasan penelitian

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  APOTEK NURANI KOTA TEGAL | APOTEK NURANI TEGAL Ruko Jl. Serayu RT 05 RW 08 Kota Tegal No telp. 085780918529 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Nomor : 001/APT-NT/TGL/I/2021

Perihal : Surat Balasan Penelitian

Berdasarkan surat dari saudara nomor :240.03/FAR.PHB/XII/2020 pada tanggal 25 Desember 2020 perihal izin pengambilan data dan penelitian KTI observasi di Apotek Nurani Tegal maka bersama ini kami sampaikan kepada Program Studi D3 Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal bahwa mahasiswa yang berketerangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Ali Munanda

NIM : 18081079

Judul Penelitian : Gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat Di Apotek Nurani Tegal.

Telah melakukan penelitian di Apotek Nurani Tegal.

Demikian surat ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Tegal, 27 Januari 2021

Apoteker Pengelola Apotek



Malichatun, S.Si., Apt.
19751022/SIPA 33.76/2018/20268

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Usia : 18th

Alamat : D. Dampyak Pleran II-Dukat

Pekerjaan : Swasta

Jenis kelamin : Perempuan

Saya menyatakan bahwa saya setuju dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini samain selesai dan data yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya terhadap pernyataan yang ada dalam lembar kuesioner yang diberikan.

Tegal, 11.02.2021 .

Responden

(.....)

Lembar kuesioner

33

KUESIONER

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nurani Tegal

Isilah Kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

Nama : Jenis kelamin : L P

Umur : 43 tahun

Pekerjaan : swasta/ wiraswasta PNS Lain-lain Pendidikan : SD SMP SMA Diploma/sarjana
Lain-lain **Kuesioner**Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat dengan resep dokter di
Apotek Nurani Tegal.

| No | pertanyaan | Sangat puas | Cukup puas | puas | Kurang puas | Tidak puas |
|----|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------|-------------|------------|
| 1 | Petugas memberikan informasi tentang nama obat | | ✓ | | | |
| 2 | Petugas memberikan informasi tentang dosis atau cara pemakai obat yang benar | | ✓ | | | |
| 3 | Petugas memberikan informasi tentang indikasi obat | | | | | ✓ |
| 4 | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat | | | | ✓ | |
| 5 | Petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama | | | | | |

34

| | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| | mengonsumsi obat | | ✓ |
| 6 | Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar | | |
| 7 | Petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah di pahami | ✓ | |
| 8 | Informasi obat yang diberikan tepat dan akurat | | ✓ |
| 9 | Pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten | ✓ | |
| 10 | Dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan | ✓ | |
| 11 | Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat | ✓ | |

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di apotek Nurani Tegal

Isilah Kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

Nama :

Jenis kelamin : L P

Umur :

Pekerjaan : swasta/ wiraswasta Lain-lain Pendidikan : SD SMA D ma/sarja Lain-lain **Kuesioner**

Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat dengan resep dokter di
Apotek Nurani Tegal.

| No | Pertanyaan | Sangat puas | Cukup puas | Kurang puas | Tidak puas |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
| 1 | Petugas memberikan informasi tentang nama obat | | | | |
| 2 | Petugas memberikan informasi tentang dosis atau cara pemakai obat yang benar | | | | |
| 3 | Petugas memberikan informasi tentang indikasi obat | | | | |
| 4 | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat | | | | |
| 5 | Petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama mengkonsumsi obat | | | | |

-
- 6** Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar
 - 7** Petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami
 - 8** Informasi obat yang diberikan tepat dan akurat
 - 9** Pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten
 - 10** Dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan
 - 11** Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
-

| No | Pernyataan | Keterangan |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | Petugas memberikan informasi tentang nama obat | Valid |
| 2 | Petugas memberikan informasi tentang dosis atau cara pemakai obat yang benar | Valid |
| 3 | Petugas memberikan informasi tentang indikasi obat | Valid |
| 4 | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat | Valid |
| 5 | Petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama mengkonsumsi obat | Valid |
| 6 | Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar | Valid |
| 7 | Petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami | valid |
| 8 | Informasi obat yang diberikan tepat dan akurat | Valid |
| 9 | Pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten | Valid |
| 10 | Dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan | Valid |
| 11 | Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat | Valid |

Lampiran 2. Data Uji Validitas Reliabilitas

| No. | No. Pertanyaan | | | | | | | | | | | Y |
|-----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 39 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 43 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 35 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 45 |
| 7 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 42 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 45 |
| 9 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 40 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 39 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 44 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 42 |
| 18 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 37 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 42 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 25 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 45 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 44 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 |

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

| | | Total |
|-----|---------------------|--------|
| P01 | Pearson Correlation | .386* |
| | Sig. (2-tailed) | .035 |
| | N | 30 |
| P02 | Pearson Correlation | .451* |
| | Sig. (2-tailed) | .012 |
| | N | 30 |
| P03 | Pearson Correlation | .393* |
| | Sig. (2-tailed) | .032 |
| | N | 30 |
| P04 | Pearson Correlation | .447* |
| | Sig. (2-tailed) | .013 |
| | N | 30 |
| P05 | Pearson Correlation | .550** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |
| | N | 30 |
| P06 | Pearson Correlation | .673** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 30 |
| P07 | Pearson Correlation | .551** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |
| | N | 30 |
| P08 | Pearson Correlation | .573** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 30 |
| P09 | Pearson Correlation | .429* |
| | Sig. (2-tailed) | .018 |

| | | |
|-------|---------------------|--------|
| | N | 30 |
| P10 | Pearson Correlation | .554** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 30 |
| P11 | Pearson Correlation | .518** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 30 |

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

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

Keterangan :

Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai pearson correlation lebih besar dari 0.361 dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0.05.

(0.361 merupakan nilai r tabel untuk jumlah responden (N) = 30)

Apabila nilai pearson correlation kurang dari 0.361 dan nilai sig. (2-tailed) lebih dari 0.05 maka Item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .701 | 11 |

Dari hasil uji reliabilitas terhadap 30 item pertanyaan menggunakan program SPSS didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.701

Lampiran 4.Karakteristik Responden

| No. | Umur | Kode Umur | Jenis kelamin | Kode Jenis Kelamin | Pendidikan | Kode Pendidikan | Pekerjaan | Kode Pekerjaan |
|-----|------|-----------|---------------|--------------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| 1 | 28 | 1 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | swasta | 2 |
| 2 | 25 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 3 | 21 | 1 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | lain-lain | 4 |
| 4 | 30 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 5 | 21 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 6 | 22 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 7 | 27 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 8 | 60 | 3 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 9 | 58 | 3 | laki-laki | 1 | SD | 1 | lain-lain | 4 |
| 10 | 22 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 11 | 18 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 12 | 22 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 13 | 23 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 14 | 27 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 15 | 22 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 16 | 55 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | wiraswasta | 3 |
| 17 | 51 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 18 | 35 | 2 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 19 | 24 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 20 | 30 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | PNS | 1 |
| 21 | 25 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 22 | 22 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 23 | 35 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 24 | 58 | 3 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | PNS | 1 |
| 25 | 35 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 26 | 48 | 3 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 27 | 45 | 3 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 28 | 28 | 1 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | wiraswasta | 3 |
| 29 | 48 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 30 | 21 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 31 | 26 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 32 | 57 | 3 | perempuan | 2 | Diploma | 4 | PNS | 1 |
| 33 | 33 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 34 | 55 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 35 | 50 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 36 | 35 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 37 | 48 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |

| No. | Umur | Kode Umur | Jenis kelamin | Kode Jenis Kelamin | Pendidikan | Kode Pendidikan | Pekerjaan | Kode Pekerjaan |
|-----|------|-----------|---------------|--------------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| 38 | 32 | 2 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 39 | 20 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 40 | 51 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 41 | 45 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 42 | 63 | 3 | laki-laki | 1 | SD | 1 | swasta | 2 |
| 43 | 43 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 44 | 54 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | wiraswasta | 3 |
| 45 | 40 | 2 | perempuan | 2 | Diploma | 4 | swasta | 2 |
| 46 | 17 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 47 | 50 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 48 | 60 | 3 | laki-laki | 1 | SD | 1 | swasta | 2 |
| 49 | 54 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 50 | 27 | 1 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 51 | 31 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 52 | 58 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 2 | lain-lain | 4 |
| 53 | 52 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | swasta | 2 |
| 54 | 18 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 55 | 51 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | lain-lain | 4 |
| 56 | 49 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 57 | 65 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 58 | 63 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 59 | 55 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 60 | 40 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 61 | 30 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 62 | 51 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 63 | 28 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 64 | 37 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 65 | 23 | 1 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | swasta | 2 |
| 66 | 16 | 1 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 67 | 18 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 68 | 38 | 2 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 69 | 39 | 2 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 70 | 16 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 71 | 48 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 3 | wiraswasta | 3 |
| 72 | 36 | 2 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 73 | 17 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 74 | 30 | 1 | perempuan | 2 | Diploma | 4 | swasta | 2 |
| 75 | 36 | 2 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 76 | 41 | 3 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | lain-lain | 4 |

| No. | Umur | Kode Umur | Jenis kelamin | Kode Jenis Kelamin | Pendidikan | Kode Pendidikan | Pekerjaan | Kode Pekerjaan |
|-----|------|-----------|---------------|--------------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| 77 | 43 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 78 | 53 | 3 | laki-laki | 1 | SD | 1 | swasta | 2 |
| 79 | 46 | 3 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 80 | 17 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 81 | 31 | 2 | perempuan | 2 | Diploma | 4 | lain-lain | 4 |
| 82 | 35 | 2 | perempuan | 2 | Sarjana | 4 | wiraswasta | 3 |
| 83 | 35 | 2 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | swasta | 2 |
| 84 | 40 | 2 | perempuan | 2 | SMP | 2 | lain-lain | 4 |
| 85 | 34 | 2 | perempuan | 2 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 86 | 48 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | lain-lain | 4 |
| 87 | 43 | 3 | perempuan | 2 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 88 | 55 | 3 | perempuan | 2 | SD | 1 | lain-lain | 4 |
| 89 | 29 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 90 | 25 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 91 | 50 | 3 | perempuan | 2 | SMA | 3 | lain-lain | 4 |
| 92 | 23 | 1 | laki-laki | 1 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 93 | 24 | 1 | laki-laki | 1 | Diploma | 4 | wiraswasta | 3 |
| 94 | 26 | 1 | perempuan | 2 | SMA | 3 | swasta | 2 |
| 95 | 34 | 2 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | wiraswasta | 3 |
| 96 | 45 | 3 | laki-laki | 1 | SMP | 2 | swasta | 2 |

Lampiran 8. Rekapitulasi Jawaban Responden

Petugas Memberikan Informasi ttg Informasi Obat

| No. | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 92.00 | Sangat puas | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 6 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 7 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 10 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 | 88.00 | Sangat puas | 5 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 56.00 | Cukup puas | 3 |
| 13 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 15 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 16 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 56.00 | Cukup puas | 3 |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 20 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 23 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 25 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 52.00 | Cukup puas | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 31 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 56.00 | Cukup puas | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 36 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |

| No. | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 40 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 42 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 43 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 45 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 84.00 | Sangat puas | 5 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 96.00 | Sangat puas | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 96.00 | Sangat puas | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 92.00 | Sangat puas | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 92.00 | Sangat puas | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 92.00 | Sangat puas | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 84.00 | Sangat puas | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |

| No. | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 64.00 | Puas | 4 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 72.00 | Puas | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 84.00 | Sangat puas | 5 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 84.00 | Sangat puas | 5 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 68.00 | Puas | 4 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 88 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 88.00 | Sangat puas | 5 |
| 90 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 19 | 76.00 | Puas | 4 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 60.00 | Puas | 4 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88.00 | Sangat puas | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 94 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 92.00 | Sangat puas | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88.00 | Sangat puas | 5 |

Keterangan :

Kategori Kepuasan

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

Petugas Memberikan Informasi ttg Penyimpanan Obat

| No. | p6 | p7 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 1 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 6 | 1 | 4 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 7 | 2 | 3 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 8 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 9 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 10 | 1 | 2 | 3 | 30.00 | Kurang puas | 2 |
| 11 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 12 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 13 | 2 | 4 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 15 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 17 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 18 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 19 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 20 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 21 | 2 | 2 | 4 | 40.00 | Cukup puas | 3 |
| 22 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 24 | 1 | 5 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 25 | 2 | 5 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 27 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 28 | 2 | 4 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 29 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 30 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 31 | 2 | 4 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 33 | 2 | 2 | 4 | 40.00 | Cukup puas | 3 |
| 34 | 2 | 3 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 36 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 37 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p6 | p7 | Jml | % | Kategori | Kode |
|------------|-----------|-----------|------------|----------|-----------------|-------------|
| 39 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 40 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 41 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 42 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 43 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 44 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 45 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 49 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 54 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 55 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 57 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 58 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 59 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 62 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 63 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 64 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 65 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 67 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 68 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 69 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 75 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 76 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p6 | p7 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 79 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 80 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 81 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 83 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 85 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 86 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 87 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 88 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 90 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 91 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 94 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 96 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |

Keterangan :

Kategori Kepuasan

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

Petugas Memberikan Informasi tanpa Pasien Meminta

| No. | p8 | p9 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 1 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 6 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 7 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 8 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 9 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 12 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 13 | 5 | 1 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 14 | 5 | 2 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 15 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 17 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 18 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 19 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 28 | 4 | 2 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 29 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 31 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 32 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 33 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 35 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 36 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 37 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p8 | p9 | Jml | % | Kategori | Kode |
|------------|-----------|-----------|------------|----------|-----------------|-------------|
| 39 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 41 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 44 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 45 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 46 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 49 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 54 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 60 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 64 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 66 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 69 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 70 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 75 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 76 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p8 | p9 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|----|----|-----|--------|-------------|------|
| 79 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 80 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 81 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 84 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 85 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 86 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 87 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 88 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 89 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 90 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 91 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 92 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 94 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 96 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |

Keterangan :

Kategori Kepuasan

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

Petugas menjawab dan menjelaskan ke pasien dengan cepat dan tepat

| No. | p10 | p11 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|-----|-----|-----|--------|-------------|------|
| 1 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 7 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 9 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 10 | 3 | 1 | 4 | 40.00 | Cukup puas | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 12 | 2 | 5 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 13 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 14 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 15 | 2 | 4 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 17 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 19 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 21 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 23 | 3 | 2 | 5 | 50.00 | Cukup puas | 3 |
| 24 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 25 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 26 | 2 | 2 | 4 | 40.00 | Cukup puas | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 28 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 29 | 1 | 1 | 2 | 20.00 | Kurang puas | 2 |
| 30 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 33 | 4 | 2 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 35 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 37 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p10 | p11 | Jml | % | Kategori | Kode |
|------------|------------|------------|------------|----------|-----------------|-------------|
| 39 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 41 | 4 | 2 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 44 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 46 | 5 | 4 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 48 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 54 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 64 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 67 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 68 | 5 | 3 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 69 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 70 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 74 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 76 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

| No. | p10 | p11 | Jml | % | Kategori | Kode |
|-----|-----|-----|-----|--------|-------------|------|
| 79 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 81 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 82 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 84 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 85 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 86 | 4 | 3 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 88 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 89 | 3 | 4 | 7 | 70.00 | Puas | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 91 | 3 | 3 | 6 | 60.00 | Puas | 4 |
| 92 | 4 | 5 | 9 | 90.00 | Sangat puas | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 10 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 96 | 3 | 5 | 8 | 80.00 | Sangat puas | 5 |

Keterangan :

Kategori Kepuasan

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat

| No. | Jml Total | % | Kategori | Kode |
|-----|-----------|-------|-------------|------|
| 1 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 2 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 3 | 51 | 92.73 | Sangat puas | 5 |
| 4 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 5 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 6 | 34 | 61.82 | Puas | 4 |
| 7 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 8 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 9 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 10 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 11 | 47 | 85.45 | Sangat puas | 5 |
| 12 | 36 | 65.45 | Puas | 4 |
| 13 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 14 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 15 | 39 | 70.91 | Puas | 4 |
| 16 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 17 | 34 | 61.82 | Puas | 4 |
| 18 | 36 | 65.45 | Puas | 4 |
| 19 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 20 | 42 | 76.36 | Puas | 4 |
| 21 | 35 | 63.64 | Puas | 4 |
| 22 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 23 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 24 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 25 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 26 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 27 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 28 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 29 | 34 | 61.82 | Puas | 4 |
| 30 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 31 | 36 | 65.45 | Puas | 4 |
| 32 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 33 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 34 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 35 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 36 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 37 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 38 | 39 | 70.91 | Puas | 4 |

| No. | Jml Total | % | Kategori | Kode |
|------------|------------------|----------|-----------------|-------------|
| 39 | 42 | 76.36 | Puas | 4 |
| 40 | 42 | 76.36 | Puas | 4 |
| 41 | 39 | 70.91 | Puas | 4 |
| 42 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 43 | 46 | 83.64 | Sangat puas | 5 |
| 44 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 45 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 46 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 47 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 48 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 49 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 50 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 51 | 34 | 61.82 | Puas | 4 |
| 52 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 53 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 54 | 47 | 85.45 | Sangat puas | 5 |
| 55 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 56 | 55 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 57 | 37 | 67.27 | Puas | 4 |
| 58 | 35 | 63.64 | Puas | 4 |
| 59 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 60 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 61 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 62 | 50 | 90.91 | Sangat puas | 5 |
| 63 | 52 | 94.55 | Sangat puas | 5 |
| 64 | 47 | 85.45 | Sangat puas | 5 |
| 65 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 66 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 67 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 68 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 69 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 70 | 50 | 90.91 | Sangat puas | 5 |
| 71 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 72 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 73 | 41 | 74.55 | Puas | 4 |
| 74 | 39 | 70.91 | Puas | 4 |
| 75 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 76 | 40 | 72.73 | Puas | 4 |
| 77 | 34 | 61.82 | Puas | 4 |
| 78 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |

| No. | Jml Total | % | Kategori | Kode |
|------------|------------------|----------|-----------------|-------------|
| 79 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 80 | 42 | 76.36 | Puas | 4 |
| 81 | 38 | 69.09 | Puas | 4 |
| 82 | 42 | 76.36 | Puas | 4 |
| 83 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 84 | 47 | 85.45 | Sangat puas | 5 |
| 85 | 46 | 83.64 | Sangat puas | 5 |
| 86 | 39 | 70.91 | Puas | 4 |
| 87 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |
| 88 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 89 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 90 | 43 | 78.18 | Puas | 4 |
| 91 | 33 | 60.00 | Puas | 4 |
| 92 | 48 | 87.27 | Sangat puas | 5 |
| 93 | 44 | 80.00 | Sangat puas | 5 |
| 94 | 50 | 90.91 | Sangat puas | 5 |
| 95 | 55 | 100.00 | Sangat puas | 5 |
| 96 | 45 | 81.82 | Sangat puas | 5 |

Keterangan :

Kategori Kepuasan

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

Lampiran 9. Hasi Perhitungan Persentase

```
FREQUENCIES VARIABLES=Umur jeniskelamin pendidikan pekerjaan p1 p2
p3 p4 p5 PetugasMemberikanInformasittgInformasiObat p6 p7
PetugasMemberikanInformasittgPenyimpananObat p8 p9
PetugasMemberikanInformasitanpaPasienMeminta p10 p11
PetugasMenjawabdanmenjelaskankepasien dengancepatdantecepat
TingkatKepuasanPasienthdPelayananInformasiObat
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Frequency Table

Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21-30 th | 38 | 39.6 | 39.6 | 39.6 |
| | 31-40 th | 20 | 20.8 | 20.8 | 60.4 |
| | 41-50 th | 38 | 39.6 | 39.6 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

jenis kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | laki-laki | 44 | 45.8 | 45.8 | 45.8 |
| | Perempuan | 52 | 54.2 | 54.2 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SD | 10 | 10.4 | 10.4 | 10.4 |
| | SMP | 23 | 24.0 | 24.0 | 34.4 |
| | SMA | 52 | 54.2 | 54.2 | 88.5 |
| | Perg. Tinggi | 11 | 11.5 | 11.5 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS | 3 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | Swasta | 35 | 36.5 | 36.5 | 39.6 |
| | Wiraswasta | 25 | 26.0 | 26.0 | 65.6 |
| | Lain-lain | 33 | 34.4 | 34.4 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 01

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tdk Puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Puas | 7 | 7.3 | 7.3 | 8.3 |
| | Cukup Puas | 27 | 28.1 | 28.1 | 36.5 |
| | Puas | 42 | 43.8 | 43.8 | 80.2 |
| | Sangat Puas | 19 | 19.8 | 19.8 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 02

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 3 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | Cukup Puas | 41 | 42.7 | 42.7 | 45.8 |
| | Puas | 40 | 41.7 | 41.7 | 87.5 |
| | Sangat Puas | 12 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 03

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tdk Puas | 2 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| | Kurang Puas | 3 | 3.1 | 3.1 | 5.2 |
| | Cukup Puas | 40 | 41.7 | 41.7 | 46.9 |
| | Puas | 33 | 34.4 | 34.4 | 81.3 |
| | Sangat Puas | 18 | 18.8 | 18.8 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 04

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 2 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| | Cukup Puas | 40 | 41.7 | 41.7 | 43.8 |
| | Puas | 32 | 33.3 | 33.3 | 77.1 |
| | Sangat Puas | 22 | 22.9 | 22.9 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 05

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 5 | 5.2 | 5.2 | 5.2 |
| | Cukup Puas | 33 | 34.4 | 34.4 | 39.6 |
| | Puas | 42 | 43.8 | 43.8 | 83.3 |
| | Sangat Puas | 16 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Petugas Memberikan Informasi ttg Informasi Obat

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup Puas | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | Puas | 60 | 62.5 | 62.5 | 66.7 |
| | Sangat Puas | 32 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 06

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tdk Puas | 3 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | Kurang Puas | 8 | 8.3 | 8.3 | 11.5 |
| | Cukup Puas | 18 | 18.8 | 18.8 | 30.2 |
| | Puas | 43 | 44.8 | 44.8 | 75.0 |
| | Sangat Puas | 24 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 07

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 5 | 5.2 | 5.2 | 5.2 |
| | Cukup Puas | 26 | 27.1 | 27.1 | 32.3 |
| | Puas | 48 | 50.0 | 50.0 | 82.3 |
| | Sangat Puas | 17 | 17.7 | 17.7 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Petugas Memberikan Informasi ttg Penyimpanan Obat

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Cukup Puas | 7 | 7.3 | 7.3 | 8.3 |
| | Puas | 25 | 26.0 | 26.0 | 34.4 |
| | Sangat Puas | 63 | 65.6 | 65.6 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 08

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup Puas | 32 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | Puas | 47 | 49.0 | 49.0 | 82.3 |
| | Sangat Puas | 17 | 17.7 | 17.7 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 09

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tdk Puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Puas | 8 | 8.3 | 8.3 | 9.4 |
| | Cukup Puas | 30 | 31.3 | 31.3 | 40.6 |
| | Puas | 43 | 44.8 | 44.8 | 85.4 |
| | Sangat Puas | 14 | 14.6 | 14.6 | 100.0 |
| | Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Petugas Memberikan Informasi tanpa Pasien Meminta

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Cukup Puas | 6 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| Puas | 36 | 37.5 | 37.5 | 43.8 |
| Sangat Puas | 54 | 56.3 | 56.3 | 100.0 |
| Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tdk Puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| Kurang Puas | 3 | 3.1 | 3.1 | 4.2 |
| Cukup Puas | 39 | 40.6 | 40.6 | 44.8 |
| Puas | 35 | 36.5 | 36.5 | 81.3 |
| Sangat Puas | 18 | 18.8 | 18.8 | 100.0 |
| Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Pertanyaan 11

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tdk Puas | 2 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| Kurang Puas | 4 | 4.2 | 4.2 | 6.3 |
| Cukup Puas | 30 | 31.3 | 31.3 | 37.5 |
| Puas | 39 | 40.6 | 40.6 | 78.1 |
| Sangat Puas | 21 | 21.9 | 21.9 | 100.0 |
| Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Petugas Menjawab dan menjelaskan ke pasien dengan cepat dan tepat

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang Puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| Cukup Puas | 3 | 3.1 | 3.1 | 4.2 |
| Puas | 43 | 44.8 | 44.8 | 49.0 |
| Sangat Puas | 49 | 51.0 | 51.0 | 100.0 |
| Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Puas | 68 | 70.8 | 70.8 | 70.8 |
| Sangat Puas | 28 | 29.2 | 29.2 | 100.0 |
| Total | 96 | 100.0 | 100.0 | |

```

CROSSTABS
/TABLES=Umur jeniskelamin pendidikan pekerjaan BY
TingkatKepuasanPasienthdPelayananInformasiObat
/FORMAT=AVALUE TABLES
/CELLS=COUNT ROW TOTAL
/COUNT ROUND CELL.

```

Crosstabs

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| Umur * Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat jenis kelamin* | 96 | 100.0% | 0 | 0.0% | 96 | 100.0% |
| Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat pendidikan * | 96 | 100.0% | 0 | 0.0% | 96 | 100.0% |
| Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat pekerjaan * Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat | 96 | 100.0% | 0 | 0.0% | 96 | 100.0% |

Umur * Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat Crosstabulation

| | | | Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat | | Total |
|-------|----------|---------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|
| | | | Puas | Sangat Puas | |
| Umur | 21-30 th | Count | 27 | 11 | 38 |
| | | % within Umur | 71.1% | 28.9% | 100.0% |
| | | % of Total | 28.1% | 11.5% | 39.6% |
| | 31-40 th | Count | 14 | 6 | 20 |
| | | % within Umur | 70.0% | 30.0% | 100.0% |
| | | % of Total | 14.6% | 6.3% | 20.8% |
| | 41-50 th | Count | 27 | 11 | 38 |
| | | % within Umur | 71.1% | 28.9% | 100.0% |
| | | % of Total | 28.1% | 11.5% | 39.6% |
| Total | | Count | 68 | 28 | 96 |
| | | % within Umur | 70.8% | 29.2% | 100.0% |
| | | % of Total | 70.8% | 29.2% | 100.0% |

jenis kelamin* Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat Crosstabulation

| | | | Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat | | Total |
|---------------|------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|
| | | | Puas | Sangat Puas | |
| jenis kelamin | laki-laki | Count | 34 | 10 | 44 |
| | | % within jenis kelamin | 77.3% | 22.7% | 100.0% |
| | | % of Total | 35.4% | 10.4% | 45.8% |
| | perempuan | Count | 34 | 18 | 52 |
| | | % within jenis kelamin | 65.4% | 34.6% | 100.0% |
| | | % of Total | 35.4% | 18.8% | 54.2% |
| Total | Count | 68 | 28 | 96 | |
| | % within jenis kelamin | 70.8% | 29.2% | 100.0% | |
| | % of Total | 70.8% | 29.2% | 100.0% | |

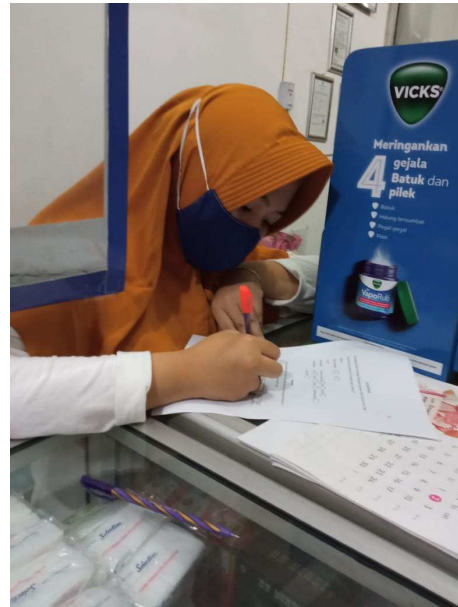
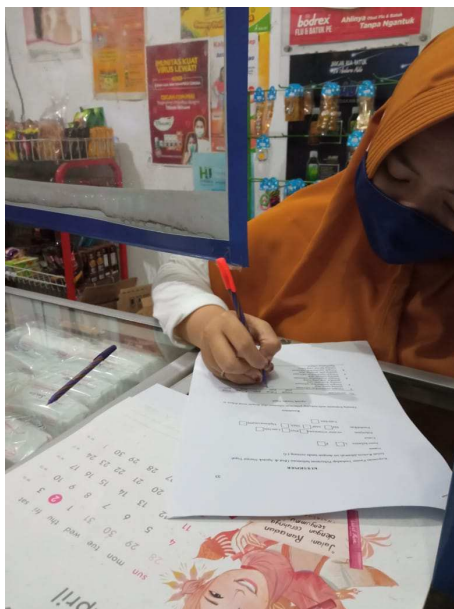
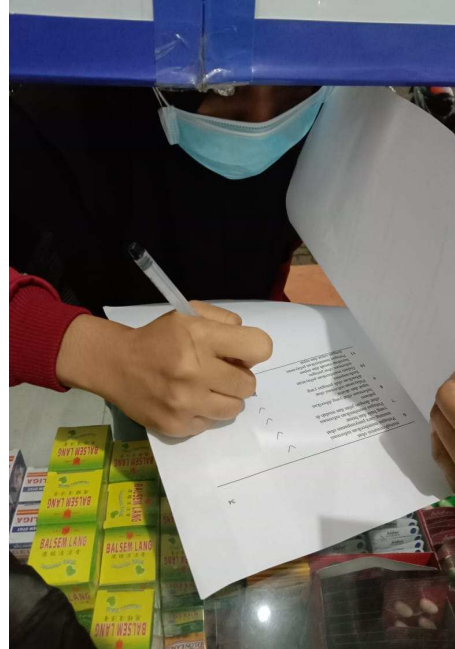
pendidikan * Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat Crosstabulation

| | | | Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat | | Total |
|------------|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|
| | | | Puas | Sangat Puas | |
| pendidikan | SD | Count | 8 | 2 | 10 |
| | | % within pendidikan | 80.0% | 20.0% | 100.0% |
| | | % of Total | 8.3% | 2.1% | 10.4% |
| | SMP | Count | 12 | 11 | 23 |
| | | % within pendidikan | 52.2% | 47.8% | 100.0% |
| | | % of Total | 12.5% | 11.5% | 24.0% |
| | SMA | Count | 39 | 13 | 52 |
| | | % within pendidikan | 75.0% | 25.0% | 100.0% |
| | | % of Total | 40.6% | 13.5% | 54.2% |
| | Perg. Tinggi | Count | 9 | 2 | 11 |
| | | % within pendidikan | 81.8% | 18.2% | 100.0% |
| | | % of Total | 9.4% | 2.1% | 11.5% |
| | Total | Count | 68 | 28 | 96 |
| | | % within pendidikan | 70.8% | 29.2% | 100.0% |
| | | % of Total | 70.8% | 29.2% | 100.0% |

pekerjaan * Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat Crosstabulation

| | | | Tingkat Kepuasan Pasien thd Pelayanan Informasi Obat | | Total |
|-----------|------------|--------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|
| | | | Puas | Sangat Puas | |
| pekerjaan | PNS | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % within pekerjaan | 100.0% | 0.0% | 100.0% |
| | | % of Total | 3.1% | 0.0% | 3.1% |
| | Swasta | Count | 24 | 11 | 35 |
| | | % within pekerjaan | 68.6% | 31.4% | 100.0% |
| | | % of Total | 25.0% | 11.5% | 36.5% |
| | Wiraswasta | Count | 17 | 8 | 25 |
| | | % within pekerjaan | 68.0% | 32.0% | 100.0% |
| | | % of Total | 17.7% | 8.3% | 26.0% |
| | Lain-lain | Count | 24 | 9 | 33 |
| | | % within pekerjaan | 72.7% | 27.3% | 100.0% |
| | | % of Total | 25.0% | 9.4% | 34.4% |
| | Total | Count | 68 | 28 | 96 |
| | | % within pekerjaan | 70.8% | 29.2% | 100.0% |
| | | % of Total | 70.8% | 29.2% | 100.0% |

Lampiran 5. Dokumentasi



Curriculum vitae



Nama : Muhamad Ali Munanda
Nim : 18081079
Jenis kelamin : Laki-laki
TTL : Pemalang, 06 mei 2000
Alamat : Bongas Watukumpul Pemalang Jawa Tengah
No HP : 0896-6589-8215
SD : MI TAMRINUSSYIBYAN AI HIKMAH 1
SMP : SMP AL HIKMAH 2
SMA/K : SMK KESEHATAN BANTEN
DIII : POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
Nama Ayah : Sobirin
Nama Ibu : Masro'ah
Alamat : Bongas Watukumpul Pemalang Jawa Tengah
Judul penelitian: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Nurani Tegal.