

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK  
KIMIA FARMA MEJASEM**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**MOHAMMAD IRFAN FERDIANSYAH**

**18080031**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK  
KIMIA FARMA MEJASEM**



**TUGAS AKHIR**

Ditujukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar Derajat

Ahli Madya

Oleh :

**MOHAMMAD IRFAN FERDIANSYAH**

**18080031**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK  
KIMIA FARMA MEJASEM**

Oleh :

**MOHAMMAD IRFAN FERDIANSYAH**

**18080031**

**DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :**

**PEMBIMBING I**



**Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom**  
NIDN. 0615088001

**PEMBIMBING II**



**Apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm** *pn*  
NIDN. 0607048101

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugasakhir ini diajukan oleh :

NAMA : MOHAMMAD IRFAN FERDIANSYAH  
NIM : 18080031  
Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi  
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada  
Pelayanan Pelayanan Kefarmasian di Apotek  
Kimia Farma Mejasem

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

### TIM PENGUJI

Keua Penguji : apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc



Penguji 1 : apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm



Penguji 2 : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm



Tegal, 9 April 2021

Program Studi DIII Farmasi

Ketua Program Studi,




apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM

NIPY. 08.015.223

## HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

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

NAMA	: Mohammad Irfan Ferdiansyah
NIM	: 18080031
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 9 April 2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI KARYA  
TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Mohammad Irfan Ferdiansyah

NIM : 18080031

Jurusan Program Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

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

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Mejasem Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/ Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan karya tulis ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan memiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 9 April 2021

Yang menyatakan



(Mohammad Irfan Ferdiansyah)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

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

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” (QS. Al Insyirah:5)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu” (HR.Muslim)

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

Kupersembahkan buat:

- Kedua Orangtuaku
- Semua keluargaku
- Dosen pembimbingku
- Teman-teman seperjuanganku

## **PRAKATA**

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan KaruniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Prgram Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

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

1. Bapak Nizar Suhendra, SE., MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM selaku Kepala Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
3. Bapak Dr. Agus Susanto, S.Th,M.Ikom selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu apt. Siti Musyarofah, S.Farm selaku Apoteker di Apotek Kimia Farma Mejasem yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk meraih gelar Ahli Madya.
6. Kedua orangtuaku, terimakasih atas kasih sayangnya yang telah memberikan semangat, dukungan moral maupun material selama saya menempuh pendidikan hingga saya menyelesaikan pendidikan.



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

Tegal, 29 Januari 2021

Penulis

Mohammad Irfan Ferdiansyah

## INTISARI

**Ferdiansyah, Mohamad Irfan. Susanto, Agus. Purwantiningrum, Heni. 2020 .  
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di  
Apotek Kimia Farma Mejasem.**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayan kefarmasian (*pharmatichal care*). sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker di tuntutan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya.

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variable yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan lima dimensi didapatkan pada dimensi ketanggapan dengan presentase 85,5% termasuk kategori sangat puas, dimensi kehandalan dengan presentase 84% yang termasuk kategori sangat puas, dimensi jaminan dengan presentase 80,79% yang termasuk kategori sangat puas, dimensi empathy dengan presentase 75,20% yang termasuk puas, dan dimensi berwujud dengan presentase 78,59% yang termasuk kategori sangat puas. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem

**Kata Kunci :** pelayanan kefarmasian, kepuasan, deskriptif kuantitatif

## **ABSTRACT**

***Ferdiansyah, Mohamad Irfan,; Susanto, Agus,; Purwantiningrum, Heni.; 2020 . Description of the level of patient satisfaction in pharmaceutical services***

*Currently, pharmaceutical services have shifted their orientation, namely drugs to patients, which refer to pharmacy servants (pharmatichal care). As a consequence of this change in orientation, pharmacists are required to increase knowledge, skills and change behavior so that they can interact directly with patients. Satisfaction is a feeling of pleasure or not someone who comes from a comparison between pleasure in an activity and a product with its expectations.*

*This research method uses descriptive quantitative research methods. The level of quality of pharmaceutical services to patients is measured based on five variables, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.*

*The results of the research conducted based on five dimensions were found in the responsiveness dimension with a percentage of 85.5% which was categorized as very satisfied, on the reliability dimension with a percentage of 84% which was in the satisfied category, on the guarantee dimension with a percentage of 80.79% which was categorized as very satisfied, on the empathy dimension with a percentage of 75.20% which is considered satisfied, and on the tangible dimension with a percentage of 78.59% which is categorized as very satisfied. Based on these data, it can be concluded that the patient is very satisfied with the pharmacy service at Kimia Farma Mejasem Pharmacy*

***Keywords:*** *pharmaceutical services, satisfaction, quantitative, descriptive*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.5.1 Bagi Ilmu Farmasi .....	3
1.5.2 Bagi Apotek.....	3
1.5.3 Bagi Peneliti Lain .....	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan Pasien .....	6
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	6
2.1.2 Jenis – Jenis Kepuasan Pasien.....	6
2.1.3 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7

2.1.4 Manfaat Kepuasan Pasien.....	8
2.1.5 Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.6 Hubungan Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	10
2.7.1 Mengukur Kepuasan.....	10
2.2 Apotek .....	12
2.2.1 Pengertian Apotek .....	12
2.2.2 Tugas dan Fungsi Apotek .....	12
2.2.3 Pelayanan di Apotek.....	13
2.2.4 Jenis Pelayanan di Apotek .....	14
2.4 Kerangka Teori .....	16
2.5 Kerangka Konsep .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.1.1 Ruang Lingkup.....	18
3.1.2 Lokasi.....	18
3.1.3 Waktu Penelitian .....	18
3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian .....	18
3.3 Populasi dan Sampel .....	19
3.3.1 Populasi Penelitian.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Variabel Penelitian .....	21
3.5 Definisi Operasional.....	21
3.6 Validitas dan Reabilitas.....	25
3.6.1 Validitas .....	25
3.6.2 Reabilitas.....	28
3.7 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	29
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.8.1 Pengolahan Data.....	30
3.9 Analisis Data .....	31
3.10 Etika Penelitian .....	33
3.10.1 Anonimity (Tanpa Nama) .....	33

3.10.2 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan) .....	33
3.10.3 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan) .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN</b>	
4.1 Profi Apotek Kimia Farma .....	34
4.2 Visi Misi Apotek Kimia Farma .....	35
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.7 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian .....	38
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	50
5.2 Saran .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Teori Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Peresepan di Apotek Kimia Farma Mejasem..... 16
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Peresepan di Apotek Kimia Farma Mejasem..... 17
Gambar 3.1	Skema Tahapan Pengumpulan Data ..... 30

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	21
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan rentang usia.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasrakan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.6 Hasil Kepuasn Pasien Berdasrkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	39
Tabel 4.6 Hasil Kepuasn Pasien Berdasrkan DimensiKehandalan ( <i>Reliability</i> ).40	40
Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasrkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )... 42	42
Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty.....	44
Tabel 4.9 .Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud( <i>Tangible</i> )...46	46
Tabel 4.10 Hasil Perolehan Nilai Pada Tiap Dimensi Pelayanan Kefarmasian	48



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki era globalisasi membuat terbukanya wawasan bagi masyarakat pengguna jasa, salah satunya adalah jasa bidang pelayanan kesehatan pada apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan di perlukan masyarakat, secara luas dan merata. Pelayanan kesehatan apotek memiliki peranan penting karena dapat dirasakan langsung oleh pasien, karena itu pasien dapat memberikan reaksi yang beragam seperti memuji, mengeluh, ataupun merasakan kepuasan atas (Depkes RI., 2002).

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2014). Menurut Depkes RI (2016) Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan menggunakan jasa apotek

merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Salah satu pelayanan kesehatan apotek yang tidak dapat dipisahkan adalah pelayanan apotek yang berorientasi pada pelayanan pasien, dan penyediaan obat yang bermutu yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Perkembangan dalam mutu yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Perkembangan dalam mutu pelayanan dan tingginya tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan apotek, membuat semua apotek bersaing dalam meningkatkan pelayanan mutu dapat menghasilkan peningkatan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti ingin meneliti mengenai “gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem. Peneliti melihat Apotek Kimia Farma Mejasem yang terletak pada lokasi yang strategis berdekatan dengan Rumah Sakit dan apotek lain sehingga memiliki pesaing yang tinggi dan juga kepadatan penduduk yang cukup tinggi, sehingga masyarakat disekitar apotek menjadikan apotek tersebut sebagai sarana pelayanan pengobatan yang dipercaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas maka dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup tentang kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).
2. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 - Januari 2021
3. Penelitian ini tidak menghubungkan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sabagai berikut

#### **1.5.1 Bagi Ilmu Farmasi**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pustaka, referensi, informasi bagi mahasiswa

#### **1.5.2 Bagi Apotek**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Apotek Kimia Farma Mejasem menjadi lebih baik dan untuk dijadikan data gambaran kepuasan pada pelayanan peresepan di apotek

Kimia Farma Tegal dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam perbaikan pelayanan sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

### 1.5.3 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini berguna sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6 Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

Pembeda	Rusdiana (2015)	Prabandari (2015)	Ferdiasnyah(2020)
Judul Penelitian	Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyesuaian resep dirumah sakit.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kualitas pelayanan farmasi pasien rawat jalan yang diukur oleh waktu penyelesaian resep dokter di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.	Untuk menjelaskan dan menguraikan penggunaan obat yang baik dan benar bagi pasien sehingga terapi pengobatan tercapai.	untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma.
Teknik sampling	Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan random sampling.	Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan quota. Sampling.	Sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara teknik quota. Sampling
Metode Penelitian	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Penelitian kuantitatif.	Deskriptif kuantitatif.

**Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

Pembeda	Rusdiana (2015)	Prabandari (2015)	Ferdiasnyah(2020)
Tempat penelitian	Instalasi Farmasi Rumah sakit di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.	Penelitian dilakukan di Apotek Nur Bunda.	Apotek Kimia Farma Mejasem.
Hasil Penelitian	penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi waktu penyelesaian adalah 13 menit. kelima variabel yang menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki skor tertinggi yaitu 3,18 dan bukti fisik memiliki skor terendah yaitu 2,53. Kesimpulan dari penelitian ini adalah waktu penyelesaian resep dokter yang memberikan jaminan kepuasan adalah kurang dari 13 menit dan didukung dengan hasil kuesioner yang dinyatakan dalam hasil tertinggi pada variabel daya tanggap sebesar 3,29	penelitian terhadap kepuasan pasien di Apotek Nur Bunda Kota Tegal dilihat sebagai berikut: Petugas menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden sangat puas sebesar 42%, menjelaskan aturan pakai obat memiliki persepsi puas sebesar 50%, menjelaskan indikasi memiliki puas sebesar 46%, menjelaskan indikasi puas sebesar 40%, menjelaskan efek samping puas sebesar 37, menjelaskan penggantian obat cukup puas sebesar 37%, menjelaskan penyimpanan obat setelah digunakan memiliki persepsi yaitu puas sebesar 36%.	penelitian terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Mejasem dilihat sebagai berikut : dimensi ketanggapan dengan presentase 85,5% yang termasuk kategori sangat puas, pada dimensi kehandalan dengan presentase 84% yang termasuk kategori puas, pada dimensi jaminan dengan presentase 80,79% yang termasuk kategori sangat puas, pada dimensi empathy dengan presentase 75,20% yang termasuk puas, dan pada dimensi berwujud dengan presentase 78,59% yang termasuk kategori sangat puas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasakan puasa apabila kinerja layanan kesehatan yang sama atau melebihi harapan (Kurniasih, 2012).

##### **2.1.2 Jenis – Jenis Kepuasan**

Menurut Kotler (2012) jenis- jenis kepuasan adalah:

1. Kepuasan fungsional

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

2. Kepuasan psikologikal

Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat individual. Misalnya perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang istimewa dari rumah makan yang mewah.

### 2.1.3 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas dari setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan Shinta (2014) Ada 5 dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu:

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

dan keyakinan kepada konsumen. Indikator jaminan meliputi : petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberi obat yang kadaluwarsa atau rusak, petugas memastikan kebenaran penerima obat dan petugas mengonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan (Helni, 2015).

4. Dimensi empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan atau perasaan pribadi. Indikator empati meliputi : petugas memberikan informasi dengan ramah, petugas menggunakan bahasa yang dimengerti dan petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien (Helni, 2015).

5. Dimensi berwujud (*tangible*), didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Indikator berwujud (*tangible*) meliputi : etiket obat yang rapi, jelas mudah dibaca, kemasan menarik, tersedianya poster untuk upaya penyuluhan dan kenyamanan ruang tunggu obat (Helni, 2015).

#### **2.1.4 Manfaat Kepuasan Pasien**

Menurut Tjiptono (2012) manfaat kepuasan pasien meliputi:

1. Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis.
2. memberikan pengalaman yang baik selanjutnya.



3. terciptanya loyalitas pelanggan.
4. membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan institusi.
5. citra institusi menjadi lebih baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh meningkat.

#### **2.1.5 Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan**

Sabarguna (2008) mengemukakan bahwa kepuasan pasien penerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui empat aspek mutuyang meliputi

1. Kenyamanan

Kenyamanan menyangkut lokasi Apotek, kebersihan, kenyamanan ruang dan peralatan.

2. Hubungan pasien dengan petugas Apotek

Hubungan pasien dan petugas yang mencakup keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cekatan dan sopan.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas mencakup keberanian bertindak, Pengalaman gelar dan terkenal.

#### 4. Biaya

Biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan.

#### **2.1.6 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek menurut Yazid (dalam Nursalam, 2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa.
- c. Perilaku personel.
- d. Suasana dan kondisi fisiklingkungan.
- e. *Cost* atau biaya.
- f. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

#### **2.1.7 Mengukur kepuasan**

Menurut Hary (2013) ada empat yang digunakan untuk mengukur kepuasan

##### 1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran yaitu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran pendapat dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang disediakan

## 2. *Ghost shopping*

*Ghost shopping* yaitu Memperkejakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap konsumen kepada kepada pesaing. Cara ini dapat diketahui kekuatan dan kelemahan pesaing

## 3. *Lost costumer analysis*

*Lost costumer analysis* ialah penyedia jasa mengevaluasi dan menghubungkan konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke penyedia jasa agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. Pemantauan terhadap *Lost customer analysis* sangat penting karena peningkatannya menunjukan kegagalan penyedia jasa dalam memuaskan konsumen

## 4. Survei kepuasan pelanggan

Suveri kepuasan pelanggan adalah penelitian yang dilakukan dengan melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Rumus mengukur kepuasan menurut (Sugiyono,2010)

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

$\sum$  skor perolehan = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan.

$\sum$  skor maksimum = Nilai skala likert tertinggi X jumlah Responden.

## **2.2. Apotek**

### **2.2.1. Pengertian Apotek**

Apotek merupakan tempat dilakukan tempat pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat Depkes (2009). Apotek sebagai salah satu bentuk pelayanan resep kepada masyarakat agar tetap dapat bersaing perlu memperhatikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam pelayanan apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik. Dalam pengelolaanya apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dan memiliki SIPA (surat izin praktek apoteker). Standar kefarmasian suatu apotek adalah adanya apoteker dan asisten apoteker di apotek, ketika apotek melakukan kegiatan kefarmasian serta apotek memiliki ruang tunggu untuk pengambilan obat, apabila salah satu hal tersebut tidak dapat terpenuhi maka apotek tersebut dapat dilaksanakan standar kefarmasian kurang (Depkes RI, 2009).

### **2.2.2. Tugas dan Fungsi Apotek**

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.

2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku, obat tradisional, kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat.

### **2.2.3. Pelayanan di Apotek**

Menurut Hary (2013) Pelayanan yang diberikan apotek adalah pelayanan resep meliputi

1. Skrining resep meliputi persyaratan administratif farmasetik dan pertimbangan klinis.
2. Penyimpanan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.
3. Penyerahan obat yang harus dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker dengan disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.
4. Apoteker memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis bijaksana dan terkini.

5. Konseling harus diberikan oleh apoteker atau petugas apotek mengenai sediaan farmasi, pengobatan perbekalan kesehatan lainnya.
6. monitoring penggunaan obat dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker setelah penyerahan obat kepada pasien.
7. Promosi dan edukasi untuk pemberdayaan masyarakat secara aktif dilakukan oleh apoteker atau petugas apotek.

#### **2.2.4. Jenis Pelayanan di Apotek**

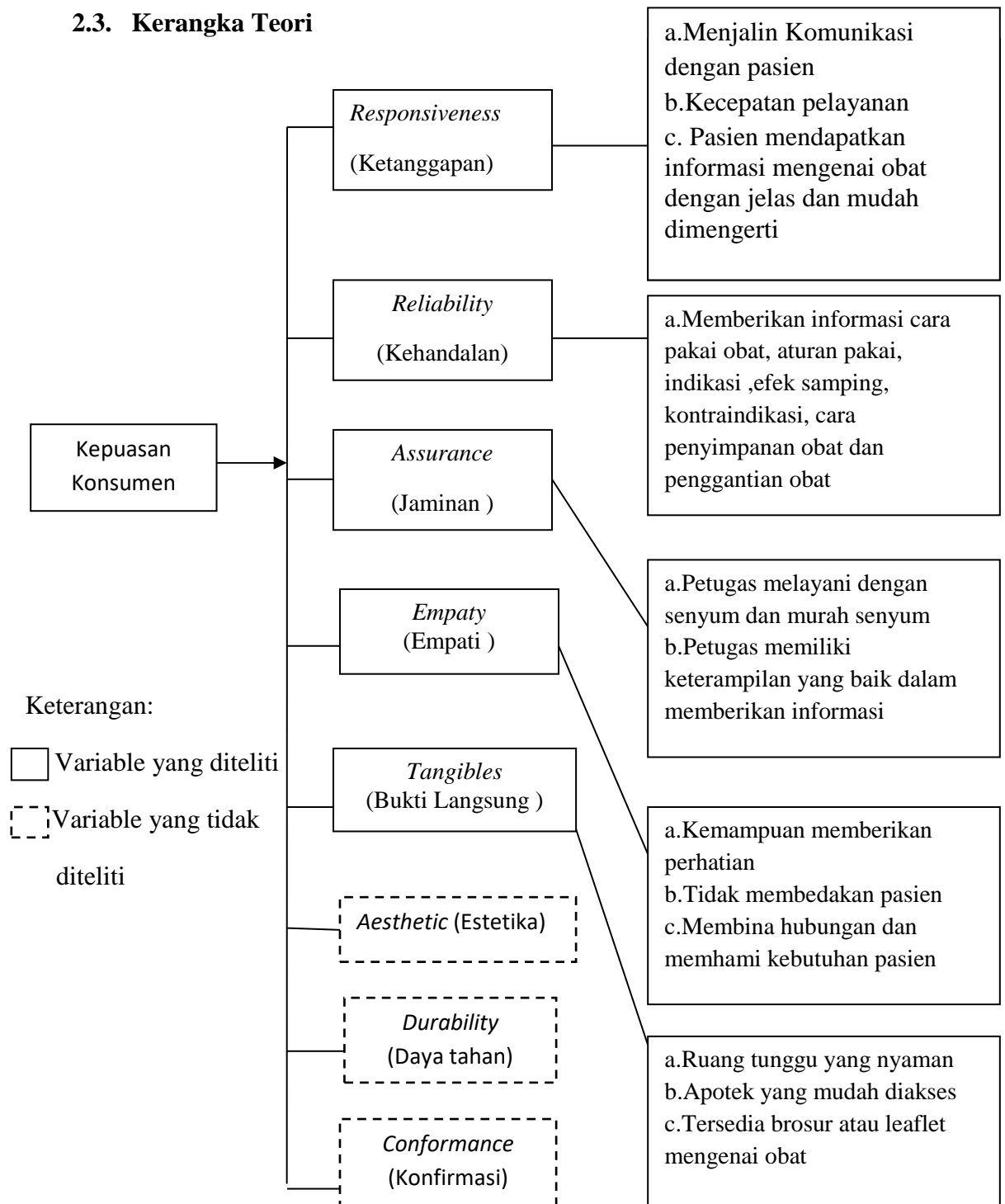
##### **1. Pelayanan disaat penjualan (*sales service*)**

*Sales service* merupakan pelayanan yang diberikan oleh apotek kepada konsumen yang sedang membeli obat di apotek jenis pelayanan ini antara lain Romdhoni (2009):

- a. keramahan (*friendliness*) petugas apotek saat menyambut kedatangan konsumen.
- b. keamanan (*savitinnes*) dan kenyamanan (*comforiness*) ruang tunggu petugas Apotek selalu menjaga keamanan dan kenyamanan fasilitas komsumen yang berupa ruang tunggu, toilet, mushola, halaman, tempat parkir yang aman dan nyaman.
- c. kelengkapan (*availability*) perbekalan farmasi petugas apotek harus menjaga kelengkapan barang (stok).

- d. Kecepatan (*speedliness*) pelayanan petugas apotek harus selalu bekerja teliti dan cepat agar waktu tunggu memperoleh obat tidak terlalu lama.
- e. harga (*price*) yang sesuai dengan kualitas barang dan pelayanannya. Petugas apotek harus dapat menjadi penasehat terhadap setiap kelas konsumen yang datang.
- f. Kecekatan ketrampilan (*empathy*) petugas apotek selalu siap untuk membantu dan memberikan jalan keluar bila ada hambatan dengan harga maupun ketersediaan perbekalan obat.
- g. Informasi (*informative*) petugas apotek baik diminta ataupun tidak diminta harus pro-aktif memberikan informasi tentang cara dan waktu penggunaan obat.
- h. Bertanggung jawab (*responsible*) Petugas Apotek selalu memberikan nomor telepon apotek bila terjadi sesuatu dengan obat yang dibeli.
- i. Pelayanan sesudah penjualan (*after sales service*).

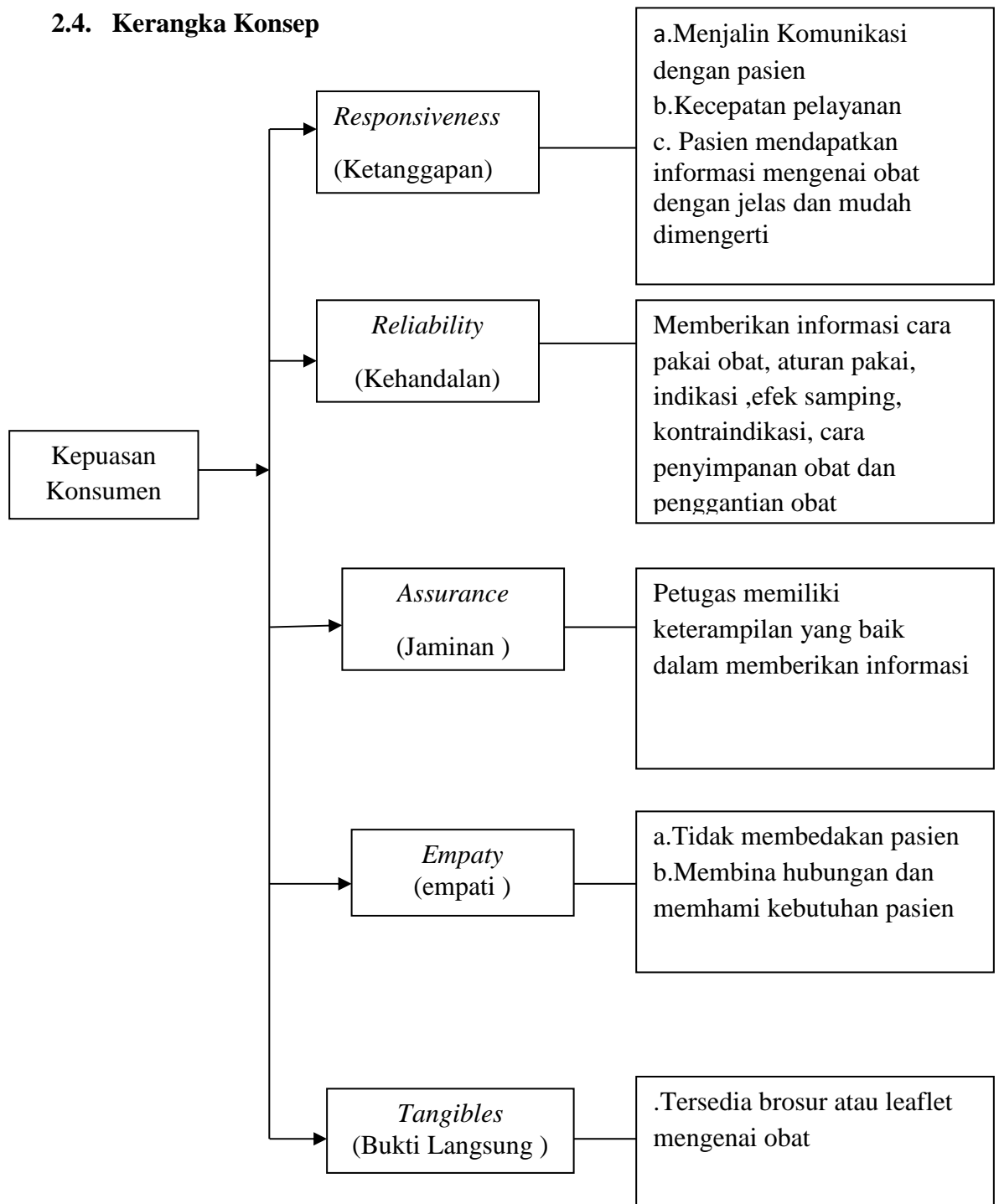
### 2.3. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori Kepuasan Pasien pada pelayanan persepan di Apotek Kimia Farma Mejasem.**



#### 2.4. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Kepuasan Pasien pada pelayanan persepan diApotek Kimia Farma Mejasem

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 RUANG LINGKUP PENELITIAN**

##### **3.1.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini adalah farmasi sosial yang bertujuan utamanya untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang kepuasan pasien.

##### **3.1.2 Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Mejasem yang berlokasi di Jalan Pala Raya No.1 RT.10/RW.11, Sibata Mejasem Barat, Kramat, Tegal, Jawa Tengah.

##### **3.1.3 Waktu Penelitian**

Pengambilan data penelitian ini dilakukan bulan Desember 2020 - Januari 2021.

#### **3.2 RANCANGAN DAN JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif penelitian ini menggambarkan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem Kabupaten Tegal. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif

Notoamojo (2010) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada realitas, gejala, fenomena itu dapat diklasifikasi relatif tetap, konkrit terukur, teramati dan hubungan gejala bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2014).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menebus resep di Apotek Kimia Farma Mejasem Kabupaten Tegal pada bulan Desember 2020– Januari 2021. Menurut Sugiyono (2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari seluruh objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi Notoatmojo (2012) Sampel yang digunakan adalah pasien yang sedang dilayani oleh petugas Apotek Kimia Farma Mejasem Tegal pada bulan Desember 2020 – Januari 2021. Menurut Bambang dan Lina (2013). sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus slovin dengan populasi pada bulan Oktober 2020 - Desember 2021 sebesar 1400 pasien.

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

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi (1400)

$d$  = Presisi (10% atau 0,1)

sehingga akan di dapat perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1400}{1 + 1400(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1400}{1 + 14}$$

$$n = 93,33$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah sampel telah diketahui adalah sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan quota sampling yang didasarkan dengan *quota sampling* yang di dasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi antara lain:

1. Pasien yang dapat membaca dan menulis
2. Pasien yang berumur dewasa diatas 19 tahun
3. Pasien yang bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi dalam penelitian antara lain:

1. Pasien yang tidak mengisi kuisisioner dengan lengkap

### 3.4 Variabel Penelitian

Variable penelitian ini yaitu Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Pekerjaan, dan kepuasan pasien

### 3.5 Definisi Operasional

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Cara ukur	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Usia	Usia merupakan kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis	Pasien mengisi sendiri kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuesioner	1.20 - 29 tahun 2.30 - 39 tahun 3.40 - 49 tahun 4.50 - 59 tahun	Nominal
Jenis Kelamin	perbedaan biologis antara pria dan wanita	Pasien mengisi sendiri kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuesioner	1. Laki – Laki 2. Perempuan	Nominal
Pendidikan	Proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan	Pasien mengisi sendiri kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuisisioner	1.SD/MI 2. SMP/MTS 3. SMA/SMK 4.Diploma /Perguruan Tinggi	Nominal
Pekerjaan	suatu hubungan yang melibatkan dua pihak antara perusahaan dengan para pekerja/karyawan	Pasien mengisi sendiri kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuesioner	1. PNS 2. Pegawai Swasta 3. Buruh 4. Pedagang 5. Dan Lain – Lain	Nominal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuesioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal
Responsiveness (daya tanggap)	kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen meliputi kesiapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Indikator daya tanggap meliputi : petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan obat, ketanggapan Apoteker atau petugas obat terhadap pasien	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang di bagikan dengan pilihan jawaban	Kuesioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal

**Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban.	Kuisisioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal
<i>Assurance</i> (Jaminan)	dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Indikator jaminan meliputi : petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberi obat yang kadaluwarsa atau rusak	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban.	kuisisioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal

**Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Emphaty	kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan atau perasaan pribadi. Indikator empati meliputi : petugas memberikan informasi dengan ramah, petugas menggunakan bahasa yang dimengerti dan petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuisisioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal
Berwujud ( <i>Tangible</i> )	didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicitum, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.	Pasien mengisi sendiri Kuesioner yang dibagikan dengan pilihan jawaban	Kuisisioner	a. Sangat Tidak Puas: skor 1 b. Tidak Puas: skor 2 c. Puas: skor 3 d. Sangat Puas: skor 4	Ordinal



### 3.6 Validitas dan Reabilitas

#### 3.6.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat (Notoadmojoyo, 2010).

Uji validitas dilakukan kepada 30 orang . uji validitas menggunakan *pearson product moment* ( $r_{xy}$ ) dengan menggunakan perangkat komputer program SPSS. Menurut sugiyono (2011), Keputusan ujinya adalah : apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel artinya variable tersebut valid, namun apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel artinya variable tidak valid. Kriteria uji validitas

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

##### 3.6.1.1 Hasil uji validitas

Kuisisioner kepuasan pelayanan kefarmasian dalam penelitian pada awalnya 50 butir pertanyaan. Hasil uji validitas yang tersaji dalam tabel 3.2. dibawah ini.

No	Pernyataan	$r$ Hitung	$r$ Tabel	$\alpha$	Hasil
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>					
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0,816	0,361	0,000	Valid

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	$\alpha$	Hasil
<b>Dimensi Ketanggapan(<i>responsiveness</i>)</b>					
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0,484	0,361	0,003	Valid
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0,525	0,361	0,028	Valid
4	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	0,857	0,361	0,005	Valid
5	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen	0,457	0,361	0,005	Valid
6	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	0,206	0,361	0,124	Invalid
7	Petugas apotek segera memberikan nomor resep	0,155	0,361	0,415	Invalid
8	Ketanggapan petugas farmasi untk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia	0,287	0,361	0,172	Invalid
9	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien	0,256	0,361	0,111	Invalid
10	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien	0,194	0,361	0,212	Invalid
<b>Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>					
11	Petugas memberi tahu tentang nama obat	0,546	0,361	0,007	Valid
12	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0,418	0,361	0,009	Valid
13	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0,287	0,361	0,155	Invalid
14	Petugas memberi informasi Tentang cara penyimpanan obat	0,605	0,361	0,000	Valid
15	Obat tersedia lengkap	0,805	0,361	0,008	Valid
16	Pelayanan mudah dan tidak berbelit belit	0,477	0,361	0,015	Valid
17	Waktu tunggu resep tidak relatif lama	0,287	0,361	0,173	Invalid
18	Obat yang diresepkan selalu tersedia	0,181	0,361	0,130	Invalid

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	$\alpha$	Hasil
<b>Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>					
19	Penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep	0,283	0,361	0,154	Invalid
20	Petugas memberi informasi secara tertulis apabila pasien kurang begitu faham	0,345	0,361	0,912	Invalid
<b>Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
21	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0,654	0,361	0,003	Valid
22	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam	0,238	0,361	0,970	Invalid
23	Petugas Apotek memberikan senyum ketika pasien datang	0,155	0,361	0,873	Invalid
24	Obat dalam kemasan yang baik	0,605	0,361	0,022	Valid
25	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat	0,576	0,361	0,025	Valid
26	Petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi	0,403	0,361	0,005	Valid
27	Petugas berusaha menjaga kenyamanan pasien	0,209	0,361	0,378	Invalid
28	Petugas mempunyai pengetahuan yang baik	0,465	0,361	0,789	Invalid
29	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat	0,557	0,361	0,022	Valid
30	Petugas memberi informasi secara akurat	0,678	0,361	0,021	Valid
<b>Dimensi Emphaty</b>					
31	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0,234	0,361	0,445	Invalid
32	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	0,187	0,361	0,113	Invalid
33	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta	0,812	0,361	0,005	Valid
34	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat	0,436	0,361	0,000	Valid
35	petugas memberikan perhatian yang sama kesemua pasien	0,203	0,361	0,186	Invalid
36	Petugas farmasi bersikap adil	0,403	0,361	0,022	Valid
37	Petugas farmasi membantu mencari obat	0,578	0,361	0,011	Valid
38	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat	0,745	0,361	0,003	Valid
40	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	0,653	0,361	0,009	Valid

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	$\alpha$	Hasil
<b>Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
41	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0,552	0,361	0,004	Valid
42	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	0,652	0,361	0,037	Valid
43	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	0,587	0,361	0,005	Valid
44	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian	0,489	0,361	0,003	Valid
45	Luas ruang tunggu memadai	0,378	0,361	0,014	Valid
46	Pentaaan interior ruang apotek	0,223	0,361	0,415	Invalid
47	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis	0,433	0,361	0,014	Valid
48	Tempat duduk diruang tunggu memadai	0,296	0,361	0,910	Invalid
49	Tersedia fasilitas toilet	0,558	0,361	0,003	Valid
50	Tersedianya tempat pembuangan sampah	0,816	0,361	0,005	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 30 butir pertanyaan yang valid dari 50 butir pertanyaan. Dengan demikian dua puluh butir pertanyaan yang tidak valid harus dikeluarkan dari kuisisioner.

### 3.6.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoadmojoyo, 2010). Uji reabilitas digunakan dengan rumus *alpa Cronbach* dengan bantuan komputer program SPSS, (Arikunto, 2013).

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

Kriteria Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut :

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

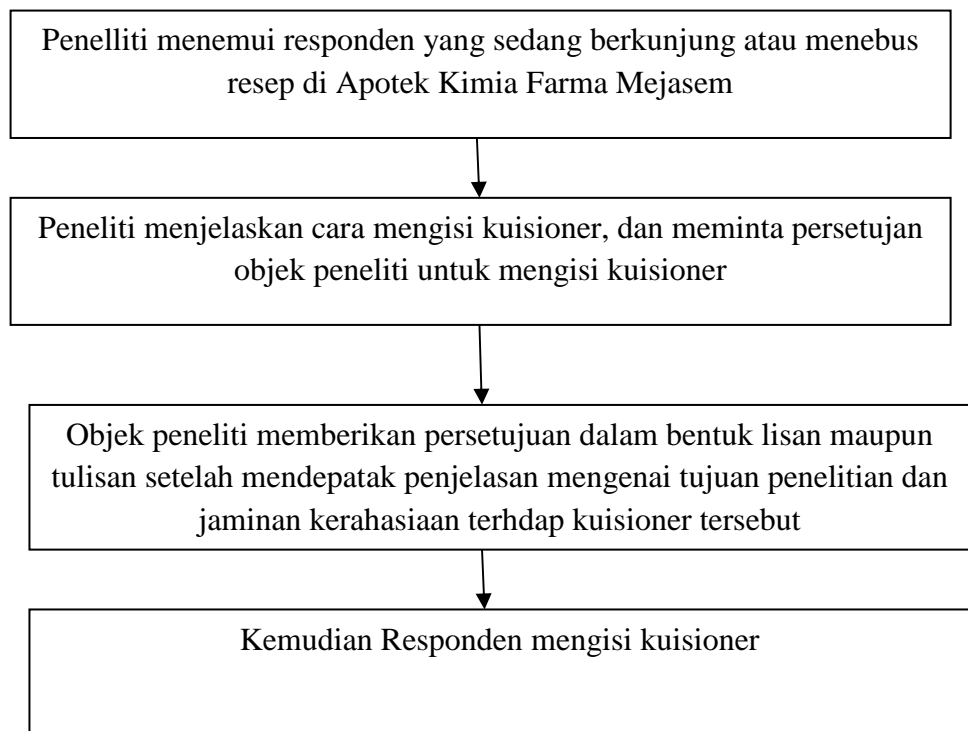
### 3.6.2.1 Hasil Uji Reabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	50

Uji reabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,889. Angka *Cronbach's Alpha* menunjukkan di atas 0,8 yang berarti kuisioner baik.

### 3.7 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan menggunakan metode kuisioner, yaitu responden diminta untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan dan dipandu oleh penulis. Waktu pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2020 – Januari 2021. Berikut tahap pengumpulan data yang dilakukan peneliti:



**Gambar 3.1 Skema Tahapan Pengumpulan Data**

## **3.8 Pengolahan dan Analisis Data**

### **3.8.1 Pengolahan Data**

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

#### **1. *Editing***

*Editing* adalah meneliti kembali apakah isian dalam lembar kuesioner sudah lengkap dan diisi, *editing* dilakukan ditempat pengumpulan data, sehingga jika ada kekurangan data dapat segera dikonfirmasi pada responden yang bersangkutan.

## 2. *Scoring*

*Scoring* adalah kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan

## 3. *Coding*

Tahap ini mengubah data yang telah dikumpulkan agar lebih ringkas. Memberi kode pada masing – masing variable terhadap sumber data yang telah diperoleh dari sumber yang telah diperiksa kelengkapannya.

a. Sangat Tidak Puas : Kode 1

b. Tidak Puas : Kode 2

c. Puas : kode 3

d. Sangat Puas : Kode 4

## 4. *Entry Data*

Entry Data adalah proses memasukan data melalui kategori tertentu untuk dilakukan analisis data

### **3.9 Analisis Data**

Peneliti melakukan analisa univariat dengan analisa deskriptif. Yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variable yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing masing variable. Analisa univariat berfungsi meriingkas kumpulan data hasil Pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut statistik, tabel, grafik. Analisa univariat dilakukan masing – masing variable yang diteliti. Aanalisis terhadap satu perlakuan yang dimaksud adalah analisis secara statistik

untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti (baik atau buruk, berhasil atau gagal, memuaskan atau mengecewakan) atau normal tidaknya sebuah sebaran data. Analisa univariat dilakukan untuk mengetahui prosentase, distribusi, frekuensi, kecenderungan tengah dan penyebaran (Notoatmodjo, 2010). Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala like art digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Mejasem. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 4. Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Puas (STP) : bobot 1
2. Tidak Puas (TP) : bobot 2
3. Puas (P) : bobot 3
4. Sangat Puas (SP) : bobot 4

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) data yang terkumpul kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) 0% - 25% dari skor maksimal : Sangat tidak puas
- b) 26% - 50% dari skor maksimal : Pasien tidak puas
- c) 51% - 75% dari skor maksimal : Pasien puas
- d) 76% - 100% dari skor maksimal: Pasien sangat puas



### **3.10 Etika Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat rekomendasi dari Politeknik Harapan Bersama Prodi Diploma III Farmasi dan permintaan ijin kepada pihak yang bersangkutan yaitu subjek yang diteliti. Menurut Afita (2018) Etika penelitian ini meliputi:

#### **3.10.1 Anonimity ( Tanpa Nama )**

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

#### **3.10.2 Confidentiality (Kerahasiaan )**

Kerahasiaan Informasi dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan dijadikan riset.

#### **3.10.3 Informed Consent ( Lembar Persetujuan)**

Lembar persetujuan diberikan subjek yang diteliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian . Jika responden setuju untuk diteliti, maka mereka harus menandatangani persetujuan tersebut. Jika responden menolak , maka peneliti tidak akan memaksa dan akan tetap menghormati hak – haknya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. Kepuasan diukur berdasarkan 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu *responsives* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Mejasem pada bulan Desember 2020 – Januari 2021.

Karakteristik responden yang menerima pelayanan obat pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa kriteria, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan.

#### 4.1 Profil Apotek Kimia Farma Mejasem



**Gambar 4.1 Peta letak Apotek Kimia Farma Mejasem**

Apotek Kimia Farma Mejasem adalah Apotek yang berada di jalan Pala Raya Ruko 4, Mejasem Barat, Kramat, Tegal, Jawa Tengah. Apotek Kimia Farma Mejasem melayani resep dokter baik dari rumah sakit maupun dokter praktik, resep dari puskesmas dan juga resep antar apotek.

## 4.2 Visi dan Misi

### 4.2.1 Visi Apotek Kimia Farma Mejasem

Menjadi pelayanan kesehatan utama di Indonesia dan berdaya saing global.

### 4.2.2 Misi Apotek Kimia Farma Mejasem

- 1) Menyediakan produk dan jasa layanan kesehatan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan mutu kehidupan.
- 2) Mengoptimalkan kualitas hidup orang banyak dengan pelayanan yang terpercaya dan fokus pada pelayanan

## 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan rentang usia**

No	Tahun	Frekuensi	Presentase
1	20 – 29	43	43%
2	30 – 39	29	29%
3	40 – 49	18	18%
4	50 – 59	10	10%
	Jumlah	100	100%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020-2021)

Pada tabel 4.1 memperlihatkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung di Apotek Kimia Farma adalah responden usia 20 – 29 sebanyak 43 orang (43%). Dan pasien yang paling sedikit berkunjung ke Apotek adalah usia 50 – 59 tahun sebanyak 10 orang (10%).

Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afita Ningrum di (2018) di Apotek Putri Romas berdasarakan rentang umur yang terbanyak berkunjung adalah 20 – 29 tahun sebanyak 45 orang (45%) lalu diikuti

dengan umur 50 – 59 tahun sebanyak 22 orang (22%) .Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 20 – 29 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan mendapatkan resiko penyakit

#### **4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh dari pasien yang menebus resep di Apotek Kimia Farma Mejasem dapat kita lihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki – Laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%
	Jumlah	100	100%

sumber : data primer penelitian, (tahun 2020 - 2021)

Pada hasil tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden diatas didapatkan hasil bahwa konsumen yang berkunjung ke Apotek Kimia Farma Mejasem didominasi Perempuan dengan presentase sebanyak 58 % sedangkan untuk laki laki sebanyak 42%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem adalah berjenis kelamin perempuan hal tersebut dikarenakan jumlah responden perempuan yang lebih banyak dibanding laki laki merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuisioner responden yang berpartisipasi lebih banyak perempuan, namun pada dasarnya tidak ada perbedaan antara jenis kelamin perempuan maupun laki laki dalam hal penerimaan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.

#### 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian di Apoek Kimia Farma Mejasem, maka pasien yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik pendidikan.

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase%
1	SD	6	6%
2	SMP	14	14%
3	SMA	51	51%
4	Diploma/Perguruan Tinggi	29	29%
Jumlah		100	100%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Pada tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden menunjukkan bahwa jenjang pendidikan konsumen yang berkunjung ke Apotek Kimia Farma Mejasem paling banyak adalah konsumen dengan Pendidikan SMA/SMK 51 orang (51%) dan yang paling sedikit adalah konsumen dengan pendidikan SD 6 orang (6%).

#### 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Kimia Farma, maka pasien yang memberikan tanggapan pelayanan obat berdasarkan karakteristik tingkat pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase%
1	PNS	4	4%
2	Pegawai Swasta	61	61%
3	Buruh	5	5%

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase%
4	Pedagang	11	11%
5	Dan Lain - Lain	19	19%
Jumlah		100	100%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma adalah sebagai pegawai swasta 61 orang (61%) dikarenakan pekerjaan yang dimiliki seseorang menunjukkan para konsumen memang kebanyakan dari mereka yang sudah bekerja karena mempunyai penghasilan dan juga bisa meluangkan waktu untuk berkunjung ke Apotek Kimia Farma Mejasem. dan paling sedikit responden dengan pekerjaan PNS 4 orang (4%) .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sibarani (2019) di Puskesmas Teladan Medan bahwa pegawai swasta paling banyak berkunjung dikarenakan data mata pencaharian penduduk wilayah puskesmas teladan yaitu pegawai swasta.

## **4.7 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian**

### **4.7.1 Kepuasan Berdasrakan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien terhadap daya tanggap dari petugas dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan di Apotek Kimia Farma Mejasem. Dari hasil penelitian di Apotek Kimia Farma Mejasem, pasien yang memberikan tanggapan terhadap

pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4.5 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian (Responsiveness)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0%	0%	66%	34%	83,5%
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	1%	0%	22%	77%	93,5%
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0%	0%	30%	70%	92,5%
4	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	0%	0%	74%	26%	81,5%
5	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen	0%	11%	72%	17%	76,5%
Rata – rata						85,5%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Pada tabel 4.5 dapat dikatakan bahwa untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) ditunjukkan sebagai kemampuan apotek untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat. Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi ini diperoleh skor tertinggi 93,5% yaitu termasuk dalam kategori sangat puas, hasil ditunjukkan pada indikator terjadinya petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, sedangkan skor terendah sebesar 76,5% yaitu termasuk dalam kategori sangat puas, yang menunjukkan petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen.

Rata – rata hasil yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 85,5%. Hasil 85,5% dikategorikan sangat puas dengan dengan rentang hasil 76% -100%. Berdasarkan hasil tersebut pada dimensi *responsiveness* diamsusikan dalam kategori sangat memuaskan oleh konsumen.Sesuai dengan hasil pada saat penelitian dilapangan pada dimensi *responsiveness* mendapatkan penelitian dengan kategori sangat puas dikarenakan sikap cepat dan tanggap dari petugas terhadap keluhan pasien sehingga pasien mendapatkan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Hidayan dan Susilawati, (2016) mengemukakan bahwa untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit –belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien. Konsumen berharap tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

#### 4.7.2 Kepuasan Pasien Berdasrkan Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien terhadap tingkat kehandalan atau kecepatan dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem, pasien yang memberikan tanggapan pelayanann kefarmasian berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel 4.6

**Tabel 4.6 Hasil Kepuasn Pasien Berdasrkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

No	Pertanyaan	Sangat	Tidak	Puas	Sangat	Skor
		Tidak Puas	Puas		Puas	
1	Petugas memberi tahu tentang nama obat	0%	13%	67%	20%	76,75%



No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0%	9%	74%	17%	77%
3	Petugas memberi informasi Tentang cara penyimpanan obat	0%	0%	23%	77%	94,25%
4	Obat tersedia lengkap	0%	17%	53%	30%	78,25%
5	Pelayanan mudah dan tidak berbelit belit	0%	5%	15%	80%	93,75%
Rata – rata						84%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi ini adalah kehandalan. Hasil penelitian diperoleh skor tertinggi sebesar 94,25% yaitu masuk dalam kategori sangat puas ditunjukkan pada indikator petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat, sedangkan skor terendah sebesar 76,75% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberi tahu nama obat.

Rata – rata hasil yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 84%. Hasil 84% dikategorikan sangat puas dengan rentang hasil 76-100%. Berdasarkan hasil tersebut dimensi ini diasumsikan dalam kategori memuaskan oleh konsumen. Sesuai dengan pengamatan yang didapatkan pada saat pengamatan dilapangan pada dimensi reability mendapatkan penilaian dengan sangat puas dikarenakan petugasnya memadai jadi dapat memberikan pelayanan yang cepat

dan tepat sehingga pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan obat dan petugas selalu menerapkan 3S yaitu sapa, salam, senyum dan melayani dengan ramah sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek Kimia Farma Mejasem.

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya . Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien yang berarti ketepatan waktu , pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi (Kotler,2011)

#### **4.7.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan dari keterampilan serta jaminan kualitas produk termasuk dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem. Dari hasil penelitian di Apotek Kimia Farma Mejasem, pasien yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel jaminan (*assurance*) dapat dilihat tabel 4.7 dibawah ini .

**Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0%	11%	59%	30%	79,75%

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
2	Obat dalam kemasan yang baik	0%	18%	37%	45%	81,75%
3	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat	0%	3%	64%	33%	82,5%
4	Petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi	0%	0%	55%	45%	86,25%
5	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat	0%	5%	75%	20%	78,75%
6	Petugas memberi informasi secara akurat	0%	9%	79%	12%	75,75%
Rata – rata						80,79%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa hal yang dinilai pada dimensi *assurance* adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan Apotek sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada dimensi ini skor penelitian diperoleh tertinggi sebesar 86,25% yaitu termasuk dalam kategori sangat puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi, sedangkan skor terendah 75,75% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberi informasi secara akurat. Rata- rata hasil yang diperoleh pada dimensi ini 80,79%. Hasil 80,79% dikategorikan sangat puas dengan rentang hasil 76 – 100%.

Berdasarkan hasil tersebut pada dimensi ini diasumsikan dalam kategori sangat memuaskan. Sesuai dengan informasi yang didapatkan pada saat pengamatan di lapangan pada dimensi *assurance* mendapatkan penilaian dengan kategori puas dikarenakan petugasnya mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang baik dalam bekerja. Kotler dan Keller (2013) berpendapat jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.

#### 4.7.4 Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy*

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian dari petugas pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di Aotek Kimia Farma Mejasem. Dari hasil penelitian di Apotek Kimia Farma Mejasem, pasien yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati (*emphaty*) dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

**Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy***

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta	0%	10%	61%	26%	76,75%
2	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat	0%	33%	44%	23%	72,5%
3	Petugas farmasi bersikap adil	0%	35%	45%	20%	71,25%
4	Petugas farmasi membantu mencarikan obat	0%	22%	35%	43%	80,2%

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
5	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat	0%	23%	55%	22%	74,25%
6	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	0%	25%	45%	30%	76,25%
Rata – rata						75,20%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi empathy adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas apotek kepada konsumen atau pasien. Skor penelitian tertinggi diperoleh sebesar 80,25% yaitu termasuk dalam kategori sangat puas, ditunjukkan pada indikator petugas farmasi membantu mencarikan obat, sedangkan skor terendah sebesar 71,25% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan dalam pada indikator petugas farmasi bersikap adil.

Rata – rata hasil yang didapatkan pada dimensi ini adalah sebesar 75,20%. Hasil 75,20% dikategorikan puas dengan rentang hasil 51% -75 %. Berdasarkan hasil tersebut pada dimensi ini diasumsikan dalam kategori puas dikarenakan ada pasien yang merasa pada saat mendapatkan pelayanan obat disaat jam sibuk dengan banyak pasien sehingga petugas tidak cukup waktu dan perhatian lebih terhadap keluhan pasien. Hal tersebut mungkin mempengaruhi kepuasan pasien pada saat

pengisian kuisioner banyak pasien yang memberikan penilaian cukup puas pada dimensi *emphaty*.

Menurut Kotler (2011) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan perhatian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan begitu lebih bisa mengenal pelanggan agar semakin dekat dengan perusahaan yang menjadikan konsumen royal.

#### 4.7.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien terhadap fasilitas yang ada, kebersihan ruangan, termasuk kerapian dan penampilan petugas di Apotek Kimia Farma Mejasem. Dari hasil penelitian di Apotek Kimia Farma Mejasem, pasien yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel penampilan (*tangible*) dapat pada tabel 4.9 dibawah ini :

**Tabel 4.9 .Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0%	9%	61%	30%	80,25
2	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	0%	6%	44%	50%	86%
3	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	0%	35%	45%	20%	71,25%

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
4	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian	0%	18%	35	47%	82,25%
5	Luas ruang tunggumemadai	0%	23%	55%	22%	74,75%
6	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis	0%	25%	45%	30%	76,25%
7	Tersedia fasilitas toilet	0%	0%	73%	27%	81,75%
8	Tersedianya tempat pembuangan sampah	0%	15%	65%	20%	76,25%
Rata – rata						78,59%

sumber : data primer penelitian, tahun (2020 - 2021)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dimensi ini merupakan penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dinilai pada dimensi *tangible* adalah bukti fisik dari suatu Apotek. Hasil penelitian yang diperoleh dari dimensi ini menunjukkan skor tertinggi sebesar 86% yaitu dalam kategori sangat puas, ditunjukkan pada indikator tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur, sedangkan skor terendah sebesar 71,25% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.

Hasil rata – rata yang diperoleh pada dimensi ini adlah 78,59%. Hasil 78,59% dikategorikan sangat puas dengan rentang hasil 76%-100% sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi fasilitas berwujud adalah kategori sangat puas. Sesuai dengan informasi yang didapatkan pada saat pengamatan dilapangan

pada dimensi *tangible* mendapatkan penilaian kategori puas dikarenakan petugas Apotek menggunakan seragam dan atribut Apotek sehingga dilihat rapih dan fasilitas di Apotek juga bersih. Hal tersebut mempengaruhi daya tarik pelanggan dan kepuasan pasien akan pelayanan di Apotek tersebut.

Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen atau pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibandingkan dengan pelayanan yang memilikisarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara (Dewi dan Arta, 2014) .

#### 4.8 Hasil Perolehan Nilai Pada Tiap Dimensi Pelayanan Kefarmasian

**Tabel 4.10 Hasil Perolehan Nilai Pada Tiap Dimensi Pelayanan Kefarmasian**

No.	Dimensi	Hasil	Kategori
1	<i>Responsiveness</i>	85,5 %	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i>	84 %	Sangat Puas
3	<i>Assurance</i>	80,79 %	Sangat Puas
4	<i>Emphaty</i>	75,20 %	Puas
5	<i>Tangible</i>	78,59 %	Sangat Puas
Rata- rata		80,81%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian ini yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Mejasem yang diperoleh dari 10 responden pada tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa perhitungan, pada dimensi *respponsiveness* diperoleh nilai rata – rata sebesar 85,5% ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas pada ketangapan petugas Apotek dalam melayani pasien. Pada dimensi *Reliability* diperoleh nilairata - rata sebesar 84%. Ini menunjukkan bahwa pasien mereasa sangat puas terhadap kehandalan petugas Apotek dalam memberikan informasi



menganai pelayanan kefarmasian. Pada dimensi Assurance diperoleh nilai rata rata sebesar 80,79% ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan jaminan yang diberikan berupa kualitas obat yang diberikan oleh petugas Apotek. Pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai rata rata sebesar 75,20% , menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan empati petugas Apotek yang selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Pada dimensi kelima *tangible* atau dimensi berwujud yang diberikan oleh penyedia layanan Apotek diperoleh nilai rata – rata sebesar 78,59% , ini menunjukkan pasien sangat puas dengan bukti langsung yang diberikan seperti Apotek selalu terlihat bersih dan bagian dalam ruangan tertata dengan rapih sehinga pasien merasa nyaman. Hasil kepuasan pelayan kefarmasaan ke 5 dimensi tersebut didapatkan rata rata 80,81% dengan kategori sangat puas.

Tingkatan sangat puas apotek perlu pengelolaan sumber daya seperti peningkatan pengetahuan kompetensi sumber daya manusia, sarana dan pasarana khususnya ruangan khusus konseling dan sarana pendukung seperti buku buku sumber kepustakaan untuk melaksanakan pelayanan obat (Helni, 2015).

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem dapat disimpulkan :

1. Karakteristik pasien berdasarkan usia pada usia 20 – 29 tahun (43%) .Dengan jenis kelamin perempuan (58%), Pekerjaan Swasta (61%) dan pendidikan tamat SMA/SMK (51%).
2. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari semua dimensi adalah 80,81% sedangkan pada masing – masing dimensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi Ketanggapan (85,5%) Kehandalan (84%), Jaminan (80,79%), Empati 75,20% dan Bukti Langsung (78,59%).

#### **5.2 Saran**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian tentang Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan peresepan di Apotek dengan metode yang berbeda dan diperbanyak jumlah respondenya

## DAFTAR PUSTAKA

- Aspuan, S . 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*.Nuha Medika, Yogyakarta.
- Alfianasari, 2010. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek KOPKAR Jakrta, vol xv, no.23, Edisi 2, Departemen Farmasi FMPIPA. UI,Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Departemen Kesehatan RI, *Majalah Ilmu Kefarmasian*
- Depkes RI 2002 Keputusan Menkes RI No. 1439/MENKES/SK/III/2002 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Rumah Sakit yang Wajib Dilaksanakan
- Depkes RI 2009 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang pekerjaan Kefarmasian
- Handayani, R S, Raharni dan Retno G 2009 Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan di Tiga Kota di Indonesia, Makara Kesehatan. Volume 13 (1). Jakarta.
- Helni. 2015 *.Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*, Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora, Vol 17, No 2,
- Kurniasih, R. (2012). *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Instalasi Farmasi RS.A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. Universitas
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). Dasar – dasar pemasaran (Edisi 7) Jakarta : Penalido
- Kotler P, Keller KL, 2009 . *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga* Jakata: Rineka Cipta
- Kementrian Kesehatan Rakyat Indonesia 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2014 . Pusat Kesehatan Masyarakat Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
- Kock B.D.D 2012 *Analisis Pemberian Pelayanan Komunikasi, Informasi,Edukasi Obat Di Apotek Di Kota Kupang Yogyakarta*.Universitas Gajah Mada
- Nursalam 2011 *Manajemmen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Jakarta: Salemba Medika

- Notoatmojo,S 2010 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Riineka Cipta
- Peraturan Pemerintah 2009 Nomor 51 Tentang Tugas dan Fungsi Apotek
- Prabandari, Sari 2017 *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Nur Bunda*,Tegal.
- Priyoto, 2017 *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*: Yogyakarta: Nuha Medika
- Rusdiana, 2015 , *Kualitas Penyelesaian Resep di Rumah Sakit RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh*
- Sabaraguna, 2008 *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jakarta. Sagung Seto.
- Shinta 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera*, Semarang.
- Syamsuri (2012), *Ilmu Resep*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Saputro, (2015) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Pertamina Jaya Periode mei 215*. Jakarta : Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Tjiptono, Fandy (2012) *Prinsip - Prinsip total quality service* Yogyakarta: Andi ofset.
- Ningrum Afita (2018) . *Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Putri Romas*. Brebes
- Rahman, Didi. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi Obat (KIE) obat dengan resep oleh tenaga farmasi di instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya* : Universitas Muhamadiyah
- Romdhoni, 2009 *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma 63 Surakarta Tahun 2009*. Skripsi Universitas Muhammdiyah Surakarta
- Sabaraguna, Boy S . 2008 *Pemasaran Pelayanan Rmah Sakit*, Sagung Seto. Jakarta
- SKurniasih, R. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Instalasi Farmasi RS.A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*.

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat izin penelitian untuk Apotek Kimia Farma Mejasem



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

Kepada Yth,  
 Apoteker Apotek Kimia Farma Mejasem  
 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 : Mohammad Irfan Ferdiansyah  
 NIM : 18080031  
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

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

apt. Rizki Febriyanti, M.Farm  
 NIPY. 09.012.117

Tegal, 30 November 2020

Ketua Panitia,

Kusnadi, M.Pd  
 NIPY. 04.015.217

**Lampiran 2. Surat balasan izin penelitian dari Apotek Kimia Farma Mejasem**

Jl. PALA RAYA RUKO 4 KRAMAT, MEJASEM TEGAL 51112. TELP (0283) 6199013 TEGAL

Tegal, 28 Desember 2020

Kepada Yth.

Sdra. Mohammad Irfan Ferdiansyah

Di Tempat

**Perihal : Persetujuan**

Dengan hormat ,

Sehubungan dengan surat saudara mengenai pengisian kuisioner kepada pasien Apotek Kimia Farma Mejasem , Pada dasarnya kami menyetujui sejauh pelaksanaanya tidak mengganggu operasional apotek.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami



**Lampiran 3. Lembar persetujuan responden****LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Nama : Mohammad Irfan Ferdiansyah

Nim : 1808031

Sehubungan dengan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul ” GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMAMEJASEM” maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenar benarnya. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Tegal, Desember 2020

Responden

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Sehubungan dengan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul " GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMAMEJASEM" maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenar benarnya. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Tegai, Desember 2020



Responden

Widyono



#### Lampiran 4. Lembar Kuisisioner

##### IDENTIAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian

Berilah tanda V pada kolom sesuai jawaban anda berdasarkan penilaian anda pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>					
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham				
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta				
4.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat				
5.	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen				

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<b>Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
6	Petugas memberi tahu tentang nama obat				
7	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat.				
8	Petugas memberi informasi Tentang cara penyimpanan obat				
9	Obat tersedia lengkap				
10	Pelayanan mudah dan tidak berbelit belit				
<b>Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
11	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan				
12	Obat dalam kemasan yang baik				
13	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat				
14	Petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi				
15	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat				
16	Petugas memberi informasi secara akurat				
<b>Dimensi Emphaty</b>					
17	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta				
18	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat				
19	Petugas farmasi bersikap adil				
20	Petugas farmasi membantu mencari obat				
21	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat				
22	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial				

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<b><i>Dimensi berwujud (Tangible)</i></b>					
23	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman				
24	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur				
25	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti				
26	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian				
27	Luas ruang tunggu memadai				
28	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis				
29	Tersedia fasilitas toilet				
30	Tersedianya tempat pembuangan sampah				

**IDENTIAS RESPONDEN**Jenis Kelamin: *laki-laki*Umur: *21*Pendidikan: *SMA*Pekerjaan: *Pegawai SWASTA*

Petunjuk pengisian

Berilah tanda V pada kolom sesuai jawaban anda berdasarkan penilaian anda pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>					
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien		✓		
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham			✓	
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta				✓
4.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat				✓
5.	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen			✓	

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<b>Dimensi Keandalan (reliability)</b>					
6	Petugas memberi tahu tentang nama obat		✓		
7	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat.			✓	
8	Petugas memberi informasi Tentang cara penyimpanan obat			✓	
9	Obat tersedia lengkap				✓
10	Pelayanan mudah dan tidak berbelit belit		✓		
<b>Dimensi Jaminan (assurance)</b>					
11	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan			✓	
12	Obat dalam kemasan yang baik			✓	
13	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat			✓	
14	Petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi				✓
15	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat				✓
16	Petugas memberi informasi secara akurat				✓
<b>Dimensi Emphaty</b>					
17	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta		✓		
18	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat			✓	
19	Petugas farmasi bersikap adil			✓	
20	Petugas farmasi membantu mencari obat				✓
21	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat			✓	
22	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial			✓	

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4
<i>Dimensi berwujud (Tangible)</i>					
23	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman				✓
24	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur			✓	
25	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti		✓		
26	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian			✓	
27	Luas ruang tunggu memadai				✓
28	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis				
29	Tersedia fasilitas toilet			✓	
30	Tersedianya tempat pembuangan sampah		✓		

**Lampiran 5. Responden di Apotek Kimia Farma Mejasem**

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Laki – laki	51 Tahun	SMA	Pegawai Swata
2	Perempuan	35 Tahun	SD	Pedagang
3	Perempuan	43 Tahun	SMA	Buruh
4	Laki – laki	26 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
5	Perempuan	53 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
6	Laki – laki	38 Tahun	Diploma	PNS
7	Laki – laki	37 Tahun	SMA	Buruh
8	Perempuan	46 Tahun	SD	Pedagang
9	Perempuan	29 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS
10	Laki – laki	45 Tahun	SMA	Pedagang
11	Perempuan	23 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
12	Laki – laki	34 Tahun	SMA	Pedagang
13	Laki – laki	28 Tahun	SMA	Buruh
14	Perempuan	44 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
15	Perempuan	20 Tahun	SMA	Pegawai Swata
16	Perempuan	48 Tahun	SD	Lain - lain
17	Laki – laki	20 Tahun	SMA	Pegawai Swata
18	Laki – laki	22 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
19	Perempuan	58 Tahun	SMA	Lain - lain
20	Laki – laki	28 Tahun	SMA	Pegawai Swata
21	Perempuan	54 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
22	Perempuan	21 Tahun	SMA	Lain - lain
23	Laki – laki	20 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
24	Perempuan	24 Tahun	SMA	Pegawai Swata
25	Perempuan	47 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
26	Perempuan	30 Tahun	SMA	Pegawai Swata
27	Laki – laki	35 Tahun	Perguruan Tinggi	Lain - lain
28	Laki – laki	50 Tahun	SMA	Pegawai Swata
29	Perempuan	23 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
30	Perempuan	30 Tahun	SMA	Pegawai Swata
31	Perempuan	22 Tahun	SMA	Lain - lain
32	Perempuan	40 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
33	Laki – laki	27 Tahun	SMA	Pegawai Swata
34	Perempuan	20 Tahun	SMP	Lain - lain
35	Perempuan	32 Tahun	SMA	Pegawai Swata

36	Perempuan	20 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
37	Perempuan	42 Tahun	SD	Pedagang
38	Laki – laki	27 Tahun	SMA	Buruh
39	Perempuan	24 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta
40	Laki – laki	38 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
41	Laki – laki	33 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS
42	Perempuan	43 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
43	Perempuan	39 Tahun	SMP	Lain - lain
44	Perempuan	20 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
45	Laki – laki	41 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta
46	Perempuan	25 Tahun	SMP	Lain - lain
47	Perempuan	50 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
48	Laki – laki	29 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
49	Perempuan	52 Tahun	SMP	Lain - lain
50	Laki – laki	32 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
51	Perempuan	39 Tahun	SMP	Pedagang
52	Laki – laki	25 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
53	Perempuan	47 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
54	Laki – laki	29 Tahun	SD	Lain - lain
55	Perempuan	31 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
56	Perempuan	56 Tahun	SMA	Lain - lain
57	Laki – laki	26 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
58	Perempuan	44 Tahun	S1	Pegawai Swasta
59	Laki – laki	25 Tahun	SMP	Pedagang
60	Perempuan	32 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
61	Laki – laki	30 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS
62	Perempuan	42 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
63	Perempuan	23 Tahun	SMP	Pegawai Swasta
64	Laki – laki	26 Tahun	SMA	Lain - lain
65	Perempuan	36 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
66	Laki – laki	29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta
67	Laki – laki	44 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
68	Perempuan	20 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
69	Laki – laki	35 Tahun	SMP	Pedagang
70	Perempuan	55 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
71	Laki – laki	29 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
72	Perempuan	32 Tahun	SMA	Lain - lain



73	Perempuan	37 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
74	Laki – laki	27 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
75	Perempuan	26 Tahun	SMA	Pegawai Swata
76	Laki – laki	21 Tahun	Diploma	Pegawai Swata
77	Perempuan	40 Tahun	SMA	Lain - lain
78	Laki – laki	22 Tahun	SMA	Pegawai Swata
79	Perempuan	33 Tahun	SD	Pegawai Swata
80	Perempuan	39 Tahun	SMA	Pegawai Swata
81	Laki – laki	52 Tahun	SMA	Pedagang
82	Perempuan	25 Tahun	SMA	Pegawai Swata
83	Perempuan	38 Tahun	SMP	Buruh
84	Laki – laki	46 Tahun	SMA	Pegawai Swata
85	Perempuan	20 Tahun	SMA	Pegawai Swata
86	Laki – laki	31 Tahun	SMP	Lain - lain
87	Perempuan	23 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
88	Laki – laki	42Tahun	Perguruan Tinggi	Pedagang
89	Perempuan	27 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
90	Laki – laki	32 Tahun	SMP	Lain - lain
91	Perempuan	46 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
92	Laki – laki	24 Tahun	SMP	Lain - lain
93	Laki – laki	20 Tahun	SMP	Pegawai Swata
94	Perempuan	30 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
95	Perempuan	24 Tahun	Perguruan Tinggi	Lain - lain
96	Laki – laki	32 Tahun	SMA	Pegawai Swata
97	Perempuan	30 Tahun	SMP	Pedagang
98	Perempuan	22 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swata
99	Laki – laki	33 Tahun	SMA	Lain - lain
100	Perempuan	23 Tahun	Diploma	Pegawai Swata

**Lampiran 6. Hasil Skor Kuisisioner  
Responsiveness**

Responsiveness	Pernyataan				
Responden	p1	P2	P3	P4	P5
1	4	1	3	4	2
2	4	4	4	3	3
3	3	4	4	3	3
4	3	4	3	3	3
5	4	3	4	3	3
6	3	4	4	3	3
7	4	4	4	3	2
8	3	3	4	4	3
9	4	4	4	3	2
10	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	3
12	3	4	3	3	3
13	3	4	4	4	3
14	3	3	4	4	3
15	4	4	4	3	3
16	3	3	4	3	3
17	4	4	3	3	2
18	3	4	4	3	3
19	3	4	4	4	3
20	4	4	3	3	4
21	3	4	4	3	3

22	3	4	4	3	3
23	4	4	4	3	3
24	3	4	4	4	3
25	4	4	4	3	3
26	3	4	3	4	4
27	3	4	4	3	2
28	4	3	3	3	3
29	3	4	4	3	3
30	3	4	4	4	4
31	3	4	4	3	3
32	3	3	3	4	2
33	4	4	4	3	3
34	3	4	3	3	3
35	3	4	4	3	3
36	4	4	3	4	4
37	3	3	4	3	3
38	3	4	3	3	3
39	4	4	4	3	4
40	3	4	4	3	2
41	3	3	4	3	3
42	4	4	4	3	3
43	3	4	4	4	4
44	4	4	4	3	3
45	3	4	3	3	3

46	3	3	4	3	2
47	3	4	3	4	3
48	4	4	4	3	4
49	3	4	4	3	3
50	3	4	3	3	2
51	4	4	4	3	3
52	3	4	4	4	3
53	4	3	4	3	3
54	3	4	3	3	4
55	3	4	4	3	3
56	3	3	4	3	2
57	4	4	4	4	3
58	3	4	3	3	3
59	3	3	4	3	3
60	3	4	3	4	4
61	4	4	4	3	3
62	3	4	4	4	2
63	3	4	4	3	3
64	4	3	3	3	3
65	3	4	4	3	3
66	3	3	4	3	3
67	3	4	4	4	3
68	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	3

70	3	3	3	3	3
71	4	4	4	3	3
72	3	4	4	4	3
73	3	3	4	4	4
74	4	4	3	3	3
75	3	4	4	3	3
76	4	4	4	3	3
77	3	4	3	3	3
78	3	4	4	3	4
79	3	4	4	4	3
80	4	4	4	3	3
81	3	4	3	3	3
82	3	3	4	3	3
83	3	4	4	4	3
84	3	4	3	3	3
85	4	4	4	3	4
86	3	3	4	3	3
87	3	4	4	3	3
88	3	4	3	3	4
89	4	4	4	3	3
90	3	4	4	4	4
91	3	4	4	3	3
92	3	3	3	3	3
93	3	4	4	4	3

94	3	3	4	3	4
95	4	4	3	3	4
96	3	4	3	3	3
97	4	4	4	4	3
98	3	3	4	3	3
99	4	4	3	4	3
100	4	4	3	3	4

Keterangan : P1 : Pernyataan 1

P2 : Pernyataan 2

P3 : Pernyataan 3

P4 : Pernyataan 4

P5 : Pernyataan 5

### Reliability

Reliability	Pernyataan				
Responden	p1	P2	P3	P4	P5
1	2	2	3	2	3
2	3	3	4	2	4
3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3
6	4	4	3	2	4
7	3	3	4	4	4
8	2	3	4	3	4
9	3	3	4	2	4
10	2	3	3	4	3
11	3	2	4	3	4
12	3	3	3	2	4
13	2	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4
15	3	2	3	2	4
16	4	3	4	3	4
17	3	3	3	4	4
18	3	3	4	2	4
19	3	4	4	4	4
20	2	4	3	4	4
21	3	4	4	2	4

22	4	2	4	3	3
23	3	3	3	3	4
24	2	3	4	4	4
25	3	3	3	3	4
26	3	3	4	3	4
27	3	4	3	4	4
28	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	4
30	3	3	4	3	4
31	2	3	4	4	4
32	3	2	4	3	4
33	3	3	4	3	4
34	3	3	4	3	4
35	3	3	4	3	4
36	2	3	4	4	3
37	3	3	4	4	4
38	4	3	4	3	4
39	3	3	4	4	2
40	3	3	4	3	4
41	3	4	3	4	4
42	4	2	3	4	3
43	3	3	4	3	4
44	2	3	4	2	4
45	3	4	3	3	4



46	4	3	4	4	4
47	3	3	4	3	3
48	4	3	4	2	4
49	3	3	3	3	4
50	3	2	4	4	4
51	2	3	4	2	4
52	4	3	4	3	4
53	3	4	3	3	3
54	3	3	4	2	4
55	2	3	4	3	4
56	3	3	4	3	4
57	3	3	4	2	3
58	4	3	4	4	4
59	3	3	3	3	4
60	4	4	4	2	4
61	3	3	4	3	4
62	3	3	4	2	3
63	2	3	4	4	4
64	3	4	4	3	4
65	3	3	4	2	4
66	3	3	4	3	4
67	3	3	4	3	3
68	4	3	4	4	4
69	3	2	4	3	4

70	4	3	4	3	4
71	3	3	3	3	4
72	3	3	4	3	3
73	3	3	4	3	4
74	4	3	4	3	3
75	3	3	4	2	4
76	3	3	4	4	4
77	3	3	3	3	3
78	3	3	4	3	4
79	2	2	4	4	4
80	3	3	4	3	4
81	4	3	4	3	4
82	3	3	3	3	4
83	3	3	4	3	4
84	3	3	4	3	4
85	3	4	4	4	3
86	3	3	3	3	2
87	4	3	4	3	4
88	3	3	4	3	4
89	4	4	4	4	4
90	3	3	4	3	2
91	4	3	4	3	4
92	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	4

94	3	3	4	3	2
95	4	3	4	3	4
96	3	3	4	3	4
97	3	3	4	4	4
98	3	4	4	3	4
99	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	2

Keterangan : P1 : Pernyataan 1

P2 : Pernyataan 2

P3 : Pernyataan 3

P4 : Pernyataan 4

P5 : Pernyataan 5

**Dimensi Jaminan (assurance)**

Dimensi Jaminan	Pernyataan					
Responden	p1	P2	P3	P4	P5	P6
1	2	3	4	4	3	2
2	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3
4	2	4	4	3	3	3
5	4	4	3	4	3	2
6	4	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3
8	4	3	4	3	3	3
9	2	4	3	3	3	2
10	4	4	4	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3
12	3	4	4	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	2
16	3	3	4	3	4	4
17	4	2	4	4	3	3
18	4	4	4	3	3	3
19	3	4	3	4	3	4
20	4	2	4	3	4	3

21	2	4	3	4	3	3
22	3	2	4	3	3	3
23	4	3	3	3	4	3
24	3	4	3	4	3	3
25	4	2	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3
28	4	4	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3
30	2	3	4	4	3	3
31	4	4	3	3	3	3
32	3	2	4	3	3	3
33	3	4	3	4	3	3
34	3	3	4	3	3	3
35	3	4	3	3	3	3
36	3	2	4	4	3	3
37	3	4	3	3	4	3
38	2	2	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	3
40	3	3	4	3	4	3
41	3	2	3	4	3	3
42	4	3	4	3	3	3
43	3	2	3	4	4	2
44	2	4	3	4	2	3

45	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	3	3
47	4	3	3	4	3	2
48	4	4	3	4	3	3
49	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3
51	2	4	3	3	4	3
52	4	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	3	2
54	3	4	3	3	4	3
55	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	4	3	3
57	2	3	3	4	3	3
58	4	4	3	4	3	3
59	3	3	3	4	3	3
60	3	4	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	4	3	4
63	3	4	3	4	3	3
64	2	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	3
66	3	2	3	3	3	3
67	3	4	4	3	3	3
68	3	2	3	3	3	4

69	3	3	3	3	3	3
70	3	2	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3
72	3	4	3	3	3	3
73	4	4	3	4	3	3
74	3	2	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3
78	3	4	4	3	3	3
79	4	4	3	4	4	3
80	3	3	4	3	4	3
81	3	4	3	4	3	2
82	3	2	3	4	2	3
83	4	4	3	4	3	3
84	3	4	3	3	3	3
85	3	3	3	3	4	3
86	3	4	3	4	3	3
87	4	4	4	4	2	4
88	3	3	3	4	3	2
89	3	2	2	3	4	3
90	4	3	3	4	3	4
91	3	4	3	3	4	3
92	3	3	4	4	3	4

93	4	4	3	4	2	3
94	3	2	3	3	3	4
95	3	4	2	4	4	3
96	4	4	3	4	3	3
97	3	3	3	3	4	3
98	3	4	3	4	3	4
99	4	4	4	4	2	3
100	4	2	4	3	3	4

Keterangan : P1 : Pernyataan 1  
P2 : Pernyataan 2  
P3 : Pernyataan 3  
P4 : Pernyataan 4  
P5 : Pernyataan 5  
P6 : Pernyataan 6



**Dimensi Emphaty**

Emphaty	Pernyataan					
Responden	p1	P2	P3	P4	P5	P6
1	2	4	4	2	4	4
2	4	3	2	2	3	3
3	4	2	2	4	4	4
4	4	2	3	4	3	3
5	3	4	3	3	3	3
6	2	2	4	4	4	3
7	3	2	2	3	3	4
8	4	3	3	4	3	3
9	3	4	4	3	4	4
10	4	2	3	4	2	3
11	3	2	2	2	3	4
12	4	3	2	4	4	3
13	3	4	3	3	3	3
14	3	2	2	2	2	4
15	4	3	2	3	4	3
16	3	4	3	4	3	2
17	4	3	2	2	2	3
18	4	2	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3
20	4	3	3	3	4	2
21	3	2	2	4	3	3

22	4	3	3	3	2	3
23	3	3	4	3	3	2
24	4	3	3	4	4	3
25	3	2	3	2	2	3
26	3	3	2	3	3	2
27	3	3	3	4	2	4
28	3	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	4	2
30	4	3	4	2	3	3
31	3	4	3	4	2	4
32	3	2	2	3	3	2
33	4	2	2	4	2	3
34	3	3	3	4	3	4
35	3	3	2	3	3	3
36	2	4	2	4	3	2
37	3	3	3	2	4	3
38	3	2	3	3	3	4
39	3	3	3	4	2	2
40	3	4	4	2	3	3
41	3	2	4	3	4	4
42	2	3	3	4	3	2
43	3	4	2	3	3	4
44	4	3	3	2	4	3
45	3	2	3	3	3	4

46	2	3	3	4	3	2
47	3	4	2	2	4	3
48	3	3	2	3	3	4
49	2	2	2	4	4	2
50	3	2	3	2	3	3
51	3	3	4	4	2	4
52	3	4	3	3	3	2
53	3	2	4	2	4	4
54	3	3	2	4	2	3
55	3	4	3	3	3	2
56	3	2	2	2	4	3
57	4	3	3	4	3	4
58	3	2	4	3	3	3
59	3	4	3	2	4	2
60	3	2	4	3	3	3
61	4	3	3	4	3	3
62	3	4	2	2	4	2
63	4	2	3	3	3	3
64	3	3	2	4	4	3
65	3	3	2	2	3	2
66	4	4	3	3	2	4
67	3	2	2	4	3	3
68	3	3	3	2	3	3
69	3	3	3	4	4	2

70	3	4	3	3	3	3
71	3	3	2	2	2	3
72	3	3	3	4	3	4
73	2	3	3	4	3	3
74	3	4	2	2	3	3
75	3	2	2	3	4	4
76	4	3	3	4	3	4
77	3	2	4	3	2	2
78	4	4	2	2	3	3
79	3	2	3	3	2	4
80	3	3	3	3	3	4
81	2	4	2	4	3	2
82	3	2	4	4	2	3
83	3	3	3	3	3	4
84	3	4	2	4	3	2
85	3	3	3	2	2	3
86	4	2	4	4	3	4
87	2	4	3	3	3	2
88	3	3	2	4	2	3
89	4	3	3	4	3	4
90	3	2	4	3	3	2
91	3	4	2	3	2	3
92	4	3	2	4	3	4
93	3	2	3	4	3	2

94	3	4	2	4	2	3
95	4	3	3	3	3	4
96	3	2	4	4	3	2
97	3	2	3	4	2	3
98	4	2	4	4	3	3
99	3	3	2	3	2	4
100	2	2	4	4	2	2

Keterangan : P1 : Pernyataan 1  
P2 : Pernyataan 2  
P3 : Pernyataan 3  
P4 : Pernyataan 4  
P5 : Pernyataan 5  
P6 : Pernyataan 6

**Dimensi Berwujud (*tangible*)**

Dimensi Berwujud	Pernyataan							
	p1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	2	2	4	2	4	2	4	2
2	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	2	2	2	3	2	4	2
5	2	3	3	4	3	4	4	3
6	4	3	4	3	4	3	3	3
7	3	4	3	2	3	2	4	2
8	3	4	2	3	4	3	3	3
9	3	2	4	4	2	4	3	4
10	2	3	3	2	3	2	4	3
11	3	4	4	4	4	4	3	2
12	4	4	2	3	2	4	4	4
13	3	4	3	2	3	2	3	3
14	2	3	4	3	4	3	3	2
15	3	4	2	3	3	3	3	4
16	4	4	2	2	4	2	4	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3
18	2	4	2	4	4	3	3	2
19	3	3	3	2	3	2	4	4
20	3	4	2	4	4	3	3	4
21	3	4	3	3	2	3	3	3

22	3	3	2	2	3	2	4	2
23	4	4	3	4	4	3	3	3
24	3	3	2	2	2	4	3	3
25	3	4	3	3	3	2	3	3
26	3	3	2	4	4	3	3	2
27	2	4	3	3	2	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	2	4	4	2	3	4
30	3	4	3	2	3	4	3	3
31	4	3	2	4	3	3	3	3
32	3	4	3	4	3	4	3	3
33	4	4	2	3	3	2	3	3
34	3	4	3	4	3	3	4	3
35	3	3	2	4	3	4	3	3
36	4	4	2	3	4	2	3	3
37	2	4	3	2	3	3	4	3
38	3	4	4	4	3	3	3	3
39	3	4	3	4	3	3	3	3
40	3	3	2	2	4	2	4	3
41	2	4	4	4	2	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	3	2	4	2	4	2
44	4	3	4	4	2	4	3	4
45	2	2	3	3	3	3	3	3

46	4	3	3	2	4	2	4	4
47	3	4	4	4	3	4	3	2
48	4	4	3	3	3	3	3	3
49	3	3	2	2	4	4	3	3
50	4	4	3	4	2	2	4	4
51	3	4	2	4	3	4	4	2
52	4	3	3	2	4	2	3	3
53	3	4	2	3	2	4	3	3
54	4	4	3	4	3	4	4	3
55	4	3	3	3	4	3	3	2
56	3	4	4	2	3	2	3	4
57	3	3	3	3	4	4	4	3
58	4	4	2	3	2	3	4	3
59	4	4	3	2	3	2	3	2
60	4	3	3	4	2	4	4	3
61	4	3	3	3	4	4	3	4
62	3	4	2	4	3	3	3	3
63	3	4	3	3	3	2	3	2
64	4	3	2	4	3	4	4	3
65	3	4	2	3	2	3	3	3
66	3	3	4	4	2	3	3	2
67	4	4	3	3	4	2	3	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3
69	3	4	3	4	3	3	4	3



70	4	3	4	4	2	2	3	3
71	3	4	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3
73	3	4	3	4	2	2	3	3
74	3	3	2	4	3	3	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	3	4	3
77	3	4	2	4	3	2	3	4
78	3	3	4	3	2	3	3	3
79	4	2	2	4	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	3	2	4	3	2	3	3
82	3	2	4	4	2	3	4	3
83	4	4	3	3	3	4	3	3
84	3	3	2	4	3	3	3	4
85	3	4	3	4	2	3	3	3
86	4	3	4	3	3	4	4	3
87	3	3	2	4	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	4	3	4
89	3	3	2	3	2	3	3	3
90	3	3	4	4	3	4	3	3
91	4	4	3	4	3	3	3	3
92	3	3	2	3	2	3	3	4
93	3	4	4	4	3	3	3	3

94	4	3	3	4	3	4	3	3
95	3	4	3	3	2	3	3	3
96	3	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	2	4	2	4	3	3
99	4	3	2	4	3	3	3	3
100	3	3	2	3	2	4	3	4

Keterangan : P1 : Pernyataan 1

P2 : Pernyataan 2

P3 : Pernyataan 3

P4 : Pernyataan 4

P5 : Pernyataan 5

P6 : Pernyataan 6

P7 : Pernyataan 7

P8 : Pernyataan 8

### Lampiran 7. Dokumentasi



## CURRICULUM VITAE



Nama	: Mohammad Irfan Ferdiansyah
NIM	: 18080031
Jenis Kelamin	: Laki- laki
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 17 Juni 2000
Alamat	: Jl. Pala 23 No 140 Mejasem Barat Kabupaten Tegal
No. Telp/ Hp	: 085773171034
Email	: iferdiasnyah652@gmail.com
Riwayat Pendidikan	
SD	: SD Al Irsyad Tegal
SMP	: Mts Al- Hikmah 1 Benda Sirampog Brebes
SMA/K Sederajat	: SMA Al- Irsyad Tegal
DIII	: Politeknik Harapan Bersama Tegal
Identitas Orang Tua	
Nama Ayah	: Hanurakhman
Nama Ibu	: Nurnasikhah
Pekerjaan Ayah	: Wiraswasta
Pekerjaan Ibu	: Ibu rumah tangga
Alamat Orang Tua	: Jl.Pala 23 No 140 Mejasem Barat Kabupaten Tegal
Judul Penelitian	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Mejasem