

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
PAGIYANTEN**



TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

IZZATUN NUFUS

18080174

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

2021

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
PAGIYANTEN**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Farmasi

Disusun Oleh:

IZZATUN NUFUS

18080174

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS
PAGIYANTEN



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH

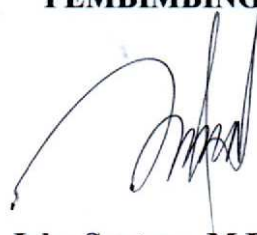
PEMBIMBING I



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

NIDN : 0623018502

PEMBIMBING II



Joko Santoso, M.Farm.

NIDN : 0623109201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : Izzatun Nufus

NIM : 18080174

Jurusan / Program Studi : Diploma III Farmasi

Judul Tugas Akhir : Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas
Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten.

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

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Agus Susanto, S.Th., M.Ikom. (

Penguji 1 : Joko Santoso, M.Farm. (

Penguji 2 : apt. Meliyana Perwira Sari, M.Farm. (



Tegal, 26 April 2021

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi,



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

NAMA	: Izzatun Nufus
NIM	: 18080174
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 26 April 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Izzatun Nufus
NIM : 18080174
Jurusan / Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul : “Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanen”.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal
Pada Tanggal : 26 April 2021

Yang Menyatakan



Izzatun Nufus

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Majulah tanpa menyingkirkan, naiklah tinggi tanpa menjatuhkan, jadilah baik tanpa harus menjelekan dan jadilah benar tanpa harus menyalahkan orang lain.

.

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk :

- Kedua orang tua serta keluarga.
- Dosen pembimbing
- Keluarga kecil Diploma III Farmasi
- Teman-temanku.
- Almamaterku

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T., atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir **Gambaran Kepuasan Pasien Kualitas Pelayanan Tentang Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten** sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E., M.P.P selaku ketua Yayasan Politeknik Harapan Bersama.
2. apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi di Politeknik Harapan Bersama sekaligus Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Joko Santoso, M.Farm. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
4. Puskesmas Pagiyanten yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Seluruh Dosen Farmasi yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmatnya atas kebaikan yang telah diberikan.

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

Tegal, 26 April 2021

Izzatun Nufus

INTISARI

Nufus, Izzatun. Prabandari, Sari. Santoso, Joko. 2021 Gambaran Kepuasan Pasien tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten. Tugas Akhir. Progam Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan kefarmasian. Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya, dan pasien. Pasien yang puas tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak kefarmasian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Pagiyanten.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pagiyanten yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat yang memiliki kriteria inklusi dan eksklusi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner pada 93 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten pada 93 responden, diketahui pasien merasa tidak puas (2,15%), merasa puas (92,47%), dan pasien merasa sangat puas (5,38 %). Rata-rata hasil kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten tahun 2021 pasien merasa puas (92,47%).

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas, Pelayanan, Informasi Obat, Puskesmas Pagiyanten

ABSTRACT

Nufus, Izzatun. Prabandari, Sari. Santoso, J oko. 2021. The Overview of Patient Satisfaction to The Quality of Drug Information Services at Puskesmas Pagiyanten.

Patient satisfaction is one of the benchmarks used to measure the success of pharmaceutical services. Drug information services are service activities carried out by pharmacists to provide accurate, unbiased, and up-to-date information to doctors, pharmacists, nurses, other health professionals, and patients. Patients who are satisfied with the services provided by the pharmacy show that the services provided what the patient expected or even better. This study aims to determine patient satisfaction regarding the quality of drug information services provided at P agiyanten Public Health Center.

The research method used in this research was the quantitative descriptive method. The sample in this study were 93 patients at Pagiyanten Public Health Center who had received drug information services with inclusion and exclusion criteria. The data were collected by using a questionnaire on 93 respondents with sampling using purposive sampling.

Based on the results of research on patient satisfaction regarding the quality of drug information services at Puseksmas P agiyanten on 93 respondents, it was found that the patients were dissatisfied (2.15%), were satisfied (92.47%), and the patients were very satisfied (5.38%). Average patient satisfaction results Regarding the quality of drug information services at Pagiyanten Public Health Center in 2021, patients were satisfied (92.47%).

Keywords: Patient Satisfaction, Quality, Service, Drug Information, Pagiyanten Health Center

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
INISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Keaslian penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan.....	7
2.1.2 Konsep Kepuasan.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Pelayanan Informasi Obat.....	9
2.3.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat.....	9
2.3.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....	9
2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat.....	10

2.4 Puskesmas.....	11
2.4.1 Pengertian Puskesmas.....	11
2.4.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas.....	11
2.4.3 Profil Puskesmas Pagiyanten.....	12
2.5 Kerangka Teori.....	14
2.6 Kerangka Konsep.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	16
3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu	16
3.1.2 Ruang Lingkup Tempat	16
3.3 Ruang Lingkup Waktu	16
3.2 Rancangan dan Jenis Peneliti.....	16
3.3 Populasi dan Sempel.....	16
3.3.1 Populasi	16
3.3.2 Sampel.....	17
3.3.3 Teknik Sampling	18
3.4 Variabel Penelitian.....	19
3.5 Definisi Operasional	19
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.6.1 Jenis Data	21
3.6.2 Cara Pengumpulan Data	21
3.7 Validasi dan Reliabilitas	21
3.7.1 Validasi	21
3.7.2 Realibilitas	22
3.8 Pengelolaan dan Analisa Data	25
3.8.1 Pengolahan Data	25
3.8.2 Analisa Data.....	26
3.9 Etika Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2 Pernyataan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten	31
4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	31
4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	32
4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	33
4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	34
4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	35
4.2.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelima Dimensi	36
4.3. Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Kepuasan	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan	29
Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	30
Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	31
Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	32
Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	33
Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	34
Tabel 4.9 Analisa Tabel Kepuasan.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Konsep.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Surat Ijin Penelitian	45
Lampiran 2.Surat Keteranga Penelitian Di Puskesmas.....	46
Lampiran 3.Lembar Pernyataan Penelitian	47
Lampiran 4.Lembar Persetujuan Responden	48
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 6.Jawaban Responden.....	51
Lampiran 7. Hasil Uji Validasi	55
Lampiran 8. Hasil uji Realibilitas	62
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas mempunyai beberapa peranan sebagai pusat layanan kesehatan pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum ke rumah sakit (Purwanti dkk, 2017).

Kualitas pelayanan di puskesmas sangat berpengaruh Tentang kepuasan pasien (Rahmulyono, 2008). Oleh sebab itu, puskesmas sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien merupakan suatu indikator yang dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Menurut Parasuraman dkk, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SerQual. Kelima dimensi meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Jadi kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi atau melampaui harapan pasien.

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk pekerjaan kefarmasian berupa sebuah pelayanan langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan pasien. Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien. Pelayanan informasi obat ditujukan untuk meningkatkan hasil terapi dengan memaksimalkan penggunaan obat-obatan yang tepat. Salah satu manfaat dari pelayanan informasi obat adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat yang rasional oleh pasien sehingga angka kematian dan kerugian (baik biaya maupun hilangnya produktivitas) dapat ditekan (Dianita dkk, 2017).

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Syamsyu di Labung Baji Makasar menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 40 orang pasien (94,6%), dan sisanya sebanyak dua orang pasien (6,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan informasi obat. Pelayanan informasi obat dari apoteker kepada pasien belum

maksimal dikarenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas dan informasi obat yang diberikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang digunakan oleh pasien (Syamsu, 2015) sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan senantiasa memuaskan .

Puskesmas Pagiyanten merupakan satu diantara dua pusat kesehatan masyarakat yang ada di Kecamatan Adiwerna dan dinaungi oleh pemerintah daerah Dinas Kabupaten Tegal. Adapun lokasi penelitian pada Puskesmas Pagiyanten dipilih karena selain penelitian serupa belum pernah dilakukan di tempat tersebut, Puskesmas Pagiyanten juga mudah dijangkau oleh peneliti sehingga mempermudah seluruh rangkaian proses penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebutlah maka peneliti memandang penting dilakukannya penelitian tentang kepuasan pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah kepuasan pasien Puskesmas Pagiyanten Tentang kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Pagiyanten ?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Pasien puskesmas pagiyanten yang sudah mendapatkan dua kali pelayanan informasi obat.

2. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari lima dimensi kualitas meliputi dimensi *realibility* (kehandalan), *responsivenees* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) dan *emphaty* (empati)
3. Responden dalam penelitian ini adalah semua pasien usia 17 – 55 tahun.
4. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner diberikan kepada pasien dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Pagiyanten.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perorangan ataupun institusi sebagai berikut :

1. Bagi ilmu farmasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan teori perkembangan dalam ilmu farmasi.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut dengan variabel dan metode yang berbeda.

3. Bagi instalasi puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada pasien.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Pembeda	Farida (2015)	Mardhiyah (2019)	Nufus (2021)
1.	Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labung Baji Makassar	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang	Gambaran Kepuasan Pasien tentang Kualitas Pelayanan Obat di Puskesmas Pagiyannten
2.	Tempat Penelitian	RSUD Labuang Baji Makasar	Apotek Buring Farma Malang	Puskesmas Pagiyannten Tegal
3.	Sampel	Pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Labung Baji Makassar.	Pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Buring Farma.	Pasien yang berobat di Puskesmas Pagiyannten
3.	Teknik Sampling	Metode <i>accidental sampling</i>	Teknik <i>purposive sampling</i>	Teknik <i>purposive sampling</i>
4.	Tempat Penelitian	RSUD Labuang Baji Makasar	Apotek Buring Farma Malang	Puskesmas Pagiyannten Tegal

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Pembeda	Farida (2015)	Mardhiyah (2019)	Nufus (2021)
5.	Hasil Penelitian	Responden menyatakan puas sebanyak 40 orang pasien (94,6%), dan sisanya sebanyak 2 orang pasien (6,4 %) menyatakan tidak puas dengan pelayanan informasi obat di RSUD Labuang Baji Makassar.	Presentase kepuasan pasien tentang penjelasan petugas farmasi yang berkaitan dengan nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping indikasi, kontra indikasi dan cara Penyimpanan berturut-turut 96,8%, 96%, 94,4%, 92%, 85,2%, 82,4%, dan 92,4% sehingga rata-rata kepuasan pasien sebesar 91,3%. Menyatakan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma.	Hasil penelitian tentang kepuasan pasien Tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten menunjukan kategori tidak puas sebanyak 6 orang (6,4%), uas sebanyak 84 orang (90,4%), dan sangat puas sebanyak 3 orang (3,2%).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1. Definisi Kepuasan

Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang memberikan jasa kesehatan pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di Puskesmas sesuai kode etik yang ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas. kepuasan pasien tidak hanya dari peningkatan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan terhadap pasien terutama pada proses interaksi antar pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Anggrianni dkk, 2017).

2.1.2. Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil 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, 2017).

Menurut Anggrianni dkk, (2017) konsep kepuasan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien meliputi:

1. konsisten pada standarisasi teknik pemberian layanan kesehatan.
2. pemenuhan standar meliputi petugas, kebijaksanaan, obat, lingkungan gudang serta peralatannya.
3. terjadinya sikap saling menghargai antar manusia dalam kenyamanan kebersihan
4. memberikan kemudahan pasien untuk fokus mengatur sistem layanan kesehatan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Ketanggapian (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.

3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan., kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
4. Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas farmasi
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi puskesmas, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (Yuniar, 2016).

2.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

2.3.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya, dan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016).

2.3.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016) tujuan dari pelayanan informasi obat antara lain:

1. Menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan Puskesmas, pasien dan masyarakat

2. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan penunjang penggunaan obat yang rasional.

2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016) Kegiatan pelayanan informasi obat antara lain:

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif. Kegiatan Pelayanan informasi berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat dengan tidak menunggu pertanyaan melainkan secara aktif memberikan informasi obat, misalnya penerbitan buletin, brosur, leaflet, seminar, dan lain sebagainya. Pelayanan bersifat pasif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima.
2. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat, atau tatap muka. Menjawab pertanyaan mengenai obat dan penggunaannya merupakan kegiatan rutin suatu pelayanan informasi obat. Pertanyaan yang masuk dapat disampaikan secara verbal (melalui telepon, tatap muka) atau tertulis (surat melalui pos, faksimili, atau e-mail). Pertanyaan mengenai obat dapat bervariasi dari yang sederhana sampai yang

bersifat urgen dan kompleks yang membutuhkan penelusuran literatur serta evaluasi secara seksama.

3. Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding, dan lain-lain.
4. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
5. Melakukan pendidikan dan/atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Mengkoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.4 Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

2.4.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI (2016) dalam melaksanakan tugas, puskesmas juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan UKM (upaya kesehatan masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya
2. Penyelenggaraan UKP (upaya kesehatan perseorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

2.4.3 Profil Puskemas Pagiyanten

Menurut Dinas Kesehatan Kota Tegal (2018), profil Puskesmas Pagiyanten, meliputi:

1. Keadaan Geografi

Keadaan geografi di Puskesmas Pagiyanten, meliputi:

- a. Letak Geografi

Wilayah kerja Puskesmas Pagiyanten berada di Kecamatan Adiwerna terletak pada posisi antara 109004'25" BT-109008'04" BT dan antara 6053'44" LS-60 55'11" LS, memiliki wilayah yang terdiri dari daratan bukan pesisir, dengan kemiringan datar. Luas Wilayah kerja Puskesmas Pagiyanten Kecamatan Adiwerna adalah 2.386,100 hektar. Adapun batas-batas wilayah Puskesmas Pagiyanten Kecamatan Adiwerna sebagai berikut :

- 1) Sebelah Selatan : Desa Sindang Kec. Dukuhwaru
- 2) Sebelah Utara : Desa Pengarasan Kec. Dukuhturi

- 3) Sebelah Timur : Desa Pagedangan Kec. Adiwerna
- 4) Sebelah Barat : Desa Pedeslohor Kec. Jatibarang Kab. Brebes

2. Topografi

Topografi wilayah kerja puskesmas Pagiyanten terletak di daerah dataran rendah yang wilayahnya dapat dijangkau dengan kendaraan roda 4 dan roda dua. Mata pencaharian penduduk sebagian besar di sektor pertanian dan perdagangan. Jarak tempuh dari puskesmas ke kabupaten + 20 menit.

3. Keadaan Penduduk

Jumlah Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal pada tahun 2019 sebanyak 50.222 jiwa, terdiri dari laki-laki jiwa 24.507 (49,8%) dan perempuan 24.715 jiwa (50,2%), dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 12.378 KK.

4. Visi dan Misi Puskesmas Pagiyanten

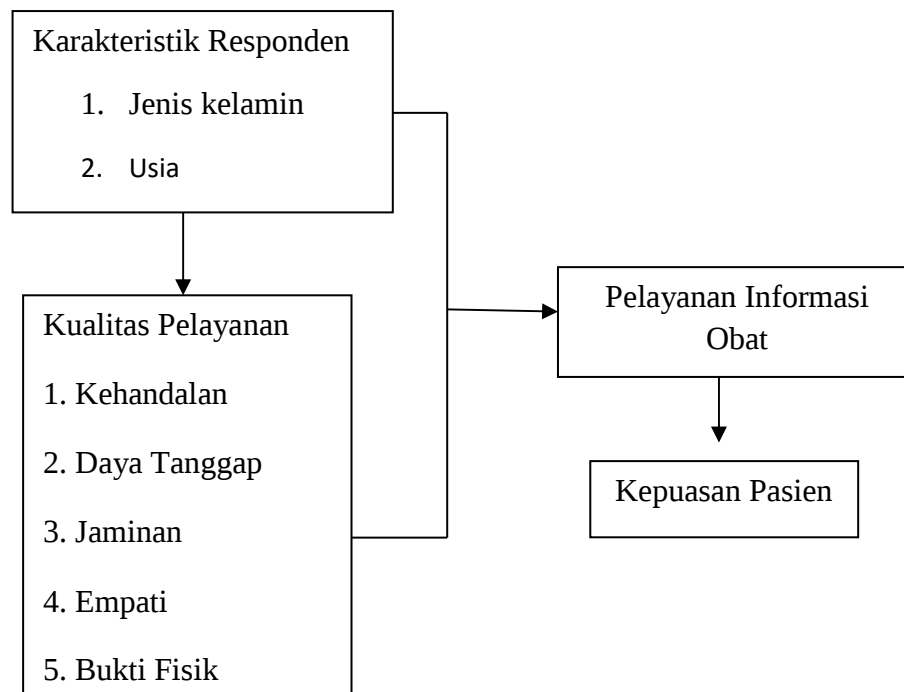
Puskesmas Pagiyanten merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal. Dalam melaksanakan kegiatannya Puskesmas Pagiyanten mempunyai visi yaitu “Mewujudkan masyarakat wilayah Puskesmas Pagiyanten yang sehat secara mandiri”. Visi ini

dikembangkan menjadi misi Pembangunan Kesehatan di Puskesmas Pagiyanten yaitu :

1. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan harmonis;
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu; dan
3. Memelihara dan meningkatkan kerjasama lintas program, lintas sektoral masyarakat dalam upaya melaksanakan program.

2.5 Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian merupakan kumpulan teori yang mendasari topik penelitian yang disusun berdasarkan pada teori yang sudah ada dalam tinjauan teori dan mengikuti kerah input, proses dan output (Saryono, 2011). Secara sistematis, kerangka teori dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :

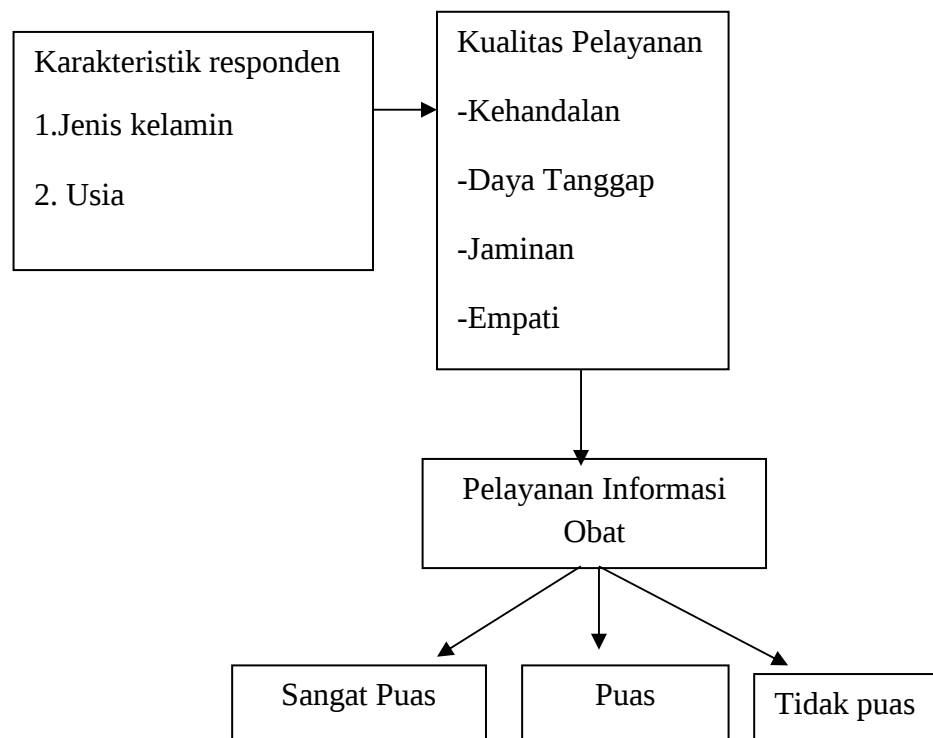


Gambar 2.1. Kerangka Teori

(Sumber : Mardhiyah, 2019)

2.6 Kerangka Konsep

Menurut Notoatmodjo (2010) untuk memudahkan alur penelitian maka harus dibuat kerangka konsep penelitian. kerangka Konsep dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu

Penelitian ini termasuk dalam bidang ilmu farmasi sosial.

3.1.2 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pagiyanten, Desa Pagiyanten, Kecamatan Adiwerna, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah.

3.1.3 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021.

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data yang berbentuk angka, baik sebagai hasil pengukuran maupun hasil konversi (Notoatmojo, 2012). Penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalat jalan di Puskesmas Pagiyanen. Populasi diambil pada bulan Oktober 2020 di Puskesmas Pagiyanen dengan jumlah pasien sebesar 1.253 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pagiyanen yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Kriteria inklusi :

- a. Berusia 17- 55 tahun.
- b. Bersedia menjadi responden.
- c. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan dua kali.

2. Kriteria eksklusi :

- a. Pasien mengisi kuesioner tidak lengkap.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu (Notoatmodjo, 2012).

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan

Populasi diambil pada bulan Oktober 2020 di Puskesmas Pagiyanen dengan jumlah pasien sebesar 1.253 pasien. Maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.253}{1+1.253(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.253}{13,53}$$

$$n = 92,60 \text{ atau dibulatkan } 93$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 93 responden.

3.3.3 Teknik Sampling

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

3.4 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan obat di Puskesmas Pagiyanten.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1. Karakteristik Pasien				
a. Usia	Umur adalah lamanya seseorang hidup dari tahun lahirnya	Kuesioner	1. 17 – 25 Tahun 2. 26 – 35 Tahun 3. 36 – 45 Tahun 4. 46 – 55 Tahun	Ordinal
b. Jenis Kelamin	Jenis kelamin merupakan perbedaan bentuk, sifat dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan.	Kuesioner	1. Perempuan 2. Laki-laki	Nominal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
2. Dimensi Kepuasan				
a. Kehandalan (<i>Reability</i>)	Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan informasi obat pada pasien.	Kuesioner	1. Tidak Puas 2. Puas 3. Sangat puas	Ordinal
b. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh puskesmas untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan informasi obat	Kuesioner	1. Tidak Puas 2. Puas 3. Sangat puas	Ordinal
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan untuk membantu dan memberikan sikap petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan informasi obat yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.	Kuesioner	1. Kurang puas 2. Puas 3. Sangat puas	Ordinal
d. Jaminan (<i>Asurance</i>)	Pengetahuan dan kesopanan petugas Puskesmas yang dapat menembuhkan rasa aman dan percaya bagi pasien terhadap pelayanan informasi obat.	Kuesioner	1. Tidak Puas 2. Puas 3. Sangat puas	Ordinal
e. Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan merupa memahami keinginan pasien.	Kuesioner	2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Ordinal

3.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil dan diukur secara langsung pada responden melalui kuesioner yang dibagikan (Supradi dkk, 2014).

1.6.2 Cara Pengumpulan Data

Cara Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini, pertama mengucapkan salam, senyum dan sapa kepada pasien yang datang ke puskesmas, kemudian meminta persetujuan konsumen untuk dijadikan responden penelitian. Setelah meminta persetujuan responden, peneliti memberikan pengarahan cara mengisi kuesioner yang telah diuji validitas dan uji reliabilitas dari penelitian sebelumnya. Setelah responden telah mengisi kuesioner, responden memberikan kuesioner kepada peneliti. Kemudian peneliti mengucapkan terimakasih kepada responden atas kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner

3.7 Uji Validasi dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validasi

Validasi adalah tentang sejauh mana keakuratan suatu tes (Azawaw, 2013). Uji validasi bertujuan untuk melakukan validasi pada interpretasi data yang diperoleh dari prosedur tertentu. Uji validasi dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS. Kuesioner dikatakan valid jika didapatkan nilai r

hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga kuesioner dapat digunakan sebagai penelitian (Arkunto, 2013).

Penelitian ini tidak dilakukan uji validasi Tentang kuesioner, karena kuesioner yang digunakan peneliti merupakan hasil yang sudah valid dan digunakan oleh peneliti lain. Kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengambil data penelitian dengan memakai atau mengadopsi kuesioner yang digunakan oleh Nita (2019) karena kuesioner ini juga meneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang berdimensi pada dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan (Q)	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Dimensi Kehandalan			
Q1	0.493	0.361	Valid
Q2	0.657	0.361	Valid
Q3	0.666	0.361	Valid
Q4	0.409	0.361	Valid
Q5	0.755	0.361	Valid
Q6	0.587	0.361	Valid
Dimensi Daya Tanggap			
Q7	0.596	0.361	Valid
Q8	0.427	0.361	Valid
Q9	0.550	0.361	Valid
Dimensi Jaminan			
Q10	0.459	0.361	Valid
Dimensi Empati			
Q11	0.604	0.361	Valid
Q12	0.632	0.361	Valid
Q13	0.387	0.361	Valid
Q14	0.658	0.361	Valid

Lanjutan Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan (Q)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Q15	0.651	0.361	Valid
Dimensi Bukti Langsung			
Q16	0.486	0.361	Valid
Q17	0.558	0.361	Valid
Q18	0.538	0.361	Valid

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r , maka pertanyaan tersebut valid. Dalam hal ini, r tabel dengan $n = 30$ dan $\alpha = 0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menjelaskan sejauh mana suatu proses pengukuran dapat dipercaya, dan dikatakan *reliable* apabila nilai *alpha cronbach* $> 0,60$. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, yaitu alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang (Azwar, 2013).

Penelitian ini tidak dilakukan uji reliabilitas terhadap kuesioner karena kuesioner yang digunakan peneliti merupakan hasil yang sudah valid dan digunakan oleh peneliti lain. Kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengambil data penelitian dengan memakai atau mengadopsi kuesioner yang digunakan oleh Nita (2019).

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi	Cronbach's Alpha	Pembandingan	Keterangan
Kehandalan	0.730667	0.6	Reliabel
Daya Tanggap	0.733667	0.6	Reliabel
Jaminan	0.736	0.6	Reliabel
Empati	0.7316	0.6	Reliabel
Bukti Langsung	0.731667	0.6	Reliabel

Menurut (Sugiyono, 2011) kuesioner dinyatakan reliabel/handal jika $\text{Alpha-Cronbach} \geq 0,60$ dan tidak handal jika $\text{Alpha-Cronbach} < 0,60$. Dari tabel 3.3 dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas pada dimensi kehandalan yaitu $0,730667 > 0,60$, dimensi daya tanggap yaitu $0,733667 > 0,60$, dimensi jaminan yaitu $0,736 > 0,60$, dimensi empati yaitu $0,7316 > 0,60$, dimensi bukti fisik yaitu $0,731667 > 0,60$. Hasil tersebut menyatakan bahwa seluruh dimensi pertanyaan kuesioner reliabel/konsisten.

3.8 Pengolahan dan Analisa Data

3.8.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan komputer. Menurut Supradi dkk (2014) urutan pengolahan data dengan data komputer adalah sebagai berikut :

1. *Editing*, merupakan pemeriksaan atau koreksi data kembali kelengkapan jawaban responden pada komputer yang mencakup

kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, relevansi dan konsistensi jawaban, dan sebagai sebelum diberi kode.

2. *Coding*, merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf pada kuesioner menjadi bentuk angka dalam upaya mempermudah pengolahan atau analisis data di komputer.
3. *Data file*, merupakan pembuatan program pengolah data dengan komputer.
4. *Entry data*, merupakan pengetikan kode angka dari jawaban responden pada kuesioner kedalam program pengolahan data di komputer.
5. *Cleaning data*, merupakan pemeriksaan kembali data hasil *entry data* pada komputer agar terhindar dari ketidaksesuaian antara data komputer dan koding kuesioner.

3.8.2 Analisa Data

Analisis univariat dilakukan pada suatu variabel dari hasil penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2012).

Analisis dalam penelitian bisa dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

Data yang diperoleh kemudian ditabulasi dan dipersentasikan berdasarkan perolahan data, dibagi tiga kategori yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.4 Kriteria Tingkat Kepuasan

Kriteria	Skor
Sangat puas	3
Puas	2
Tidak puas	1

(Sumber : Widyani, 2013)

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

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$= \frac{3 - 1}{3}$$

$$= 0,66 \text{ (nol koma enampuluh enam)}$$

Dari skala tersebut, skala distribusi terhadap jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Skala Distribusi Jawaban Responden

Range Nilai	Keterangan
1,00 – 1,66	Tidak puas
1,67 – 2.33	Puas
2,34 – 3,00	Sangat puas

Analisa yang digunakan analisa univariat dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuesioner, dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \quad \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah seluruh observasi.

3.9 Etika Penelitian

Menurut Notoatmojo (2012) dalam melaksanakan penelitian, peneliti harus memahami dan memenuhi etika penelitian. Adapun etika penelitian yang dimaksud meliputi :

1. *Informed consent* (lembar persetujuan)

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

2. *Anonimity* (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data akan tetapi menggunakan koding dengan memberi nomor pada identitas responden.

3. *Confidentialy* (kerahasiaan)

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Peneliti

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat ke Puskesmas Pagiyanten dan mendapatkan pelayanan informasi obat dipelayanan farmasi, jenis penelitian ini dilihat dari karakteristik jenis kelamin dan usia.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian dari tanggal 14 sampai tanggal 31 Januari di Puskesmas Pagiyanten dengan jumlah 93 pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	39	41,9 %
Perempuan	54	58,1 %
Total	93	100,0 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan karakteristik laki-laki dan perempuan adalah jumlah laki-laki sebanyak 39 responden dan perempuan sebanyak 54 responden.

Data tersebut menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pagiyanten sebagian besar pasiennya berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Pagiyanten tahun 2019 jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki yaitu sebesar 50,2%.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Menurut Depkes RI menyebutkan bahwa usia produktif adalah anatra 15-54 tahun. Dalam penelitian ini umur yang diambil adalah 17 – 55 tahun, usia tersebut masih termasuk usia kerja yang produktif . Peran faktor umur meberikan respon terhadap penerimaan informasi (rosmalia 2019). Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase %
17-25	13	14,0 %
26-35	32	34,4 %
36-45	30	32,2 %
46-55	18	19,4 %
Total	93	100,0 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan umur menunjukkan responden yang paling sedikit adalah umur antara 17-25 tahun sebanyak 13 orang (14,0%) dan yang paling

banyak adalah responden yang berumur antara 26-35 tahun yaitu 32 orang (34%) pada usia tersebut seseorang dapat menentukan penilaian pelayanan karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman akan mempengaruhi proses penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Krisnawati dkk, 2016).

4.2 Pernyataan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten

Pernyataan kepuasan pasien di puskesmas pagiyanten berdasarkan dimensi pelayanan sebagai berikut :

4.2.1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Pertanyaan	Skor	Keterangan
1.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	2.18	Puas
2.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	2.14	Puas
3.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	2.04	Puas
4.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	2.04	Puas
5.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	2.24	Puas
6.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	2.28	Puas
Rata-rata		2.15	Puas

Berdasarkan tabel dimensi kehandalan, dari 93 responden yang diteliti didapatkan hasil responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Banyaknya responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan secara cepat, teliti, dan tepat. Namun pada pertanyaan ketiga dan keempat mendapatkan skor terendah dari seluruh pertanyaan hal ini dikarenakan menurut sebagian besar responden pada saat menebus obat, petugas farmasi jarang memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat. Oleh karenanya, petugas farmasi harus lebih komunikatif kepada pasien dengan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan dan yang perlu dihindari pada saat penggunaan obat dengan benar.

4.2.2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No.	Pertanyaan	Skor	Keterangan
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	2.08	Puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	2.02	Puas
3.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	2.04	Puas
	Rata-rata	2.04	Puas

Berdasarkan dimensi ketanggapan, dari hasil penelitian pada 93 responden dengan tiga pertanyaan menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Menurut pendapat beberapa responden pada saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Pagiyanten selalu tanggap Tentang masalah pasien dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat, tetapi petugas farmasi hanya memberikan informasi secara lisan kepada pasien sehingga pada poin pertanyaan kedelapan mendapatkan skor terendah.

4.2.3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No.	Pertanyaan	Skor	Keterangan
1.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	2.03	Puas
	Rata-rata	2.03	Puas

Berdasarkan dimensi jaminan, hasil penelitian pada 93 responden menyatakan bahwa responden puas Tentang pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat yang diserahkan serta terjamin kualitas dan kesesuaiannya. Namun petugas farmasi harus lebih meningkatkan keterampilan dan ketelitian dalam memberikan informasi obat, sebab informasi yang salah akan menjadi pemicu terjadinya *medication error* pada pasien.

4.2.4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

No.	Pertanyaan	Skor	Keterangan
1.	Petugas memakai pakaian yang rapi	2.06	Puas
2.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	2.03	Puas
3.	Informasi obat diberikan tanpa harus meminta	2.12	Puas
4.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	2.27	Puas
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	2.18	Puas
	Rata-rata	2.18	Puas

Berdasarkan dimensi empati, dari 5 pertanyaan yang ditanyakan pada responden, pertanyaan kedua belas mendapatkan persentase terendah dengan indikator petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas. Menurut pendapat dari beberapa responden saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa petugas farmasi jarang atau tidak pernah mengenakan tanda pengenal yang jelas. Hal ini sering terjadi saat banyaknya jumlah pasien yang berobat sehingga petugas farmasi lebih terfokus pada pelayanan resep saja, tetapi secara umum pada dimensi ini pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kepedulian Tentang keluhan pasien tanpa membedakan status sosial.

4.2.5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No.	Pertanyaan	Skor	Keterangan
1.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	2.27	Puas
2.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	2.16	Puas
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	1.82	Tidak puas
Rata-rata		2.08	Puas

Berdasarkan dimensi bukti langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan seperti tersedianya ruang informasi yang nyaman serta petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti. Namun pada pertanyaan nomor delapan belas mendapatkan persentase terendah dengan indikator ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur. Hal ini dikarenakan tidak adanya brosur yang disediakan di Puskesmas Pagiyanten. Pihak Puskesmas diharapkan menyediakan informasi kesehatan tambahan bagi pasien seperti brosur/*leavlet*/artikel tentang cara hidup sehat, pengelolaan obat yang benar seperti “DAGUSIBU” (Dapatkan, Gunakan, Simpan, dan Buang), dan lain sebagainya.

4.2.6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Lima Dimensi

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Lima Dimensi

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	2.15	Puas
2.	Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	2.04	Puas
3.	Dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	2.03	Puas
4.	Dimensi empati (<i>emphaty</i>)	2,18	Puas
5.	Dimensi bukti fisik(<i>tangible</i>)	2.08	Puas
Rata-rata		2.96	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 4.4 skor tertinggi kepuasan lima dimensi yaitu pada dimensi empati (*emphaty*) dengan skor(2,18), masuk dalam kategori puas, untuk dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor (2.03), masuk dalam kategori puas. untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) memperoleh skor (2.08), masuk dalam kategori puas. untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor (2.04), masuk dalam kategori puas, dan untuk dimensi kehandalan (*realibility*) memperoleh skor (2.15), masuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil yang didapat tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dapat dikelompokkan menjadi sangat puas, puas, kurang puas. Hasil kepuasan pasien secara keseluruhan didapat dari hasil rata-rata lima aspek kepuasan yaitu sebesar 2.96 termasuk dalam kategori sangat puas.

4.3 Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten

Berikut ini adalah hasil penelitian terkait kepuasan pasien :

Tabel 4.4 Analisa Tabel Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Tidak puas	2	2,15 %
Puas	84	92,47 %
Sangat puas	5	5,38 %
Total	93	100 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pagiyanten terkait kepuasan pasien, jumlah responden yang merasa sangat puas berjumlah tiga orang, yang merasa puas sebanyak 84 orang, dan yang merasa tidak puas enam orang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kategori puas berjumlah 84 responden dengan persentase 90,4%, kategori tidak puas berjumlah 6 responden dengan persentase 6,4%, dan terdapat kategori responden sangat puas berjumlah 3 responden dengan persentase 3,2%. Banyak responden yang merasa puas pada pelayanan informasi obat, karena apa yang diharapkan responden telah sesuai dengan apa yang diterimanya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan pada Puskesmas Pagiyanten, kepuasan pasien pada 93 responden dengan 18 pertanyaan terdapat 6,4% responden yang menyatakan tidak puas. Salah satu responden (responden nomor 7) yang menyatakan tidak

puas dikarenakan menganggap petugas kurang memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, kurang memberi informasi apa saja yang timbul setelah minum obat, kurang memberi informasi aktifitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang memberikan informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, dan kurang tersedianya informasi dalam bentuk brosur.

Selain itu terdapat 90,4%, responden yang menyatakan puas. Salah satu responden (responden nomor 13) yang menyatakan puas dikarenakan petugas cukup baik dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, petugas cukup baik dalam memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, petugas cukup baik dalam mengatasi setiap keluhan pasien dengan cepat, cukup puas dengan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, petugas cukup baik dalam memakai pakaian yang rapi, petugas cukup baik dalam mengenakan tanda pengenal yang jelas, petugas cukup baik dalam memberikan informasi obat yang diberikan tanpa harus meminta, petugas cukup baik dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas cukup baik dalam memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien, petugas cukup baik dalam menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, dan responden cukup puas pada ruangan pelayanan informasi obat yang nyaman.

Sedangkan terdapat 3,2%, responden yang menyatakan sangat puas. Salah satu responden (responden nomor 41) yang menyatakan sangat puas

dikarenakan petugas sangat baik dalam memberi informasi tentang dosis obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, petugas sangat baik dalam menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti oleh pasien, petugas sangat baik dalam memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, petugas sangat baik dalam menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, petugas sangat baik dalam menangani setiap keluhan pasien dengan cepat, responden sangat puas dengan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, petugas sangat baik dalam memakai pakaian yang rapi, petugas sangat baik dalam mengenakan tanda pengenal yang jelas, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat yang diberikan tanpa harus meminta, petugas sangat baik dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas sangat baik dalam memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Responden merasa sangat puas Tentang ruangan pelayanan informasi obat nyaman, petugas sangat baik dalam menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, dan responden sangat puas Tentang tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien Tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten menunjukkan kategori tidak puas sebanyak 6 orang (6,4%), puas sebanyak 84 orang (90,4%), dan sangat puas sebanyak 3 orang (3,2%).

5.2 SARAN

1. Puskesmas Pagiyanten diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang, seperti menambahkan informasi berupa brosur untuk menambah pengetahuan dan wawasan pasien terkait informasi kesehatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang pelayanan yang sama di Puseksmas Pagiyanten atau Puskesmas lainnya guna mengetahui perkembangan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien dan pada bidang pelayanan yang lainnya untuk mengetahui pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifudidin. 2013. *Sikap Manusia Terori dan Pengukurannya*, Yokyakarta : Pustaka Pelajar
- Lutfianasar, Nita. 2019.”survei kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Darmayu Ponogoro”.*Karya Tulis Ilmiah*. Ponogoro : Stikes Bhakti Husana Mulia Madium
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta : EGC
- Prabandawati, Erna, Muhammad Muhajir, Riza Alfian, dan Rina Febriani. 2018. “Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekaungan Banjarmasin Tentang Pelayanan Kefarmasian” *journal of current pharmaceutical Sciences*. ISSN:2598-2095 Volume 1 No. (2)

- Priyoto, 2017. Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Purwanti, Sri, Swito Prastiwi Yanti Rosdiana. 2017. "Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas wisuda Dau malang." Nersing New 2 : 12
- Rohwiyati & Mulyono.2017. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Volume 17. No. 3.Pusat Pengembangan dan Bisnis Fakultas Ekonomi,UNISRI Surakarta.
- Sari, R. P., & Mardhiyah, M. 2019. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang”. (Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang).
- Siregar, Ch. J.P, Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG : Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Alfabeta : Bandung
- Supardi, Sudibyo dan Surahma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*, Jakarta : Trans Info Media
- Suryandi, Linda. 2015. “Analisa Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta”
- Sulistyaningsih. 2016. *Metodologi Penelitian Kebidanan; Kualitatif - Kuantitatif*, Edisi Pertama Cetakan Ke 3, Yogyakarta : Graha Ilmu

Syamsu, A. S. I., & Farida, F. 2015. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makasar” *As-Syifaa Jurnal Farmasi*,7(2), 197-208.

RI, Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.

Windyani, Amita Rizka; Hubeis, Aida Vitayala S.; Fahmi, Idqan. 2014. “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 12.

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



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

Nomor : 119.03/ FAR.PHB/XI/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,
 Kepala TU Puskesmas Pagiyanten
 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 : Izzatun Nufus
 NIM : 18080174
 Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten.

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

Tegal, 26 November 2020

Mengetahui,
 a.n Ka. Prodi DIII Farmasi
 Sekretaris



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
 NIPY. 09.012.117

Ketua Panitia,



Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217

Lampiran 2 Surat Balasan dari Puskesmas Pagiyanten

 **DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL** 
UPTD. PUSKESMAS PAGIYANTEN
Alamat : Jl. Raya Pagiyanten Kecamatan Adiwerna
Telp : (0283) 445400 Kabupaten Tegal

SURAT KETERANGAN
Nomor : 050 / 069 / 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **dr. YESSI KAMALINDA P**
NIP : 19760808 200501 2014
Jabatan : Kepala Puskesmas
Instansi : UPTD Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal

Dengan ini, menerangkan bahwa :

Nama : **IZZATUN NUFUS**
Tempat, Tgl. Lahir : Tegal, 25 November 2020
NIM : 18080174
PRODI : DIII Farmasi Harapan Bersama Kota Tegal
Alamat : RT 19 RW 06 Pagiyanten Kec. Adiwerna Kabupaten Tegal.

Bahwa Mahasiswi tersebut diatas benar benar telah melakukan pengambilan data dan atau penelitian tentang “ Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten” sejak tanggal 14 Januari 2021 sampai dengan tanggal 31 Januari 2021 pada unit Farmasi UPTD Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal.

Demikian, Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Pagiyanten, 9 Januari 2021
Kepala Puskesmas Pagiyanten
Kabupaten Tegal


dr. YESSI KAMALINDA P
NIP. 197608082005012014

Lampiran 3 Lembar pernyataan Penelitian

LEMBAR PERNYATAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswi DIII Farmasi Politeknik Harapan

Barsama Tegal :

Nama : Izzatun Nufus

NIM : 18080174

Judul : **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS PAGIYANTEN”**.

Bersama ini saya mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berkenan menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan untuk kepentingan pendidikan. Jawaban yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, peneliti berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari rasakan. Atas perhatian dan kerjasamanya untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Tegal, 13 Januari 2021

Izzatun Nufus

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur : 30

Alamat : Lumingset

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal, dengan judul ;

"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS PAGIYANTEN".

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya. Oleh karena itu, saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Demikian surat persetujuan ini saya buat dengan sejujur-jujurnya dan tanpa paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Tegal, Januari 2021

Responden

(.....*Shm*.....)

Lampira 5 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Pagiyan

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (✓)

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Umur : Tahun (diisi dengan angka)

Keterangan Nilai : (Sangat Puas = 3, Puas = 2, Tidak Puas = 1)

No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
	Kehandalan (<i>reliability</i>)			
1.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat			
2.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat			
3.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat			
4.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat			
5.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien			
6.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat			
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)			
7.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien			
8.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham			
9.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat			

No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
	Jaminan (<i>assurance</i>)			
10.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat			
	Empati (<i>emphaty</i>)			
11.	Petugas memakai pakaian yang rapi			
12.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas			
13.	Informasi obat diberikan tanpa harus meminta			
14.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat			
15.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien			
	Berwujud (<i>tangle</i>)			
16.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman			
17.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti			
18.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur			

Lampiran 6 Jawaban Responden

Responden	Pertanyaan																		Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	Karakteristik Responden		
	Kehandalan						Daya Tanggap			Jaminan	Empati					Berwujud						Jenis Kelamin	Umur	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	38	2,11	Puas	P	30	
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	2,22	Puas	L	35	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2,17	Puas	P	53	
4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2,17	Puas	P	46	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	51	
6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	36	2,00	Puas	P	55
7	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	33	1,61	Tidak Puas	P	50
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	30	
9	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2,11	Puas	P	50	
10	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	33	1,83	Puas	P	21	
11	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	35	1,94	Puas	L	30	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	37	
13	3	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	37	2,06	Puas	P	40	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	35	1,94	Puas	P	29	
15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	38	2,11	Puas	L	43	
16	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	40	2,22	Puas	P	43	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	36	2,00	Puas	P	52	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	50	
19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	37	2,06	Puas	P	35	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	37	2,06	Puas	L	42	
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	38	2,11	Puas	P	40	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	P	38	
23	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	35	1,94	Puas	P	28	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	37	2,06	Puas	L	52	
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	37	2,06	Puas	P	25	

Responden	Pertanyaan																		Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	Karakteristik Responden		
	Kehandalan						Daya Tanggap			Jaminan	Empati					Berwujud						Jenis Kelamin	Umur	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	37	2,06	Puas	P	19	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	32	
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	38	2,11	Puas	L	27	
29	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	40	2,22	Puas	L	25	
30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	38	2,11	Puas	P	30	
31	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	40	2,22	Puas	P	44	
32	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	39	2,17	Puas	L	33	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	37	2,06	Puas	L	24	
34	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	38	2,11	Puas	L	36	
35	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	39	2,17	Puas	P	46	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	38	2,11	Puas	L	53	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	P	44	
38	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	39	2,17	Puas	L	31	
39	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	37	2,06	Puas	P	29	
40	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	35	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3,00	Sangat Puas	P	48	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	38	2,11	Puas	P	43	
43	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	35	1,61	Tidak Puas	P	29	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	37	2,06	Puas	L	23	
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	37	2,06	Puas	L	46	
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	37	2,06	Puas	P	31	
47	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	39	2,17	Puas	P	42	
48	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	45	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	30	
50	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	39	2,17	Puas	P	22	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	38	2,11	Puas	L	19	
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	41	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	39	2,17	Puas	P	28	

Responden	Pertanyaan																		Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	Karakteristik Responden		
	Kehandalan						Daya Tanggap			Jaminan	Empati					Berwujud						Jenis Kelamin	Umur	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	37	2,06	Puas	P	25	
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	41	
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	37	2,06	Puas	L	38	
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	37	2,06	Puas	P	44	
58	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2,11	Puas	P	32	
59	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2,11	Puas	P	20	
60	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	39	2,17	Puas	P	27	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	43	
62	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39	2,17	Puas	L	36	
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	22	
64	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	38	2,11	Puas	P	42	
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	30	
66	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	40	2,22	Puas	P	45	
67	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	39	
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	38	2,11	Puas	L	33	
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	P	35	
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	38	2,11	Puas	P	43	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3,00	Sangat Puas	L	51	
72	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	34	
73	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	45	2,50	Sangat Puas	L	41	
74	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	40	2,22	Puas	P	47	
75	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	L	38	
76	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	21	
77	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	L	31	
78	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	38	2,11	Puas	L	39	
79	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	38	2,11	Puas	L	28	
80	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2,17	Puas	P	51	
81	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2,11	Puas	P	47	

Responden	Pertanyaan																		Jumlah	Rata-Rata	Keterangan	Karakteristik Responden	
	Kehandalan						Daya Tanggap			Jaminan	Empati					Berwujud						Jenis Kelamin	Umur
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					
82	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	40	2,22	Puas	P	28
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	30
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	P	49
85	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	32
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3,00	Sangat Puas	L	44
87	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	41
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	27
89	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	L	33
90	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2,06	Puas	P	38
91	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2,11	Puas	P	33
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2,00	Puas	L	44
93	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	43	2,39	Sangat Puas	P	24

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

*VALIDASI

Tujuan : mengetahui kevalidan kuesioner

*Dasar pengambilan keputusan :

$r_{hitung} >$

r_{tabel} = valid

$r_{hitung} <$

r_{tabel} = tidak

valid

$r_{tabel} = 0,361$ (Dilihat dari r tabel signifikansi 5% untuk N=30)

*Hasil uji validitas = valid

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Total
Q1 Pearson Correlation	1	.628**	.347	.388*	.525**	.351	-.018	.230	.336	.097	.266	.184	.184	.370*	.184	-.015	-.021	.184	.493**
Sig. (2-tailed)		.000	.060	.034	.003	.058	.923	.222	.070	.610	.155	.329	.329	.044	.329	.938	.912	.330	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2 Pearson Correlation	.628**	1	.590**	.141	.464**	.390*	.325	.169	.416*	.317	.347	.315	.045	.575**	.225	.250	.373*	.135	.657**

[illegible]

Q8	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.230 .222 30	.169 .373 30	.428* .018 30	.244 .194 30	.290 .120 30	.661** .000 30	.395* .031 30	1 .384 30	-.165 .021 30	.418* .497 30	.129 .565 30	-.109 .565 30	.109 .847 30	.037 .002 30	.547** .404 30	.158 .921 30	-.019 .566 30	-.109 .018 30	.427* .018 30
Q9	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.336 .070 30	.416* .022 30	.102 .593 30	.150 .428 30	.482** .007 30	.044 .818 30	.328 .077 30	-.165 .384 30	1 .080 30	.325 .230 30	.226 .060 30	.347 .433 30	.149 .032 30	.393* .186 30	.248 .082 30	.323 .119 30	.291 .004 30	.516** .002 30	.550* .002 30
Q10	Pearson Correlati on	.097	.317	.279	-.087	-.056	.316	.303	.418*	.325	1	.183	.000	.192	.264	.287	.300	.264	.232	.459*

	Sig. (2-tailed) N	.610 30	.088 30	.135 30	.649 30	.767 30	.089 30	.104 30	.021 30	.080 30	30 30	.333 30	1.000 30	.310 30	.159 30	.124 30	.107 30	.158 30	.217 30	.011 30
Q1 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.266 30	.347 30	.531** 30	.181 30	.379* 30	.148 30	.294 30	.129 30	.226 30	.183 30	1 30	.577* 30	.488* 30	.401* 30	.399* 30	.118 30	.260 30	.272 30	.604* 30
Q1 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.184 30	.315 30	.441* 30	.210 30	.512* 30	.155 30	.158 30	-.109 30	.347 30	.000 30	.577* 30	1 30	.474* 30	.577* 30	.368* 30	.190 30	.635* 30	.413* 30	.632* 30
Q1 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.184 30	.045 30	.049 30	.210 30	.326 30	.155 30	-.079 30	.109 30	.149 30	.192 30	.488* 30	.474* 30	1 30	.311 30	.368* 30	-.190 30	.181 30	.188 30	.387* 30
Q1 4	Pearson Correlation	.370* 30	.575* 30	.531** 30	.181 30	.457* 30	.083 30	.160 30	.037 30	.393* 30	.264 30	.401* 30	.577* 30	.311 30	1 30	.399* 30	.118 30	.566* 30	.335 30	.658* 30

	Sig. (2-tailed)	.044	.001	.003	.337	.011	.663	.398	.847	.032	.159	.028	.001	.095		.029	.536	.001	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 5	Pearson Correlation	.184	.225	.343	.126	.512*	.388*	.317	.547**	.248	.287	.399*	.368*	.368*	.399*	1	.343	.181	.413*	.651*
	Sig. (2-tailed)	.329	.231	.064	.508	.004	.034	.088	.002	.186	.124	.029	.045	.045	.029		.064	.337	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q1 6	Pearson Correlation	-.015	.250	.224	-.071	.348	.243	.343	.158	.323	.300	.118	.190	-.190	.118	.343	1	.328	.570*	.486*
	Sig. (2-tailed)	.938	.183	.233	.710	.060	.195	.063	.404	.082	.107	.536	.314	.314	.536	.064		.077	.001	.006

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q17 Pearson Correlation	-.021	.373*	.523**	.058	.240	.214	.259	-.019	.291	.264	.260	.635*	.181	.566*	.181	.328	1	.233	.558*
Sig. (2-tailed)	.912	.043	.003	.762	.201	.256	.167	.921	.119	.158	.165	.000	.337	.001	.337	.077		.216	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q18 Pearson Correlation	.184	.135	-.007	.006	.497*	.077	.260	-.109	.516*	.232	.272	.413*	.188	.335	.413*	.570*	.233	1	.538*
Sig. (2-tailed)	.330	.477	.971	.975	.005	.684	.166	.566	.004	.217	.146	.023	.321	.070	.023	.001	.216		.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tota Pearson Correlation	.493*	.657*	.666**	.409*	.755*	.587**	.569**	.427*	.550*	.459*	.604*	.632*	.387*	.658*	.651*	.486*	.558*	.538*	1
Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.025	.000	.001	.001	.018	.002	.011	.000	.000	.035	.000	.000	.006	.001	.002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Keterangan :

Q = Question/Pertanyaa

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

*RELIABILITAS

Tujuan : mengetahui konsistensi kuesioner

*Dasar pengambilan
keputusan : $\text{Alpha} > 0,6 =$
konsisten
 $\text{Alpha} < 0,6 =$ tidak konsisten

*Hasil uji reliabilitas = reliabel atau konsisten

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

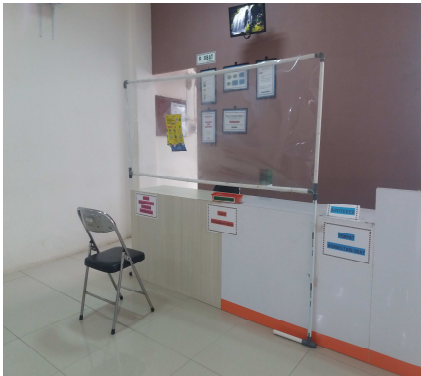
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	19

**Item-Total
Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach' s Alpha if Item Deleted
Q1	145.2333	169.151	.464	.737
Q2	145.2333	164.116	.627	.728
Q3	145.3000	164.838	.639	.729
Q4	145.2333	168.047	.362	.736
Q5	145.1000	162.783	.732	.725
Q6	145.1333	163.844	.547	.729
Q7	145.0667	164.409	.529	.730
Q8	145.0667	169.375	.392	.738
Q9	145.1667	166.833	.516	.733
Q10	145.1333	168.051	.421	.736
Q11	144.8333	164.902	.570	.730
Q12	144.7667	166.047	.605	.731
Q13	144.7667	169.771	.349	.738
Q14	144.8333	163.937	.627	.728
Q15	144.7667	165.771	.625	.731
Q16	145.1000	165.748	.438	.733
Q17	145.0667	165.926	.522	.732
Q18	146.3667	164.516	.492	.730
Total	74.6333	43.826	1.000	.869

Q = Question/Pertanyaan

Lampiran 9 dokumentasi penelitian

No.	Gambar	Keterangan
1.		Puskesmas Pagiyaten
2.		Ruang pelayanan informasi obat
3.		Responden mengisi kuesioner

CURRICULUM VITAE



Nama : Izzatun Nufus
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat tanggal lahir : Tegal, 25 November 2000
 Agama : Islam
 No.Hp : 085643041328
 Email : nufusizzatuun25@gmail.com
 Pendidikan : - SDN Pagiyanten 03
 - MTSN Model Babakan Lebaksiu Tegal
 - MAN Babakan Tegal
 - D3 Politeknik Harapan Bersama
 Judul Tugas Akhir : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG
 KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT
 DIPUSKESMAS PAGIYANTEN
 Nama Ayah : Tobi'in
 Nama Ibu : Sabighoh
 Pekerjaan Ayah : Guru
 Pekerjaan Ibu : Guru
 Alamat : Jl. Kedung Silami Desa Pagiyanten Rt. 19 Rw. 06
 Kecamatan Adiwerna Kab. Tega