

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
DUKUHWARU KABUPATEN TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh:

CHOERUN NISA

18080029

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
DUKUHWARU KABUPATEN TEGAL**



TUGAS AKHIR

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

Oleh:

CHOERUN NISA

18080029

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS
DUKUHWARU KABUPATEN TEGAL**

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

apt.Melivana Perwita Sari, M.Farm
NIDN : 0610079003

PEMBIMBING II

Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H
NIDN : 0615098902

HALAMAN PENGESAHAN

Karya tulis ilmiah diajukan oleh :

Nama : CHOERUN NISA

NIM : 18080029

Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI

Judul Karya Tulis Ilmiah : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal".

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

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wilda Amananti, S.Pd,M.Si

(.....)

Penguji 1 : Akhmad Aniq Barlian, S. Farm, M.H

(.....)

Penguji 2 : Dr. Agus Susanto, S.Th, M.IKom

(.....)

Tegal, 29 Maret 2021

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi,




Ant. Sari Prabandari, S.Farm, MM

NIPY: 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 | : CHOERUN NISA |
| NIM | : 18080029 |
| Tanda Tangan | :  |
| Tanggal | : 21 April 2021 |

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

Sebagai sevitans akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHOERUN NISA
NIM : 18080029
Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/ Noneklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 29 Maret 2021

Yang Menyatakan



(Choerun Nisa)

MOTTO

- Banyak kegagalan hidup terjadi pada orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah.
- Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak.
- Keberhasilan akan diraih dengan cara belajar.
- Hari ini berjuang, besok raih kemenangan.

Kupersembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta Bapak Agus Sofwan dan Ibu Eli Kusumawati.
- Untuk Kakek dan Nenek tercinta nenek Suharti dan kakek Wasto.
- Untuk keluarga saya tercinta.
- Untuk sahabat sejatiku .
- Teman-teman angkatanku.
- Keluarga Program Studi Diploma III Farmasi.
- Almamaterku tercinta Politeknik Harapan Bersama.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS DUKUHWARU KABUPATEN TEGAL”**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga semua dapat berjalan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E., MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt.Sari Prabandari, S.Farm., MM., selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi.
3. Ibu apt.Meliana Perwita Sari, M.Farm., selaku pembimbing I dan Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., MHKes selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya guna memberikan pengarahan dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua, dan keluarga yang telah mengorbankan banyak hal dan selalu memberi doa serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama serta staf yang turut membantu dan mendukung selama menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Terimakasih kepada nenek dan kakek yang telah membantu dan memberikan dukungan dan memberikan semangat setiap hari dan selalu menasehati selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Terimakasih kepada sahabat – sahabatku dan teman-temanku, yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan selama penyelesaian Tugas akhirini dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan masukan yang membangun. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua. Akhir kata saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi dan cintai. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Tegal, 29 Maret 2021

Penulis

CHOERUN NISA

INTISARI

Nisa, Choerun., Perwita Sari, Meliyana., Barlian, Akhmad Aniq., 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberi pemahaman kepada individu-individu yang berkeprntingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi menjadi 100 responden. Instrument penelitian menggunakan lembar kuesioner. Tingkat kepuasan menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu dimensi *responsiveness* (tanggap) 75,58% , dimensi *tangible* (bukti fisik) 75,5%, dimensi *reliability* (kehandalan) 75,65, dimensi *assurance* (jaminan) 76,08%, dan dimensi *emphaty* (empati) 76,25%, skor kategori puas.

Kata Kunci : kepuasan, Pelayanan Informasi Obat, Pasien, Puskesmas Dukuhwaru

ABSTRACT

Nisa, Choerun., Perwita Sari, Meliyana., Barlian, Akhmad Aniq., 2021. Overview of Patient Satisfaction Level of Drug Information Services in Puskesmas Dukuhwaru Tegal Regency.

Drug information services should be able to provide understanding to individuals who are knowledgeable about the various things that are pelt to undergo a task or activity. To determine the direction of a goal or plan that is desired drug information has an important role in order to improve the quality of life of patients and provide quality services for patients. The purpose of this study was to find out the picture of patient satisfaction level towards drug information services at the Dukuhwaru health center in Tegal Regency.

This research is a descriptive study with a quantitative approach. The sample is obtained using the Slovin formula. Sampling using purposive sampling method in accordance with the inclusion and exclusion criteria to be 100 respondents. The research instrument used a questionnaire sheet. The level of satisfaction using the Likert scale.

The results showed the level of patient satisfaction with drug information services, namely the responsiveness dimension (responsiveness) 75.58%, the tangible dimension (physical evidence) 75.5%, the reliability dimension (reliability) 75.65, the assurance dimension (guarantee) 76.08% , and dimensions of empathy (empathy) 76.25%, the score category is satisfied.

Keywords: Satisfaction, Drug Information Services, Patients, Puskesmas Dukuhwaru

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMBUNG..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| MOTTO | vii |
| PRAKATA..... | viii |
| INTISARI | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| 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..... | 4 |
| 1.6 Keaslian Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kepuasan Pasien..... | 7 |
| 2.1.1 Tingkat Kepuasan | 7 |
| 2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan..... | 10 |
| 2.1.3 Jenis- jenis kepuasan..... | 12 |
| 2.2 Pasien..... | 12 |
| 2.3 Pelayanan Informasi Obat | 13 |
| 2.3.1 Tujuan Pelayanan Informasi Obat (PIO)..... | 14 |
| 2.3.2 Kegiatan Pelayanan Informasi obat (PIO) | 14 |

| | | |
|--|---------------------------------------|-----------|
| 2.4 | Puskesmas | 15 |
| 2.4.1 | Pengertian Puskesmas | 15 |
| 2.4.2 | Tujuan Puskesmas | 16 |
| 2.4.3 | Fungsi Puskesmas | 17 |
| 2.4.4 | Puskesmas Dukuhwaru | 18 |
| 2.5 | Kerangka Teori | 20 |
| 2.6 | Kerangka Konsep | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 23 |
| 3.1 | Ruang Lingkup Penelitian | 23 |
| 3.1.1 | Ruang Lingkup Ilmu | 23 |
| 3.1.2 | Ruang Lingkup Tempat | 23 |
| 3.1.3 | Ruang Lingkup Waktu | 23 |
| 3.2 | Rancangan dan Jenis Penelitian | 23 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 24 |
| 3.3.1 | Populasi | 24 |
| 3.3.2 | Sampel | 24 |
| 3.3.3 | Teknik Sampling | 26 |
| 3.4 | Variabel Penelitian | 26 |
| 3.5 | Definifi Operasional | 26 |
| 3.6 | Jenis dan Sumber | 30 |
| 3.6.1 | Jenis Data | 30 |
| 3.6.2 | Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.7 | Validitas dan Reliabilitas Data | 31 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 31 |
| 3.7.2 | Uji Realibilitas | 32 |
| 3.8 | Pengelolaan dan Analisis Data | 33 |
| 3.8.1 | Pengolah Data | 33 |
| 3.8.2 | Analisis Data | 34 |
| 3.9 | Etika Penelitian | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 37 |
| 4.1 | Karakteristik Responden | 37 |

| | | |
|---------------------------------|--|----|
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin | 37 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 38 |
| 4.1.3 | Karakteristik Berdasarkan Pendidikan terakair..... | 40 |
| 4.1.4 | Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 41 |
| 4.2 | Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi | 42 |
| 4.2.1 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggap).. | 42 |
| 4.2.2 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 44 |
| 4.2.3 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reability</i> (kehandalan)..... | 46 |
| 4.2.4 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Berwujud). 48 | |
| 4.2.5 | Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati) | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 53 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2 | Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 55 |
| LAMPIRAN..... | | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian..... | 5 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 27 |
| Tabel 3.2 Kategori Tingkat Kepuasan | 35 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 39 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 40 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 41 |
| Tabel 4.5 Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (tanggap)..... | 42 |
| Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 44 |
| Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) | 46 |
| Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) | 48 |
| Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Empathy</i> (<i>Empati</i>)..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puskesmas Dukuhwaru | 20 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori..... | 21 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konsep | 22 |
| Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data | 31 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan data | 59 |
| Lampiran 2. Surat Balasan Puskesmas..... | 60 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas | 62 |
| Lampiran 4. Kuesioner | 65 |
| Lampiran 5. Data Karakteristik Responden. | 69 |
| Lampiran 6. Hasil Data Kuesioner Responden. | 72 |
| Lampiran 7. Hasil Perhitungan pertanyaan. | 87 |
| Lampiran 8. Denah Lokasi Puskesmas Dukuhwaru | 89 |
| Lampiran 9. Dokumentasi Pada Saat Pengambilan Data..... | 90 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan penting dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit, sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat objektif dan komperhensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Prihandiwati dkk, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas terdapat tujuh pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan yaitu pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite pasien (khusus puskesmas rawat inap), pemantauan efek samping obat (PESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (EPO).

Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberi pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien (Adiyawat dkk, 2016).

Tingkat kepuasan pasien dapat juga menunjukkan bahwa puskesmas berhasil memberikan pelayanan yang bermutu dan tingkat pelayanan kesehatan dapat dilihat secara berkala, akurat dan teratur (Sondari dan Raharjo, 2017). Kepuasan pasien dapat ditentukan karena kualitas yang diberikan baik dan sesuai yang diharapkannya dan. Menurut kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016). Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara (2018), terdapat 36 responden yang memberikan informasi obat dengan baik, dimana yang puas berjumlah 21 responden (58,3%) dan yang tidak puas berjumlah 15 responden (41,7%), sedangkan terdapat 40 responden yang memberikan informasi obat tidak baik, dimana yang puas berjumlah 12 responden (30,0%) dan yang tidak puas berjumlah 28 responden (70,0%).

Alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Dukuhwaru karena Puskesmas Dukuhwaru terletak lokasi yang strategis mencakup sepuluh Desa, meliputi jumlah desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sebanyak sepuluh desa binaan yaitu, Desa Slarang lor, Slapura, Bulakpacing, Blubuk, Gumayun, Kabunan, Pedagangan, Kalisoka, Sindang dan Dukuhwaru. Semua desa di wilayah kerja di puskesmas Dukuhwaru sudah

dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai dan Puskesmas Dukuhwaru melayani masyarakat wilayah pedesaan, hal tersebut membuat pasien lebih mudah untuk berkunjung. Selain itu berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa di Puskesmas Dukuhwaru belum dilakukan penelitian pelayanan informasi obat. Dengan adanya ramai pasien atau pengunjung dapat dijadikan landasan untuk dilakukannya penelitian mengenai “gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru” dan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien maka penelitian ini penting untuk dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas Dukuhwaru?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan karena begitu banyak faktor-faktor yang mempengaruhi penelitian. Berdasarkan latar belakang, maka perlu ada batasan masalah untuk memfokuskan perhatian pada objek penelitiannya.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuisioner kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru, Kabupaten Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi maupun memecahkan masalah yang akan diteliti.

2. Bagi peneliti lain

Menambah bahan referensi dalam melakukan penelitian dibidang yang sama dimasa mendatang.

3. Bagi Puskesmas

Memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Puskesmas Dukuhwaru untuk dijadikan data kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat

4. Bagi pengembangan pendidikan

Dalam ilmu kesehatan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah berkaitan dengan upaya peningkatan kesehatan dinas kesehatan atau Puskesmas.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Pembeda | Akbar,dkk (2018) | Prihatun (2018) | Nisa (2021) |
|----|-------------------|---|---|--|
| 1. | Judul Penelitian | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Krang Intan Kabupaten Banjar | Gambaran pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal | Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru |
| 2. | Sampel penelitian | Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 272 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi | Responden rawat jalan di Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal sejumlah 100 responden | Responden Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal sejumlah 100 responden |
| 3. | Teknik sampling | Teknik pengambialan sampel dengan menggunakan <i>purposive sampling</i> pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner langsung dibagikan kepada responden. | Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> | Teknik pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> |
| 4. | Tempat penelitian | Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan 2 Kabupaten Banjar | Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal | Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal |
| 5. | Metode Penelitian | Metode Penelitian yang digunakan yaitu non eksperimental dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan survei <i>cross-sectional</i> | Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif | Metode ini bersifat deskriptif kuantitatif |

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| | | | |
|---------------------|--|---|---|
| 6. Hasil penelitian | Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas karang Intan 2 yaitu, 5 pasien sangat puas (1,84%), 214 pasien puas (78,68%), 51 pasien kurang puas (18,75%) dan 2 pasien tidak puas (0,73%) | Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan informasi obat pasien rawat jalan dalam kategori sangat puas 90,95% dari target 100% | Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru yaitu kehandalan (75,65%), Jaminan (76,08%), Empati (76,25%), Berwujud (75,5%), dan daya tanggap (75,58%) |
|---------------------|--|---|---|

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah salah satu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan,2007).

Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Anggrauni dkk, 2017).

2.1.1 Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah hasil yang di rasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Dadang, 2010).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible (Yuniar, 2016).

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah di rasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku yang di pengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat di pengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar di pengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan (Lamiri, 2008).

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Budiasti (dalam Nooria,2008), faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang di gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkannya.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga puas dan kagum terhadap puskesmas yang di pandang baik.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkann jasa pelayanan maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari aspek-aspek yang dimiliki pasien yang terpenuhi. Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002), aspek- aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu pasien merasa di perlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang di berikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.

- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan

Kotler dalam Nursalam (2011) memaparkan ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain :

1. Sistem keluhan dan sarana, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain.
2. *Survei* kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, maupun tatp muka langsung.
3. *Ghost shopping*, salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.
4. *Lost customer analysis*, yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

Menurut Zeithalm dan Parasuraman yaitu dikutip Satrinegara (2014). Dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal model *servqual* (service quality) yang banyak digunakan sebagai

landasan konsep penelitian. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut adalah:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersediannyatempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/ pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagian pasien.

3. Data tanggap (*Responsiveness*)

Respons atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

4. Jaminan pasti (*Assurance*)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam

memberikan keamanan, dalam memanfaatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Individual kepada pasien dan keluarganya memberikan perhatian yang tinggi seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi.

2.1.3 Jenis- jenis kepuasan

Menurut Kotler (2012), jenis-jenis kepuasan adalah:

1. Kepuasan Fungsional

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misalnya karena makan membuat perut menjadi kenyang.

2. Kepuasan Psikologikal

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat individual. Misalnya perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang istimewa dari puskesmas yang mewah.

2.2 Pasien

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Puskesmas (Wilhamad, 2011). Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis, kata pasien dari Bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari Bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari Bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki

kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya “menderita”, orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang melakukan konsultasi masalah kesehatannya secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter maupun dokter gigi.

2.3 Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, terkini dan komprehensif oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, rekan sejawat tenaga kesehatan dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya (Kurniawan, 2010).

Informasi obat meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternative, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain. (Rantucci, 2015).

Sedangkan pemberian informasi obat adalah salah satu tahap pada pelayanan resep untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Pemberian informasi obat memiliki peran penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien (Athiyah, 2014).

2.3.1 Tujuan Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Berdasarkan ketentuan (Novita N.G dkk, 2014) pelayanan informasi obat terhadap pasien bertujuan untuk :

- a. Menyediakan informasi mengenai obat kepada tenaga kesehatan lain di lingkungan puskesmas, pasien dan masyarakat.
- b. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat (contoh : kebijakan pemerintah obat oleh jaringan dengan mempertimbangkan stabilitas, harus memiliki alat penyimpanan yang memadai).
- c. Menunjang penggunaan obat yang rasional.

2.3.2 Kegiatan Pelayanan Informasi obat (PIO)

Berdasarkan ketentuan (Novita N.G dkk,2014) kegiatan pelayanan informasi obat untuk :

- a. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif. 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, brosur, leaflet, seminar dan sebagainya. Pelayanan bersifat pasif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima.

- b. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telpon, surat atau tatap muka. Menjawab pertanyaan mengenai obat dan penggunaannya merupakan kegiatan rutin suatu pelayanan informasi obat. Pertanyaan yang masuk dapat disampaikan secara verbal (melalui telepon, tatap muka) atau tertulis (surat melalui pos, faksimili atau e-mail). Pertanyaan mengenai obat dapat bervariasi dari yang sederhana sampai yang bersifat urgen dan kompleks yang membutuhkan penelusuran literature serta evaluasi secara seksama.
- c. Membuat label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.
- d. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
- e. Melakukan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
- f. Mengkoordinasikan penelitian terkait obat kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.4 Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014 pasal 1 menjelaskan puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP)

dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk menjapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-setingginya di wilayah kerjanya. Sedangkan menurut Permenkes RI (2004) puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan puskesmas merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia dengan tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan.

Berdasarkan kemampuan penyelenggaraannya sesuai dengan Peraturan Pemerintah Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 25, puskesmas dikategorikan menjadi Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas non rawat inap adalah puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap kecuali pertolongan persalinan normal, puskesmas rawat inap adalah puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap sesuai dengan pertimbangan kebutuhan pelayanan.

2.4.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan puskesmas kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 2 yang mana tujuan tersebut untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat untuk

mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

2.4.3 Fungsi Puskesmas

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, dimana puskesmas menyelenggarakan fungsi yaitu penyelenggara upaya kesehatan masyarakat (UKP) tingkat pertama di wilayah. Dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk:

- a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan sektor lain terkait.
- e. Melaksanaan pembinaan teknis terhadap jaringan pelanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia di puskesmas.

- g. Melaksanakan pencatatan, pelapor, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
- h. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap system kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

2.4.4 Puskesmas Dukuhwaru

1. Sejarah Singkat Puskesmas Dukuhwaru.

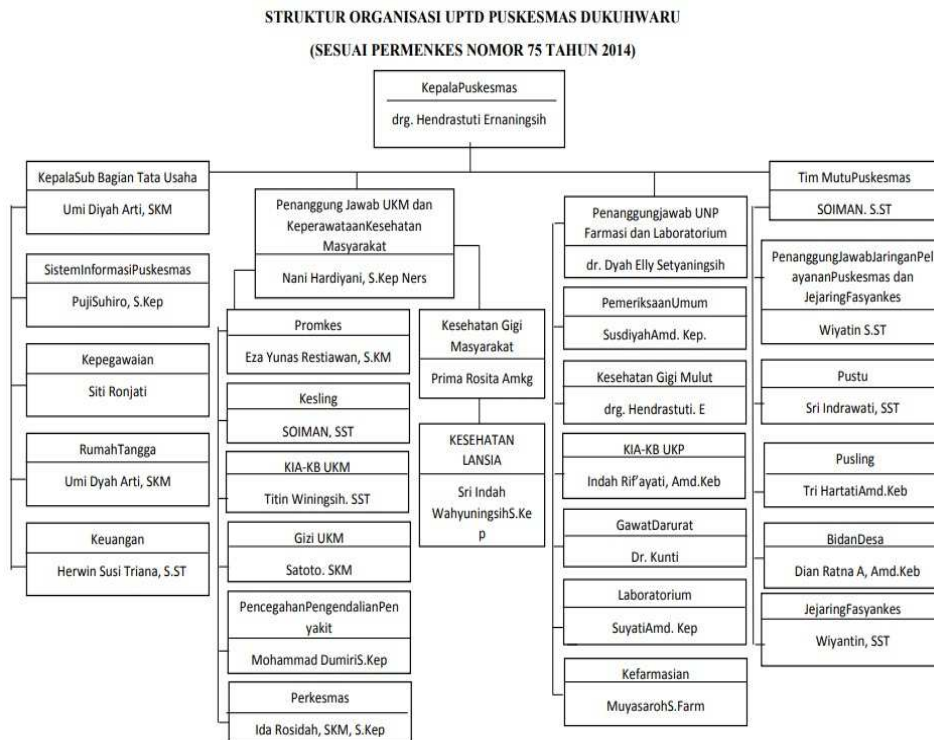
Puskesmas Dukuhwaru menempati lokasi di Desa Dukuhwaru Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal yang beralamat di Jalan Raya Slawi-Jatibarang KM 5. Sejak awal berdirinya sampai sekarang, Puskesmas Dukuhwaru telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana Puskesmas hingga peningkatan jumlah sumber daya manusiannya.

Pada Tahun 1975 Puskesmas Dukuhwaru merupakan Balai pengobatan yang dipimpin oleh bapak H. Heri Sukardi sampai dengan Tahun 1980, tahun 1980 s.d 1983 Puskesmas Dukuhwaru dipimpin oleh dr.Sasmoyo hati, tahun 1983 s.d 1987 dipimpin oleh dr. Fauziah, tahun 1987 s.d 1994 dipimpin oleh Zaenal Abidin, tahun 1994 s.d 1995 dipimpin oleh dr. Joko, tahun 1995 s.d 1998 dipimpin oleh dr.Nani Yulia, tahun 1999 s.d 2001 dipimpin oleh dr. Ahmad Ahadi, dan sekarang dipimpin oleh dr. Hendrastuti Ernaningsih

Puskesmas Dukuhwaru sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kesehatan kabupaten Tegal yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Sebagai unit pelaksana teknis, puskesmas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Puskesmas berdasarkan kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan nomor 128 tahun 2004) mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam system kesehatan nasional dan system kesehatan kabupaten.

2. Struktur Organisasi

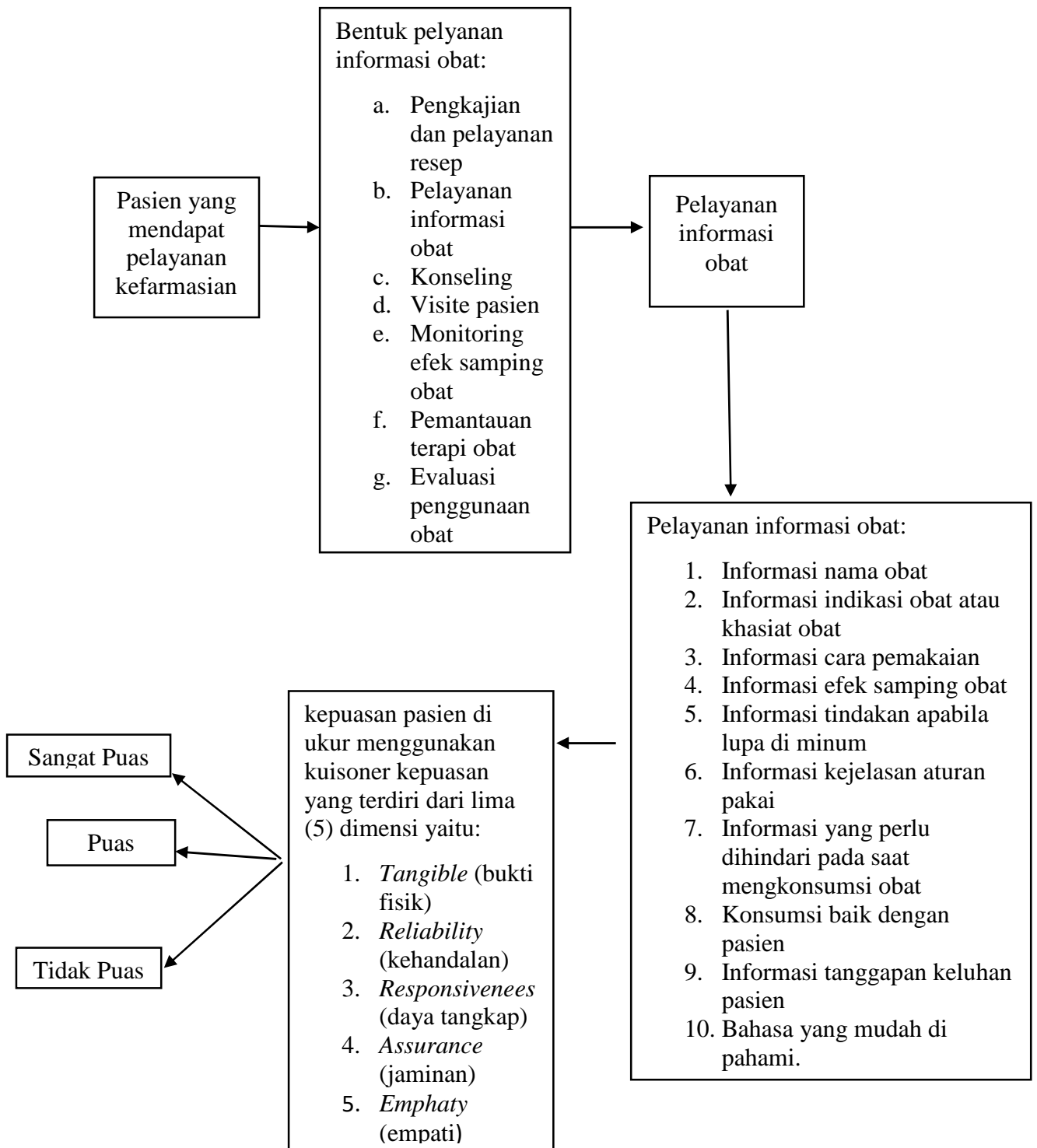
Struktur organisasi menurut (Hasibuan, 20004), adalah suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah tentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.5 Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berpikir untuk melaksanakan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. (Prihatun, 2018).

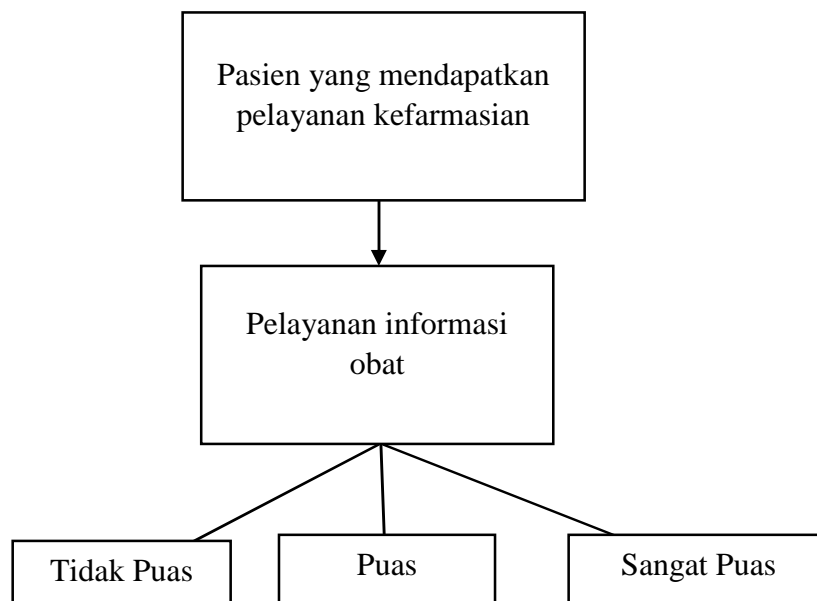


Gambar 2.2 Kerangka Teori

Sumber : (Prihatun, 2018)

2.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya, atau antar variabel yang satu dengan yang lain masalah yang di teliti (Notoatmodjo,2010).



Gambar 2.3 Kerangka Konsep

Sumber : Notoatmodjo (2010)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu

Pada penelitian ini, ilmu yang dipakai meliputi ilmu Farmasi Sosial.

3.1.2 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dukuhwaru di Jalan Raya Slawi-Jatibarang, Kabupaten Tegal.

3.1.3 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai Januari 2021 setelah mendapatkan ijin dari instansi yang berwenang Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakkan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian kuantitatif adalah berkaitan erat dengan teknik-teknik survai social termasuk wawancara terstruktur dan kuisioner yang tersusun, eksperimen, observasi terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal (Sutama,2016). Penelitian ini mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono, (2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru pada bulan Desember 2020 sampai Januari 2021 dibagian apotek Puskesmas Dukuhwaru sebanyak 2000 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat setiap bulan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien di Puskesmas Dukuhwaru yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru.
- b. Pasien pelayanan informasi obat dengan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
- c. Pasien dewasa yang berusia 17-65 tahun.

d. Pasien yang bersedia menjadi responden atau pasien yang bersedia mengisi kuesioner.

2. Kriteria eksklusi

Penentuan jumlah sampel berdasarkan Notoatmodjo,(2012) menggunakan rumus *Slovin* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan.

Maka perhitungan sampel yang digunakan adalah:

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

$$n = \frac{2000}{1+2000(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2000}{1+2000(0,01)}$$

$$n = \frac{2000}{1+20}$$

$$n = \frac{2000}{21}$$

n= 95.23 Responden (hasil dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil sampel responden sebanyak 95 sampel, kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.3.3 Teknik Sampling

Penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sesuai kriteria yang sudah ditentukan (Sulistyaningsih, 2016).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudia ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2018). Didalam penelitian ini variable yang diteliti adalah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru.

3.5 Definifi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstrak dengan cara memberikan arti atau memspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut. Definisi operasional yang dibuat dapat berbentuk definisi operasional yang diukur (*measured*) ataupun definisi operational eksperimental (Nazir, 2017)

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Cara Ukur | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|------------------|--|--|-----------|--------------------------|------------|
| 1) Jenis Kelamin | Jenis kelamin adalah tanda biologis yang membedakan manusia berdasarkan kelompok laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin mengacu pada seseorang berperilaku dan mencerminkan penampilan sesuai dengan jenis kelaminnya. | Responden Menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti. | Kuesioner | Sesuai jawaban responden | Nominal |
| 2) Usia | Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Dan semakin tinggi usia seseorang maka semakin bijaksana serta banyak pengalaman yang telah dijumpai dan dikerjakan untuk memiliki pengetahuan. | Responden Menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti. | Kuesioner | Sesuai jawaban responden | Nominal |

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Cara Ukur | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|---------------|---|--|-----------|--------------------------|------------|
| 3) Pekerjaan | Pekerjaan merupakan sekumpulan kedudukan (posisi) yang memiliki persamaan kewajiban atau tugas-tugas pokoknya. Dalam kegiatan analisis jabatan, satu pekerjaan dapat diduduki oleh satu orang, atau beberapa orang yang tersebar diberbagai tempat. | Responden Menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti. | Kuesioner | Sesuai jawaban responden | Nominal |
| 4) Pendidikan | Pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Pendidikan terakhir yang ditamatkan atau yg sedang dijalankan responden. | Responden Menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | Sesuai jawaban responden | Ordinal |

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Cara Ukur | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|---|--|---|-----------|--|------------|
| 5) Bukti Lngsung (<i>Tangible</i>) | Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan atau pasien | Responden menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | 4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas | Ordinal |
| 6) Keandalan (<i>Reliability</i>) | Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien atau responden | Responden menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | 4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas | Ordinal |
| 7) Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat | Responden menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | 4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas | Ordinal |
| 8) Jaminan (<i>Assurance</i>) | Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan responden | Responden menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | 4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas | Ordinal |
| 9) Empati (<i>Emphaty</i>) | Kemampuan memberikan perhatian, membina hubungan dan memahami kebutuhan responden | Responden menjawab kuesioner yang dibacakan oleh peneliti | Kuesioner | 4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas | Ordinal |

3.6 Jenis dan Sumber

3.6.1 Jenis Data

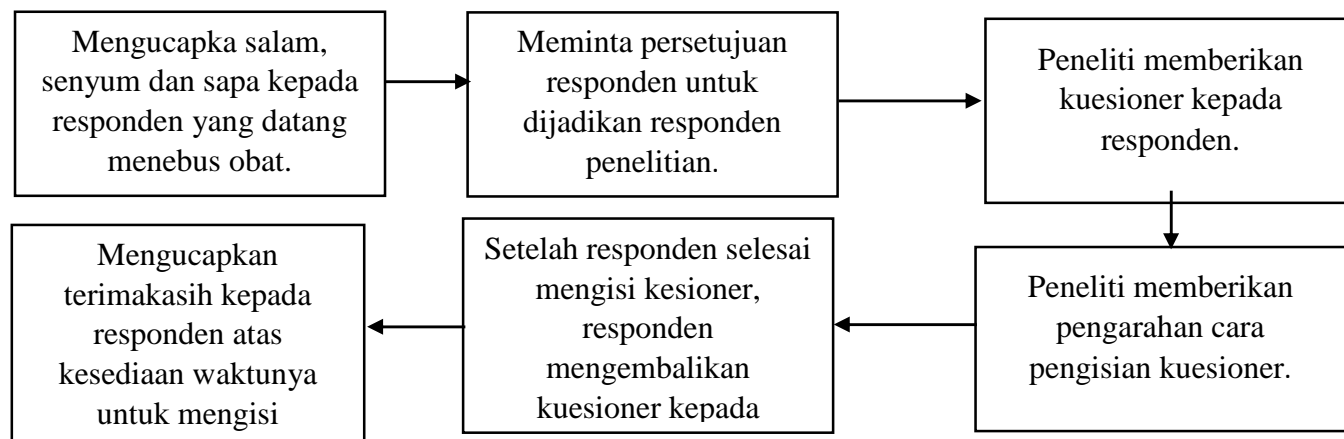
Semua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pasien yang menjadi subjek penelitian ini diperoleh dengan cara observasi langsung pelayanan informasi obat oleh tenaga kefarmasian kepada pasien.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Data kepuasan pasien diukur dengan menyebarkan kuesioner kepada responden atau pasien. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner angket, kuesioner angket adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Responden mengisi kuesioner yang sudah valid dan reliabel kuesioner ini terdiri dari 10 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban tidak puas, puas, sangat puas, dengan jawaban sangat tidak puas skor 1, tidak puas skor 2, puas skor 3, sangat puas skor 4.

Teknik pengumpulan data yang di gunakan penelitian antara lain:



Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data

3.7 Validitas dan Reliabilitas Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variable. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung dibandingkan dengan r table dimana $df = n - 2$ (*degree of freedom*) dengan taraf signifikan 5%. Jika r table $<$ r hitung maka valid. Uji Reliabilitas

Selain harus valid, instrumen penelitian juga harus reliabel (konsisten). Sugiyono (2011), reliabilitas berkenaan derajat konsistensi/kejelasan data dalam interval waktu tertentu. Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012) kendala merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan

konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butiran pertanyaan. Jika nilai alpaha $> 0,60$ maka reliabel.

Hasil Uji Validitas.

| Item Pertanyaan | R.tabel | R.hitung | Keterangan |
|-----------------|---------|----------|-------------|
| Pertanyaan 1 | 0,361 | 0,799 | Valid |
| Pertanyaan 2 | 0,361 | 0,690 | Valid |
| Pertanyaan 3 | 0,361 | 0,120 | Tidak Valid |
| Pertanyaan 4 | 0,361 | 0,670 | Valid |
| Pertanyaan 5 | 0,361 | 0,627 | Valid |
| Pertanyaan 6 | 0,361 | 0,413 | Valid |
| Pertanyaan 7 | 0,361 | 0,216 | Tidak Valid |
| Pertanyaan 8 | 0,361 | 0,588 | Valid |
| Pertanyaan 9 | 0,361 | 0,680 | Valid |
| Pertanyaan 10 | 0,361 | 0,585 | Valid |
| Pertanyaan 11 | 0,361 | 0,578 | Valid |
| Pertanyaan 12 | 0,361 | 0,488 | Valid |
| Pertanyaan 13 | 0,361 | 0,469 | Valid |
| Pertanyaan 14 | 0,361 | 0,432 | Valid |
| Pertanyaan 15 | 0,361 | 0,594 | Valid |
| Pertanyaan 16 | 0,361 | 0,647 | Valid |
| Pertanyaan 17 | 0,361 | 0,415 | Valid |
| Pertanyaan 18 | 0,361 | 0,567 | Valid |
| Pertanyaan 19 | 0,361 | 0,650 | Valid |
| Pertanyaan 20 | 0,361 | 0,539 | Valid |
| Pertanyaan 21 | 0,361 | 0,813 | Valid |

3.7.2 Uji Realibilitas

Selain harus valid, instrumen penelitian juga harus reliabel (konsisten). Sugiyono (2011), reliabilitas berkenaan derajat konsistensi/ keajegan data dalam interval waktu tertentu. Menurut sujarweni dan endrayanto (2012) kendala merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi respondendalam menjawab hal yang berkaitan dengan

konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butiran pertanyaan. Jika nilai alpaha $> 0,60$ maka reliabel.

Hasil Uji Reabilitas.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,879 | 21 |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kuesioner dapat digunakan karena alpha cronbach's lebih dari 0,6.

3.8 Pengelolaan dan Analisis Data

3.8.1 Pengolah Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dengan computer, adapun urutan pengolahan data dengan computer adalah:

1. *Editing*, merupakan pemeriksaan atau koreksi data kembali kelengkapan jawaban responden pada kuesioner.
2. *Coding*, setelah kuesioner disuting, selanjutnya diberi pengodean atau *coding* yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.
3. Memasukan Data (*Data Entry*), yakni jawaban jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode (angka atau

huruf) dimasukkan ke dalam program computer. Salah satu paket program yang paling sering digunakan untuk data entry penelitian adalah program SPSS versi 25.00 for windows.

4. Pembersihan data (*Cleaning*), yakni apabila semua data dari setiap sumber atau responden selesai dimasukkan perlu di cek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidak lengkapan, dan sebagainya. Kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi, proses ini disebut pembersihan data (*data cleaning*) (Notoatmodjo, 2012).

3.8.2 Analisis Data

Setelah data responden terkumpul berdasarkan hasil pengolahan data, langkah selanjutnya adalah analisis data. Langkah ini merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis data berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Analisis data ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu data ditampilkan berupa presentasi.

Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkat (1-4) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut:

(Saudah,2012)

- a. Skor 4 bila jawaban “sangat puas”
- b. Skor 3 bila jawaban “puas”

- c. Skor 2 bila jawaban “tidak puas”
- d. Skor 1 bila jawaban “sangat tidak puas”

Perhitungan presentasi tingkat kepuasan menurut (Sugiyono, 2010) dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\% = \frac{\Sigma \text{Skor perolehan}}{\Sigma \text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan:

Σ Skor perolehan = total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Σ Skor maksimum = nilai skala Likert tertinggi x jumlah responden.

Tabel 3.2 Kategori Tingkat Kepuasan

| Tingkat Kepuasan | Skor Presentase |
|-------------------|-----------------|
| Sangat Tidak Puas | 0%-25% |
| Tidak Puas | 26%-50% |
| Puas | 56%-75% |
| Sangat Puas | 76%-100% |

(Menurut, Kotler 2010)

3.9 Etika Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, penelitan harus memahami dan mematuhi etika penelitian (Notoatmojo,2012). Adapun etika penelitian yang dimaksud meliputi:

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan diberikan subjek yang diteliti. Penelitian menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Jika responden setuju untuk diteliti, maka harus menandatangani lembar persetujuan tersebut. Jika

responden menolak, maka peneliti tidak akan memaksa dan akan tetap menghormati hak-haknya.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data tetapi menggunakan koding dengan member nomer pada identitas responden.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan di sajikan sebagai hasil riset. Cara untuk menjaga kerahasiaan adalah dengan menyimpan lembar kuesioner sampai dengan jangka waktu yang lama. Setelah tidak digunakan maka lembar kuesioner itu dibakar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Puskesmas Dukuhwaru tersebut melayani berbagai pelayanan informasi obat termasuk saat pasien menebus resep. Data sampel diambil pada tanggal 10 Desember 2020 sampai dengan 28 Januari 2021.

Pengambilan sampel yang akan di uji menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan hasil 100 yang sudah masuk dalam kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk data kepuasan pasien.

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian ini yang diteliti di Puskesmas Dukuhwaru. Distribusi responden mencakup, umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden dan pekerjaan responden.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dari data yang diperoleh berikut ini disajikan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Presentase |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1. | Laki-laki | 36 | 36% |
| 2. | Perempuan | 64 | 64% |
| | Total | 100 | 100% |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa responden yang paling banyak adalah di dominasi oleh perempuan yaitu 64 orang (64%) sedangkan untuk Laki-laki sebanyak 36 orang (36%). Data tersebut menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal kebanyakan pasien berjenis kelamin perempuan, penelitian ini sesuai dengan (Ariguntur,dkk 2017) bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki.

Pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dukuhwaru kebanyakan ibu hamil dan ibu rumah tangga sehingga responden yang banyak yaitu Perempuan. Dan juga dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan jumlah yang paling tinggi adalah ibu rumah tangga sebanyak 31%.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil distribusi responden pada penelitian ini dapat dikelompokkan berdasarkan umur menjadi 5 kategori yaitu kategori 1 umur 17-25 tahun, kategori 2 umur 26-35 tahun, kategori 3 umur 36-45 tahun, kategori 4 umur 46-55 tahun dan kategori 5 umur 56-65 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| No | Umur Responden | Jumlah Responden | Presentase |
|----|----------------|------------------|------------|
| 1 | 17-25 Tahun | 19 | 19% |
| 2 | 26-35 Tahun | 32 | 32% |
| 3 | 36-45 Tahun | 18 | 18% |
| 4 | 46-55 Tahun | 11 | 11% |
| 5 | 56-65 Tahun | 20 | 20% |
| | Total | 100 | 100% |

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa jumlah responden berdasarkan umur responden dengan kriteria umur 17-25 tahun sebanyak 19 orang (19%), umur 26-35 tahun sebanyak 32 orang (32%), umur 36-45 tahun sebanyak 18 orang (18%), umur 46-55 tahun sebanyak 11 orang (11%), dan umur 56-65 tahun sebanyak 20 orang (20%), data tersebut menunjukkan bahwa pasien Puskesmas Dukuhwaru didominasi usia 26-35 tahun.

Penelitian ini sesuai dengan (Ariguntar dkk,2017) bahwa pasien yang paling banyak berumur 26-35 tahun pada usia tersebut seseorang dapat menentukan penilaian pelayanan informasi obat karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman akan mempengaruhi penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pada umur 26-35 tahun yang termasuk kelompok golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit.

Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Berdasarkan usia seseorang kita dapat menentukan penilaian konsumen dengan pengetahuan, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Kotler,2009).

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan terakhir

Hasil distribusi responden pada penelitian ini, yang berkunjung ke Puskesmas Dukuhwaru, Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan | Frekuensi | Presentase |
|----|------------------|-----------|------------|
| 1. | SD | 11 | 11% |
| 2. | SMP | 19 | 19% |
| 3 | SMA/SMK | 54 | 54% |
| 4. | Perguruan Tinggi | 16 | 16% |
| | Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden yang tamat SD sebesar 11%, responden tamat SMP sebesar 19%, responden tamat SMA/SMK sebesar 54% dan responden tamat Perguruan Tinggi sebesar 16%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah lulusan SMA/SMK, karena pada orang jaman dahulu mempunyai keterbatasan ekonomi sehingga seseorang tidak bisa melanjutkan pendidikan sampai perguruan tinggi.

Pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang objektif (Arimbawa, 2014).

4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Hasil distribusi responden pada penelitian mayoritas pengunjung Puskesmas Dukuhwaru, setelah mendapatkan pelayanan informasi obat responden pada penelitian ini bekerja sebagai ibu rumah tangga. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah Responden | Presentase |
|----|------------------|------------------|------------|
| 1. | PNS | 3 | 4% |
| 2. | Pegawai Swasta | 20 | 20% |
| 3. | Buruh | 27 | 26% |
| 4. | Ibu Rumah Tangga | 31 | 31% |
| 5. | Pelajar | 19 | 19% |
| | Total | 100 | 100% |

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa responden di puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal sebagian besar sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 31 responden (31%) dari 100 responden, adapun yang sebagai pekerja PNS sebanyak 4 responden (4%),

sebagai pekerja pegawai swasta sebanyak 20 responden (20%), sebagai pekerja buruh sebanyak 26 responden (26%), dan sebagai pelajar sebanyak 19 responden (19%) pada karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah ibu rumah tangga karena pasien di Puskesmas Dukuhwaru banyak yang ibu hamil dan dapat diketahui perempuan rentan terkena penyakit. Hal ini disebabkan karena banyaknya responden perempuan dan memiliki beberapa factor.

4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggap)

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (tanggap)

| No | Pertanyaan | STP | TP | P | SP | Hasil |
|-----------|--|-----|----|----|----|--------|
| 1. | Petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat. | 0 | 1 | 95 | 4 | 74,25% |
| 2. | Ketanggapan Apoteker atau TTK (petugas obat) terhadap pasien | 0 | 0 | 97 | 3 | 75,75% |
| 3. | Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep. | 0 | 1 | 91 | 8 | 76,75% |
| Rata-rata | | | | | | 75,58% |

Dilihat dari hasil penelitian dimensi tanggap yang terdiri dari tiga pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas memeberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat mendapatkan

hasil 74,25% dilihat dari *rumus interval likert* dikatakan puas dalam hal ini kecepatan dan ketanggapan petugas sangatlah tanggap dalam hal menjawab pertanyaan pasien tanpa memandang status sosial dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu hal tersebut ternyata dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang akan pelayanan yang telah diberikan.

Pertanyaan kedua mengenai ketanggapan apoteker (petugas obat) terhadap pasien mendapatkan hasil 75,75% dari *rumus interval likert* dikatakan puas karena petugas Apoteker memiliki ketanggapan dalam pelayanan informasi obat yang handal sehingga pasien tersebut merasa puas, dan pertanyaan ketiga yaitu mengenai petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep mendapatkan hasil 76,75% dari *rumus interfal likert* dikatakan puas karena pada petugas Puskesmas Dukuhwaru cepat dan sigap dalam menyiapkan obat sehingga pasien tersebut merasa puas, dan ada dua orang pasien yang merasa tidak puas dalam pertanyaan dimensi tanggap yaitu petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat mendapatkan dan petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep mendapatkan hasil 1% dikatakan tidak puas karena pasien merasa jenuh ketika menunggu obat yang lama.

Hal tersebut akan berdampak baik untuk petugas Puskesmas Dukuhwaru, dari rata-rata di dimensi ketanggapan mendapatkan skor sebanyak 75,58%. Berdasarkan tiga pertanyaan dapat disimpulkan

bahwa seorang apoteker yang bekerja di Puskesmas Dukuhwaru sangat tanggap dan cepat menyiapkan obat sehingga pasien merasa puas.

4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| No | Pertanyaan | STP | TP | P | SP | Hasil |
|-----------|--|-----|----|----|----|--------|
| 1. | Petugas dalam menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak. | 0 | 2 | 91 | 7 | 76,25% |
| 2. | Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket mudah di baca. | 0 | 0 | 97 | 3 | 75,75% |
| 3. | Petugas dalam memastikan kebenaran obat. | 0 | 2 | 91 | 7 | 76,25% |
| Rata-rata | | | | | | 76,08% |

Berdasarkan hasil penelitian ini kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) dari jawaban tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) terdiri dari tiga pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas dalam menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak. Mendapatkan skor sebanyak 76,25% dilihat dari *rumus interval likert* dikatakan sangat puas karena petugas TTK memastikan bahwa obat yang telah ditebus oleh pasien terjamin mutunya sehingga pasien merasa aman ketika akan mengonsumsi obat tersebut dan petugas

mengecek tanggal kadaluwarsa sehingga petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien dan petugas memberikan informasi kepada pasien tentang tanggal kadaluwarsa obat sehingga pasien merasa puas.

Pertanyaan kedua mengenai obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket mudah dibaca mendapatkan skor sebanyak 75,75% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas karena petugas Puskesmas dalam memberikan obat kepada pasien obat terlebih dahulu di masukan kedalam plastik klip disusun secara rapih dan di berikan etiket yang tulisanya mudah di baca oleh paasien sehingga pasien merasa puas dalam pelayanan di Puskesmas Dukuhwaru. Dan pertanyaan ketiga mengenai petugas dalam memastikan kebenaran obat mendapatkan skor sebanyak 76,25% diliihat dari *interval likert* dikatakan puas karena petugas dalam menyiapkan obat harus teliti dalam melihat resep yang diberikan oleh dokter sehingga petugas apoteker di Puskesmas Dukuhwaru harus lebih teliti menyiapkan obat. Dan ada empat orang pasien yang merasa tidak puas dalam dimensi jaminan yaitu petugas dalam menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluarsa atau rusak dan petugas dalam memastikan kebenaran obat mendapatka hasil 2% dikatakan tidak puas karena pasien kurang menjamin petugas puskesmas memberikaan obat kepada pasien secara baik dan ada juga

pasien merasa tidak puas karena pasien terkadang petugas puskesmas tidak mengecek kembali obat yang telah diresepkan oleh dokter.

Hal tersebut berdampak baik untuk pasien sehingga pasien akan merasakan aman ketika menebus obat di Puskesmas Dukuhwaru. Dari rata-rata di mensi jaminan mendapatkan skor sebanyak 76,08% dilihat dari interval likert dapat di simpulkan pertanyaan tersebut puas.

4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reability* (kehandalan)

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reability* (kehandalan)

| No | Pertanyaan | STP | TP | P | SP | Hasil |
|-----------|--|-----|----|----|----|--------|
| 1 | Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat | 0 | 0 | 90 | 10 | 77,5% |
| 2 | Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat | 0 | 1 | 94 | 5 | 76% |
| 3 | Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat | 0 | 0 | 93 | 7 | 75% |
| 4 | Petugas memberikan informasi obat tentang lama penggunaan obat | 0 | 0 | 96 | 4 | 74,5% |
| 5 | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat | 1 | 1 | 95 | 3 | 75,25% |
| Rata-rata | | | | | | 75,65% |

Berdasarkan hasil penelitian ini kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri dari lima pertanyaan diantaranya pertanyaan satu mengenai petugas memeberikan informasi tentang kegunaan obat mendapatkan skor sebanyak 77,5%, pertanyaan dua mengenai petugas memberikan informasi tentang cara pakai obat

mendapatkan skor sebanyak 76%, pertanyaan tiga mengenai informasi tentang cara penyimpanan obat mendapatkan skor sebanyak 75%.

Pertanyaan keempat mengenai petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat mendapatkan skor sebanyak 74,5% dan pertanyaan kelima mengenai petugas memberikan informasi tentang efek samping obat mendapatkan skor sebanyak 75,25% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas, hal ini dikarenakan petugas Puskesmas baik Apoteker maupun Asisten Apoteker menyampaikan informasi mengenai kegunaan obat, cara pakai obat, cara penyimpanan obat, lama penggunaan obat dan efek samping obat petugas Puskesmas dalam menyampaikan informasi sangatlah ramah mudah dimengerti bahasa yang di sampaikan kepada pasien sehingga pasien dapat memahami serta menerima informasi yang dibutuhkan dengan baik. Dari rata-rata dimensi kehandalan mendapatkan skor sebanyak 75,65% dilihat dari *interval likert* dapat disimpulkan pertanyaan tersebut puas.

Dan ada satu orang pasien yang merasa sangat tidak puas pada pertanyaan petugas memberikan informasi tentang efek samping obat, dikatakan sangat tidak puas karena pasien merasa kurang jelas ketika petugas Puskesmas menyampaikannya dengan cara pelan suaranya sehingga pasien kurang jelas ketika mendapatkan informasi tentang efek samping obat mendapatkan hasil 1%. Dan ada juga dua orang pasien yang merasa tidak puas pada pertanyaan petugas memberikan

informasi tentang cara pemakaian dan petugas memberikan informasi tentang efek samping obat dikatakan tidak puas karena saat petugas Puskesmas menjelaskan ke pasien terlalu pelan dan kurang jelas sehingga pasien kurang paham penjelasan dari petugas Puskesmas mendapatkan hasil 1%.

4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Berwujud)

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Berwujud)

| No | Pertanyaan | STP | TP | P | SP | Hasil |
|-----------|--|-----|----|----|----|--------|
| 1 | Tersedia poster untuk upaya penyuluhan. | 0 | 2 | 98 | 0 | 74,5% |
| 2 | Kenyamanan ruang tunggu. | 0 | 2 | 95 | 3 | 75,25% |
| 3 | Petugas puskesmas berpakaian seragam rapih dan bersih. | 0 | 1 | 93 | 6 | 76,25% |
| 4 | Etiket obat rapih, jelas dan mudah dibaca kemasan menarik. | 0 | 0 | 96 | 4 | 76% |
| Rata-rata | | | | | | 75,5% |

Berdasarkan hasil penelitian ini kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* (berwujud) yang terdiri dari empat pertanyaan dan pertanyaan pertama mengenai tersedia poster untuk upaya penyuluhan mendapatkan skor sebanyak 74,5% , pertanyaan kedua mengenai kenyamanan ruang tunggu mendapatkan skor sebanyak 75,25%, pertanyaan ketiga mengenai petugas Puskesmas berpakaian seragam rapih dan bersih mendapatkan skor sebanyak 76,25% dan pertanyaan

kelima mengenai etiket obat rapih, jelas mudah dibaca kemasan menarik mendapatkan skor sebanyak 76%. Penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasakan nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien (Syamsu,2015) Responden merasa puas karena dilihat dari bukti fisik contohnya ruang tunggu pelayanan resep yang nyaman sehingga responden tidak merasakan bosan pada saat menunggu pengambilan resep obat.

Dan ada lima orang pasien yang merasa tidak puas pada pertanyaan tersedia poster untuk upaya penyuluhan, Kenyamanan ruang tunggu, Petugas puskesmas berpakaian seragam rapih dan bersih dikatakan tidak puas karena pasien sering kali melihat poster yang ada di Puskesmas tidak tentang penyuluhan melainkan poster lainnya, pasien juga sering kali melihat petugas yang tidak berpakaian rapih terutama baju dinas yang tidak tepat untuk di pakai seragam hari itu juga dan pasien juga tidak nyaman dengan ruang tunggu terutama musim hujan sehingga ruang tunggu kotor dan tidak langsung di bersihkan oleh petugas Puskesmas mendapatkan hasil 2,5%.

Hal ini dilihat dari rata-rata bahwa persepsi presentase bukti fisik (*tangible*) sebesar 75,5% dilihat dari interval likert dapat di simpulkan pertanyaan tersebut puas.

4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty* (Empati)

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty* (Empati)

| No | Pertanyaan | STP | TP | P | SP | Hasil |
|-----------|---|-----|----|----|----|--------|
| 1 | Petugas memberikan informasi dengan ramah. | 0 | 1 | 96 | 3 | 75,5% |
| 2 | Petugas menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti. | 0 | 1 | 92 | 7 | 76,5% |
| 3 | Petugas mendengarkan keluhan pasien. | 0 | 0 | 95 | 5 | 76,25% |
| 4 | Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. | 0 | 0 | 93 | 7 | 76,75% |
| Rata-rata | | | | | | 76,25% |

Berdasarkan hasil penelitian ini kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) yang terdiri dari empat pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas memberikan informasi dengan ramah mendapatkan skor sebanyak 75,5% dilihat dari *interval likert* dikatakan puas dalam hal petugas memberikan informasi dengan ramah sehingga pasien merasa di sambut. Pertanyaan kedua mengenai petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti mendapatkan skor sebanyak 76,5%, pertanyaan ketiga mengenai petugas mendengarkan keluhan pasien mendapatkan skor sebanyak 76,25% dan pertanyaan keempat mengenai petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial mendapatkan skor sebanyak 76,75%. Dan ada dua orang pasien

yang merasa tidak puas terdapat pada pertanyaan petugas memberikan informasi dengan ramah dan petugas menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti dikatakan tidak puas karena pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan ketika petugas memberikan informasi terkadang petugas yang cuek atau tidak ramah ketika menyampaikan informasi dan petugas juga menggunakan Bahasa yang tidak di mengerti oleh pasien yang sudah lansia mendapatkan hasil 1%.

Hal ini dilihat dari rata-rata menunjukkan bahwa presentase dimensi *emphaty* (empati) sebanyak 76,25% yaitu termasuk dalam kategori puas responden merasa puas karena dilihat dari empati contohnya kepedulian petugas dengan keluhan pasien karena jika tidak peduli dengan keluhan pasien maka kesembuhan pasien akan lama serta tidak mendapatkan kenyamanan hal tersebut bias menyebabkan pasien tidak lagi menggunakan jasa di Puskesmas tersebut. Pasien merasa puas karena petugas di Puskesmas Dukuhwaru petugasnya tidak memandang setatus sosial dari pasien semua petugas Puskesmas Dukuhwaru selalu melayani dengan nomer antrian dan sangat nyaman ketika pasien menegelhkan penyakit yang di deritanya petugas menyikapi dengan hati yang senang dan ramah.

Dalam penelitian Prihatun (2018) pasien merasa nyaman selama menerima informasi obat dan petugas memahami kebutuhan informasi sesuai jenis penyakit pasien. Kenyaman pasien ini sangat penting karena apabila pasien tidak dalam keadaan nyaman menerima

informasi obat bias saja pasien tidak memahami atau tidak mendapatkan semua informasi yang diharapkan, oleh sebab itu sebelum memberikan pelayanan informasi obat petugas Puskesmas harus memastikan pasiennya dalam keadaan nyaman. Ini juga dapat mengurangi rasa kecemasan, pasien merasa diperhatikan dan di hargai ini dapat memberikan kepuasan pasien untuk penilai di Puskesmas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Sebanyak 75,5% responden merasa puas berdasarkan berwujud (*tangible*). Sebanyak 75,65% responden merasa puas berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*). Sebanyak 75,58% responden merasa puas berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Sebanyak 76,08% responden merasa puas berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*), sebanyak 76,25% responden merasa puas berdasarkan dimensi empati (*emphaty*).

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ini memberikan saran yang bias menjadi masukan yaitu:

1. Bagi Puskesmas

Kepada petugas Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal diharapkan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan terutama pada aspek berwujud (*tangible*) dengan peningkatan dan kompetensi pelayanan informasi obat

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Kepada tenaga kefarmasian Puskesmas Dukuhwaru diharapkan lebih memperhatikan pelayanan informasi obat kepada pasien dan cara pemberian obat kepada pasien masih ada yang belum puas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal di bagian pelayanan khususnya pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithml, and Leonard L. Berry. 2014 “SERVQUAL”:
A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service
Quality” *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) PP 12-37.
- Anggraini, Putu.Jecika, dkk. 2017. Imperative and Politeness in “ Presidential
Debates Between Barrack Obama and Mitt Romney” *Transcript*.
Jurnal Humanis, Fakultas Budaya Unud. VI 18.2.ISSN:2302-920X.
- Athiyah , V., Riskayanti, E., Rakhmawati, F.D., Nugraheni, G., & Nita,Y.(2014).
*Profil Informasi Obat pada Pelayanan Resep Metformin dan
Glibenklamid di Apotek di wilayah Surabaya*. *Jurnal Farmasi
Komunitas*. Vol,1 (1), Halaman 6.
- Dadang . 2010. *Supervise Provesional*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Kesehatan RI , 2004, *Keputusan Menteri Keshatan RI No.1027 Tahun
2004*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI
No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang *Puskesmas*. Jakarta
- Kementrian Kesehatan, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016
tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian* di Puskesmas, Departemen
Kesehatan RI, Jakarta.
- Kepmenkes RI no.128/Menkes/SK/II Tentang *Kebijakan Dasar
Puskesmas,(2004)*.
- Kotler , dalam Nursalam. 2011. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik
keperawatan professional*, (edisitiga). Jakarta : Salemba Medika.
- Kurniawan, W. K., dan Chabib, L., 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan
Praktik*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Lamiri .2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku
Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda*: Joernal
Manajemen Pelayanan Kesehatan, Samarinda.
- Nazir ,Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nooria , Widoningsih. 2008. *Pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasienn dan Loyalitas pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S.2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat kesehatan masyarakat.*
- Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang *Standar Kefarmasian di Puskesmas.*
- Prihandiwati, E, dkk.2018. *Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian.* Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin.
- Prof . Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Provinsi Lampung, 2016. *Data Statistika Pemberian Obat.* Jakarta RI: Departemen Kesehatan.
- Riset Kesehatan Dasar (Riskedas). (2013). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementrian RI Tahun 2013.* Dinkes: 19 Oktober 2008 dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20Riskedas>.
- Saudah .2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Palangkaraya.* Palangka Raya Skripsi: Universitas Muhammadiyah.
- Sondari. A., and Raharjo, B.B. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).*
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interraktif, dan konstruktif.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V.W., & Endrayanto, P. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sulistyaningsih. 2016. *Buku Ajar & Panduan Praktikum Metodologi Penelitian Kebidanan*. Program Studi Kebidanan D3 STIKES' Aisyiyah Yogyakarta.
- Sutama. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D*. Kartasura: Fairuz media.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Aspek kepuasan pasien*, penerbit ANDI. YOGYAKARTA.
- Yuniar, Y., Handayani, R.S. (2016). *Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia 6:1 39-48.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan data



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

Nomor : 055.03/ FAR.PHB/XI/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Dukuhwaru
 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 : Choerun Nisa
 NIM : 18080029
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten 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, 3 November 2020



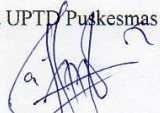
Mengetahui,
 Ka. Prodi D III Farmasi

 Dr. Sari Arbandari, S.Farm,MM
 NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia,

 Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217

Lampiran 2. Surat Balasan Puskesmas

| | | |
|---|---|---|
|  | <p>PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS DUKUHWARU Alamat : Jl. Jatibarang- Slawi NO. KM 5, Dukuhwaru Kode Pos 52451 Telp. (0283) 6196278</p> |  |
| | | |
| Nomor : | Pangkah, 28 Januari 2021 | |
| Lampiran:- | Kepada Yth, | |
| Perihal : Pengembalian Mahasiswa | Ketua Prodi DIII Farmasi | |
| | Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal | |
| | di – | |
| | <u>Tempat</u> | |
| <p>Menindaklanjuti surat Politeknik Harapan Bersama Program Studi DIII Farmasi tanggal 3 November 2020 Nomor 049.03/FAR.PHB/XI/2020 perihal permohonan ijin pengambilan data dan penelitian KTI Survai.</p> <p>Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa yang bernama :</p> <p>Nama : Choerun Nisa Nim : 18080029</p> <p>Telah selesai melakukan pengambilan data dan penelitian dari tanggal 10 Desember 2020 s/d 28 Januari 2021. Sehubungan dengan hal tersebut maka kami serahkan kembali mahasiswa tersebut, untuk dapat mengikuti perkuliahan kembali.</p> <p>Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih</p> | | |
| | <p>Kepala UPTD Puskesmas Dukuhwaru</p>  <p><u>dr. Dvah Elly Setvaningsih</u> NIP. 19630328 200801 2 002</p> | |

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil Uji Validitas

Correlations

| | | X01 | X04 | TOTAL | |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|-------------|
| X01 | Pearson Correlation | | .721** | .799** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X02 | Pearson Correlation | .661** | .581** | .690** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X03 | Pearson Correlation | | | 0.120 | Tidak Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.529 | |
| | N | | | 30 | |
| X04 | Pearson Correlation | .721** | | .670** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X05 | Pearson Correlation | | .367* | .627** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X06 | Pearson Correlation | | | .413* | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.023 | |
| | N | | | 30 | |
| X07 | Pearson Correlation | | | 0.216 | Tidak Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.252 | |
| | N | | | 30 | |
| X08 | Pearson Correlation | .502** | | .588** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.001 | |
| | N | | | 30 | |
| X09 | Pearson Correlation | .576** | .479** | .680** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X10 | Pearson Correlation | | | .585** | Valid |

| | | | | | |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|-------|
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.001 | |
| | N | | | 30 | |
| X11 | Pearson Correlation | .426* | .370* | .578** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.001 | |
| | N | | | 30 | |
| X12 | Pearson Correlation | .542** | .616** | .488** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.006 | |
| | N | | | 30 | |
| X13 | Pearson Correlation | | | .469** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.009 | |
| | N | | | 30 | |
| X14 | Pearson Correlation | | | .432* | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.017 | |
| | N | | | 30 | |
| X15 | Pearson Correlation | .491** | .426* | .594** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.001 | |
| | N | | | 30 | |
| X16 | Pearson Correlation | .398* | | .647** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X17 | Pearson Correlation | | | .415* | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.022 | |
| | N | | | 30 | |
| X18 | Pearson Correlation | .367* | | .567** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.001 | |
| | N | | | 30 | |
| X19 | Pearson Correlation | .392* | .391* | .650** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |
| X20 | Pearson Correlation | .569** | .427* | .539** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.002 | |
| | N | | | 30 | |
| X21 | Pearson Correlation | .810** | .620** | .813** | Valid |
| | Sig. (2-tailed) | | | 0.000 | |
| | N | | | 30 | |

Hasil Uji Reabilitas

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,879 | 21 |

Reliability Statistics

Lampiran 4. Kuesioner

Kuesioner

Identifikasi Responden.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom sesuai jawaban anda berdasarkan penilaian anda terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

Sekor Penilaian:

Sangat tidak puas = 1

Tidak puas =2

Puas =3

Sangat puas =4

Kuesioner Berdasarkan 5 Dimensi

1. *Responsiveness* (Tanggap)

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|----|--|-------------|------|------------|-------------------|
| | Sekor Penilaian | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 2 | Ketanggapan Apoteker atau TTK (petugas obat) terhadap pasien. | | | | |
| 3 | Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep. | | | | |

2. Assurance (Jaminan)

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|----|--|-------------|------|------------|-------------------|
| | Sekor Penilaian | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Petugas dalam menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak. | | | | |
| 2. | Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket mudah di baca. | | | | |
| 3. | Petugas dalam memastikan kebenaran obat. | | | | |

3. *Reability* (Kehandalan)

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|----|--|-------------|------|------------|-------------------|
| | Sekor Penilaian | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat. | | | | |
| 2. | Petugas memeberikan informasi tentang cara pemakaian obat. | | | | |
| 3. | Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat. | | | | |
| 4. | Petugas memberikan informasi obat tentang lama penggunaan obat | | | | |
| 5. | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat. | | | | |

4. *Tangible* (Bukti Langsung)

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|----|---|-------------|------|------------|-------------------|
| | Sekor Penilaian | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Tersedia poster untuk upaya penyuluhan. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 2. | Kenyamanan ruang tunggu. | | | | |
| 3. | Petugas puskesmas berpakaian seragam rapih dan bersih. | | | | |
| 4. | Etiket obat rapih, jelas dan mudah dibaca kemasan menarik. | | | | |

5. *Emphaty* (Empati)

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|----|---|-------------|------|------------|-------------------|
| | Sekor Penilaian | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Petugas memberikan informasi dengan ramah. | | | | |
| 2. | Petugas menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti. | | | | |
| 3. | Petugas mendengarkan keluhan pasien. | | | | |
| 4. | Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social. | | | | |

Lampiran 5. Data Karakteristik Responden.

| Responden | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan |
|-----------|------|---------------|---------------------|------------------|
| 1 | 25 | Perempuan | SMA | Buruh |
| 2 | 38 | Laki-laki | SMA | Buruh |
| 3 | 40 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 4 | 41 | Laki-laki | SMA | Pegawai Swasta |
| 5 | 28 | Perempuan | S1 | PNS |
| 6 | 36 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 7 | 18 | Laki-laki | SMA | Pelajar |
| 8 | 45 | Laki-laki | SMA | Pegawai Swasta |
| 9 | 40 | Perempuan | SMA | Pegawai Swasta |
| 10 | 48 | Laki-laki | SD | Buruh |
| 11 | 32 | Perempuan | SMK | Buruh |
| 12 | 18 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 13 | 20 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 14 | 35 | Perempuan | SMA | Buruh |
| 15 | 55 | Laki-laki | SD | Buruh |
| 15 | 55 | Perempuan | SD | Buruh |
| 16 | 37 | Laki-laki | SMK | Pegawai Swasta |
| 17 | 22 | Laki-laki | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 18 | 32 | Perempuan | SMP | Pegawai Swasta |
| 19 | 35 | Perempuan | SMP | Pegawai Swasta |
| 20 | 32 | Laki-laki | SMK | Pegawai Swasta |
| 21 | 36 | Perempuan | SMA | Pegawai Swasta |
| 22 | 31 | Perempuan | SMA | Pegawai Swasta |
| 23 | 30 | Perempuan | Perguruan Tinggi | PNS |
| 24 | 32 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 25 | 38 | Perempuan | SMP | Buruh |
| 26 | 25 | Perempuan | SMK | Pegawai Swasta |
| 27 | 25 | Perempuan | SMA | Pegawai Swasta |
| 28 | 44 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 29 | 40 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 30 | 54 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 31 | 30 | Perempuan | SMA | Buruh |
| 32 | 46 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 33 | 34 | Laki-laki | SMK | Pegawai Swasta |
| 34 | 47 | Laki-laki | SMA | Pegawai Swasta |

| | | | | |
|----|----|-----------|------------------|------------------|
| 35 | 48 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 36 | 45 | Laki-laki | SMP | Buruh |
| 37 | 33 | Perempuan | SMP | Buruh |
| 38 | 36 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 39 | 31 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 40 | 38 | Perempuan | SMK | Pegawai Swasta |
| 41 | 18 | Laki-laki | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 42 | 17 | Perempuan | SMA | Pelajar |
| 43 | 21 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 44 | 29 | Perempuan | SMK | Pegawai Swasta |
| 45 | 51 | Laki-laki | SMK | Pegawai Swasta |
| 46 | 25 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 47 | 46 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 48 | 48 | Perempuan | SMK | Ibu Rumah Tangga |
| 49 | 36 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 50 | 25 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 51 | 37 | Perempuan | SD | Buruh |
| 52 | 55 | Laki-laki | SD | Buruh |
| 53 | 39 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 54 | 19 | Laki-laki | SMA | Pelajar |
| 55 | 52 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 56 | 25 | Perempuan | SMK | Ibu Rumah Tangga |
| 57 | 20 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 58 | 21 | Perempuan | SMK | Buruh |
| 59 | 27 | Laki-laki | SMA | Pegawai Swasta |
| 60 | 39 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 61 | 19 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 62 | 36 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 63 | 40 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 64 | 24 | Perempuan | SMK | Buruh |
| 65 | 30 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 66 | 30 | Perempuan | Perguruan Tinggi | PNS |
| 67 | 40 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 68 | 20 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 69 | 19 | Laki-laki | SMP | Pegawai Swasta |
| 70 | 22 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 71 | 18 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 72 | 27 | Laki-laki | SMK | Pegawai Swasta |
| 73 | 17 | Perempuan | SMA | Pelajar |

| | | | | |
|-----|----|-----------|------------------|------------------|
| 74 | 34 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 75 | 51 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 76 | 41 | Laki-laki | SMP | Buruh |
| 77 | 47 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 78 | 50 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 79 | 28 | Laki-laki | SMA | Pegawai Swasta |
| 80 | 39 | Perempuan | SMK | Ibu Rumah Tangga |
| 81 | 36 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 82 | 24 | Perempuan | SMK | Ibu Rumah Tangga |
| 83 | 25 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 84 | 43 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 85 | 47 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 86 | 37 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 87 | 30 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 88 | 41 | Laki-laki | SMK | Buruh |
| 89 | 20 | Perempuan | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 90 | 24 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 91 | 20 | Laki-laki | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 92 | 43 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 93 | 20 | Laki-laki | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 94 | 36 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |
| 95 | 21 | Laki-laki | Perguruan Tinggi | Pelajar |
| 96 | 28 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga |
| 97 | 55 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga |
| 98 | 50 | Perempuan | SMK | Ibu Rumah Tangga |
| 99 | 19 | Perempuan | SMA | Pelajar |
| 100 | 38 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga |

Lampiran 6. Hasil Data Kuesioner Responden.

Dimensi *Responsiveness* (Tanggap)

| Responden | P1 | P2 | P3 | Total |
|-----------|----|----|----|-------|
| 1 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 27 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 9 |

| | | | | |
|----|---|---|---|----|
| 35 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 63 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 9 |

| | | | | |
|-----|---|---|---|----|
| 74 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 86 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 9 |

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

Dimensi Assurance (Jaminan)

| Responden | P1 | P2 | P3 | Total |
|-----------|----|----|----|-------|
| 1 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 9 |

| | | | | |
|----|---|---|---|----|
| 37 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 72 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 9 |

| | | | | |
|-----|---|---|---|---|
| 76 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 86 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 92 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 100 | 1 | 3 | 3 | 7 |

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

Dimensi *Reability* (Kehandalan)

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Total |
|-----------|----|----|----|----|----|-------|
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 15 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 13 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 86 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 87 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 97 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

P4 = Pertanyaan 4

P5 = Pertanyaan 5

Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | Total |
|-----------|----|----|----|----|-------|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 68 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 87 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 96 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 99 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

P4 = Pertanyaan 4

Dimensi *Emphaty* (Empati)

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | Total |
|-----------|----|----|----|----|-------|
| | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 92 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

P4 = Pertanyaan 4

Lampiran 7. Hasil Perhitungan pertanyaan.

| Pertanyaan | STP | TP | P | SP |
|------------|-----|----|----|----|
| 1 | 0 | 1 | 95 | 4 |
| 2 | 0 | 0 | 97 | 3 |
| 3 | 0 | 1 | 91 | 8 |
| 4 | 0 | 2 | 91 | 7 |
| 5 | 0 | 0 | 97 | 3 |
| 6 | 0 | 2 | 91 | 7 |
| 7 | 0 | 0 | 90 | 10 |
| 8 | 0 | 1 | 94 | 5 |
| 9 | 0 | 0 | 93 | 7 |
| 10 | 0 | 0 | 96 | 4 |
| 11 | 1 | 1 | 95 | 3 |
| 12 | 0 | 2 | 98 | 0 |
| 13 | 0 | 2 | 95 | 3 |
| 14 | 0 | 1 | 93 | 6 |
| 15 | 0 | 0 | 96 | 4 |
| 16 | 0 | 1 | 96 | 3 |
| 17 | 0 | 1 | 92 | 7 |
| 18 | 0 | 0 | 95 | 5 |
| 19 | 0 | 0 | 93 | 7 |

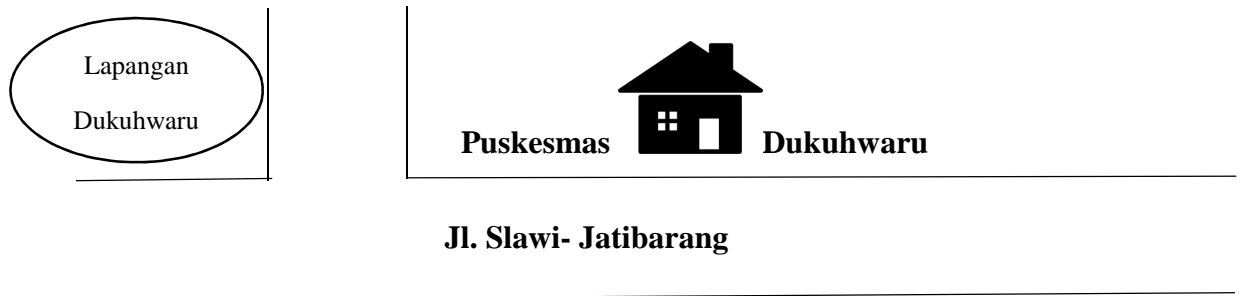
| Pertanyaan | STP | TP | P | SP | JUMLAH | PERSENTASE |
|------------|-------|-------|----------|---------|-----------------|--------------------|
| 1 | 0X1=0 | 1X2=2 | 95X3=285 | 4X4=16 | 0+2+279+16= 297 | 297/400X100=74,25% |
| 2 | 0X1=0 | 0X2=0 | 97X3=291 | 3X4=12 | 0+0+291+12=303 | 303/400X100=75,75% |
| 3 | 0X1=0 | 1X2=2 | 91X3=273 | 8X4=32 | 0+2+273+32=307 | 307/400X100=76,75% |
| 4 | 0X1=0 | 2X2=4 | 91X3=273 | 7X4=28 | 0+4+273+28=305 | 305/400X100=76,25% |
| 5 | 0X1=0 | 0X2=0 | 97X3=291 | 3X4=12 | 0+0+291+12=303 | 303/400X100=75,75% |
| 6 | 0X1=0 | 2X2=4 | 91X3=273 | 7X4=28 | 0+4+274+28=305 | 305/400X100=76,25% |
| 7 | 0X1=0 | 0X2=0 | 90X3=270 | 10X4=40 | 0+0+270+40=310 | 310/400X100=77,5% |
| 8 | 0X1=0 | 1X2=2 | 94X3=282 | 5X4=20 | 0+2+282+20=304 | 304/400X100=76% |
| 9 | 0X1=0 | 0X2=0 | 93X3=279 | 7X4=28 | 0+0+279+28=307 | 307/400X100=76,75% |
| 10 | 0X1=0 | 0X2=0 | 96X3=288 | 4X4=16 | 0+0+288+16=304 | 304/400X100=76% |
| 11 | 1X1=1 | 1X2=2 | 95X3=285 | 3X4=12 | 1+2+285+12=300 | 300/400X100=75% |
| 12 | 0X1=0 | 2X2=4 | 98X3=294 | 0X4=0 | 0+4+294+0=298 | 298/400X100=74,5 |
| 13 | 0X1=0 | 2X2=4 | 95X3=285 | 3X4=12 | 0+4+285+12=301 | 301/400X100=75,25% |
| 14 | 0X1=0 | 1X2=2 | 93X3=279 | 6X4=24 | 0+2+279+24=305 | 305/400X100=76,25% |
| 15 | 0X1=0 | 0X2=0 | 96X3=288 | 4X4=16 | 0+0+288+16=304 | 304/400X100=76% |
| 16 | 0X1=0 | 1X2=2 | 96X3=288 | 3X4=12 | 0+2+288+12=302 | 302/400X100=75,5% |
| 17 | 0X1=0 | 1X2=2 | 92X3=276 | 7X4=28 | 0+2+276+28=306 | 306/400X100=76,5% |
| 18 | 0X1=0 | 0X2=0 | 95X3=285 | 5X4=20 | 0+0+285+20=305 | 305/400X100=76,25% |
| 19 | 0X1=0 | 0X2=0 | 93X3=279 | 7X4=28 | 0+0+279+28=307 | 307/400X100=76,75% |

STP = Sangat tidak puas




TP = Tidak puas


P = Puas

SP = Sangat puas

Lampiran 8. Denah Lokasi Puskesmas Dukuhwaru

Lampiran 9. Dokumentasi Pada Saat Pengambilan Data

| Gambar | Keterangan |
|---|---|
|   | Tampak bagian depan Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal. |
|  | Ruang Tunggu pasien. |

| Gambar | Keterangan |
|--|---|
|  | Ruang Tunggu Pengambilan Obat. |
|  | Pengisian Kuesioner oleh Pasien. |

