

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK TEGONGAN  
BALAPULANG WETAN**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**

**TIA WIDIAWATI**

**18080068**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK TEGONGAN  
BALAPULANG WETAN**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar Derajat Ahli  
Madya Program Studi Diploma III Farmasi

**Disusun Oleh :**

**TIA WIDIAWATI**

**18080068**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN DI APOTEK TEGONGAN BALAPULANG WETAN**



**DIPERIKSA DAN DI SETUJUI OLEH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Agus Susanto, S.Th., M.Ikom**  
NIDN. 061508801

**PEMBIMBING II**

**apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm**  
NIDN.0607048101

ETI

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : TIA WIDIAWATI  
NIM : 18080068  
Jurusan /Program Studi : Diploma III Farmasi  
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang  
Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan  
Balapulang Wetan.

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

Penguji 1 : apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm

Penguji 2 : apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc

(.....)

(.....)

(.....)

Tegal, 30 Februari 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         | TIA WIDIAWATI   |
| NIM          | 18080068  |
| Tanda Tangan |  |
| Tanggal      | 20 April 2021   |

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

---

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

Nama : TIA WIDIAWATI

NIM : 18080068

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 karya ilmiah saya yang berjudul **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK TEGONGAN BALAPULANG WETAN.**

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 ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal, Februari 2021



Yang menyatakan

(TIA WIDIAWATI)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakan dan ia mendapatkan siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Q.S Al-Baqarah:286).
- Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (Q.S Al-Insyirah:7-8).
- Orang yang pesimis melihat kesulitan dalam setiap kesempatan. Orang yang optimis melihat kesempatan dalam setiap kesulitan (Agus Dharma).

### **PERSEMBAHAN :**

- Untuk Bapak Wartim dan Ibu Kartini tercinta yang setia dengan do'a untuk anaknya.
- Untuk adikku Arya Andreyana yang kusayangi.
- Untuk teman-temanku yang terkasih dengan dukungan dan masukanya.
- Untuk keluarga besar 5B Farmasi Reguler Angkatan 2019.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulis Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mengikuti Sidang Tugas Akhir Akademi Farmasi Politeknik Harapan Bersama. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis telah menerima bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis dengan segenap hati menyampaikan penghargaan dengan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E., M.P.P selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. apt. Sari Prabandari, S.Farm selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
3. Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini dengan penuh perhatian dan kesabaran hingga Tugas Akhir ini selesai.
4. apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam

menyusun Tugas Akhir ini dengan penuh perhatian dan kesabaran hingga Tugas Akhir ini selesai.

5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama, terimakasih atas segala ilmu pengetahuan, pendidikan, nasehat dan bantuan yang telah diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
6. Bapak Wartim dan Ibu Kartini tercinta yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, kepercayaan, dukungan dan do'a serta dorongan moril maupun materi yang tak terhingga.
7. Adik tersayang Arya Andreyana yang selalu memberikan support dan doa.
8. Seluruh teman-teman Diploma III Farnasi Politeknik Harapan Bersama angkatan 2021.
9. Serta semua pihak yang telah turut membantu penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini masih kurang dari sempurna, baik dari segi ilmiah, tata bahasa, maupun penyajian, penulis berharap hasil dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Program Studi Diploma III Farmasi khususnya dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Tegal, 7 Maret 2021

Tia Widiawati

## INTISARI

### **Widiawati, Tia; Susanto, Agus; Purwantiningrum, Heni; 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.**

Pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan pada bidang pelayanan kesehatan di apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan apotek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan berdasarkan lima dimensi yaitu: Ketanggapan, Keandalan, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik *sampling* menggunakan *quota sampling* dengan pasien yang datang ke Apotek Tegongan Balapulang Wetan pada bulan Januari 2021 yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data menggunakan kuesioner terhadap 100 pasien yang berkunjung. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan analisis univariat dalam bentuk persentase dengan tiga skala likert yaitu ; sangat puas, puas, dan tidak puas.

Berdasarkan hasil data analisis, diketahui pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan merasa puas terhadap lima dimensi yaitu: ketanggapan (4.13), dimensi keandalan (4.19), dimensi jaminan (4.01), dimensi empati (4.10), dan bukti fisik (4.25). Dapat disimpulkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan adalah 4.13 yang termasuk dalam kategori puas.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Apotek, Pelayanan Kefarmasian.*

## ABSTRACT

**Widiawati, Tia; Susanto, Agus; Purwantiningrum, Heni; 2021. Description of Patient Satisfaction Level of Service Quality at Tegongan Pharmacy, Balapulang Wetan.**

Pharmaceutical service is a benchmark used for carrying out health services at a pharmacy. Satisfaction levels among patients or consumers are one factor showing quality services provided by the pharmacies. The study purposed at investigating level of satisfaction towards pharmaceutical services among patients at Tegongan Balapulang Wetan pharmacy based on five dimensions : Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangible.

This research used descriptive quantitative design with 100 patients chosen as respondents by applying quota sampling technique. All respondents were given a questionnaire consisting of 21 questions to measure levels of satisfaction in three likert scales : very satisfied, satisfied, dissatisfied. Data were analyzed using univariate analysis and presented in the form of percentage.

Based on data analysis, all respondents or patients felt satisfied towards pharmaceutical services given by Tegongan Balapulang Wetan pharmacy. The service included : responsiveness dimension (4.13), the reliability dimension (4.29), the assurance dimension (4.01), the empathy dimension (4.10) tangible dimension (4.25) and based on all aspects get a score of 4.13 which means satisfied.

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmacy Service Quality, Pharmaceutical Services.*

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| HALAMAN SAMPUL .....                           | i     |
| HALAMAN JUDUL .....                            | ii    |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                      | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | iv    |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....          | v     |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... | vi    |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....             | vii   |
| KATA PENGANTAR .....                           | viii  |
| INTISARI .....                                 | x     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                          | xi    |
| DAFTAR ISI .....                               | xii   |
| DAFTAR TABEL .....                             | xvi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xviii |
| BAB I      PENDAHULUAN .....                   | 1     |
| 1.1    Latar Belakang .....                    | 1     |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                   | 3     |
| 1.3    Batasan Masalah .....                   | 3     |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....                 | 3     |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                | 3     |
| 1.6    Keaslian Penelitian .....               | 4     |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| BAB II  | TINJAUAN PUSTAKA .....                   | 5  |
| 2.1     | Tingkat Kepuasan Pasien .....            | 5  |
| 2.1.1   | Definisi Tingkat Kepuasan Konsumen ..... | 5  |
| 2.1.2   | Manfaat Kepuasan Pasien .....            | 6  |
| 2.1.3   | Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....  | 6  |
| 2.1.4   | Jenis-jenis Kepuasan .....               | 8  |
| 2.1.5   | Definisi Kualitas Pelayanan .....        | 8  |
| 2.1.6   | Komponen Utama Kualitas Pelayanan .....  | 9  |
| 2.1.7   | Cara Mengukur Kepuasan .....             | 13 |
| 2.1.8   | Definisi Apotek .....                    | 14 |
| 2.1.9   | Tugas dan Fungsi Apotek .....            | 14 |
| 2.2     | Kerangka Teori .....                     | 15 |
| 2.3     | Kerangka Konsep .....                    | 16 |
| BAB III | METODE PENELITIAN .....                  | 18 |
| 3.1     | Ruang Lingkup Penelitian .....           | 18 |
| 3.2     | Rancangan dan Jenis Penelitian .....     | 18 |
| 3.3     | Popualasi dan Sampel .....               | 18 |
| 3.3.1   | Populasi .....                           | 18 |
| 3.3.2   | Sampel .....                             | 19 |
| 3.4     | Variabel Penelitian .....                | 20 |
| 3.5     | Definisi Operasional .....               | 21 |
| 3.6     | Validasi dan Reliabilitas .....          | 22 |
| 3.6.1   | Uji Validasi .....                       | 22 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.6.2  | Uji Reliabilitas .....   | 25 |
| 3.7    | Jenis dan Sumber Data .....  | 26 |
| 3.7.1  | Jenis Data .....   | 26 |
| 3.7.2  | Teknik Pengumpulan Data .....                                      | 26 |
| 3.8    | Pengolahan dan Analisa Data .....                                  | 27 |
| 3.8.1  | Teknik Pengolahan Data .....                                       | 27 |
| 3.8.2  | Analisis Data .....  | 29 |
| 3.9    | Etika Penelitian .....   | 30 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 31 |
| 4.1    | Gambaran Umum Apotek Tegongan Balapulang Wetan .....               | 31 |
| 4.1.1  | Profil Apotek Tegongan Balapulang Wetan .....                      | 31 |
| 4.1.2  | Struktur Organisasi Apotek .....                                   | 32 |
| 4.2    | Hasil Penelitian .....   | 33 |
| 4.2.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                     | 33 |
| 4.2.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....            | 34 |
| 4.2.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....               | 35 |
| 4.2.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                | 36 |
| 4.3    | Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi .....            | 37 |
| 4.3.1  | Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiviness</i> ..... | 37 |
| 4.3.2  | Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....    | 39 |
| 4.3.3  | Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....      | 40 |
| 4.3.4  | Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....        | 42 |
| 4.3.5  | Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibels</i> .....      | 44 |

|   |    |
|---|----|
| 4.4 Hasil Perolehan Nilai Pada Setiap Dimensi ..... | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                    | 49 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                | 49 |
| 5.2 Saran .....                                     | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                | 50 |
| LAMPIRAN .....                                      | 53 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....  | 4  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....   | 21 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....  | 23 |
| Tabel 3.4 Kriteria Skala Kuesioner Kepuasan Pasien .....                           | 28 |
| Tabel 3.5 Kriteria Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....                    | 29 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                           | 33 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 34 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                     | 35 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 36 |
| Tabel 4.5 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiviness</i> ..... | 38 |
| Tabel 4.6 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....    | 39 |
| Tabel 4.7 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....      | 41 |
| Tabel 4.8 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....        | 43 |
| Tabel 4.9 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibels</i> .....      | 45 |
| Tabel 4.10 Hasil Perolehan Pada Tiap Dimensi .....                                 | 46 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori .....                                       | 15 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....                                      | 16 |
| Gambar 2.3 Karakteristik Responden .....                              | 17 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Apotek Tegongan Balapulang Wetan ..... | 32 |
| Gambar 5.1 Apotek Tegongan Balapulang Wetan .....                     | 69 |
| Gambar 5.2 Apoteker Apotek Tegongan Balapulang Wetan .....            | 70 |
| Gambar 5.3 Responden .....  | 70 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Permohonan Izin Pengambilan Data .....             | 54 |
| Lampiran 2 Persetujuan Permohonan Izin Pengambilan Data ..... | 55 |
| Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden .....                 | 57 |
| Lampiran 4 Lembar Kuesioner .....                             | 59 |
| Lampiran 5 Data Karakteristik Responden .....                 | 61 |
| Lampiran 6 Jawaban Responden .....                            | 67 |
| Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian .....                       | 72 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki era globalisasi membuat terbentuknya wawasan bagi masyarakat pengguna jasa, salah satunya adalah jasa di bidang pelayanan kesehatan di apotek. Pelayanan kesehatan apotek memiliki peran penting karena dapat dirasakan langsung oleh pasien, karena itu pasien dapat memberikan reaksi yang beragam seperti memuji, mengeluh, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima, dan pasien tersebut menceritakan pelayanan kesehatan apotek yang mereka dapat pada keluarga, teman dekat, atau tetangga (Depkes RI. 2002). Salah satu pelayanan kesehatan apotek yang tidak dapat terpisahkan adalah pelayanan apotek yang berorientasi pada pelayanan pasien, dan penyediaan obat yang bermutu yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Puspitasari, 2018).

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas, dan konsumen akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen (Kotler,2009). Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses

memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian produk obat (Alfianasari,2010).

Pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak sengaja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain. Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap pelayanan yang harus di tumbuhkan terus-menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri (Handayani,2009).

Standar pelayanan farmasi komunitas (apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, pengawasan penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien).

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan obat yang menggunakan jasa apotek selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kesehatan kepada pasien khususnya mengenai obat-obatan untuk meningkatkan kualitas kesehatan, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

Apotek Tegongan Balapulang Wetan merupakan apotek baru yang berdiri pada tahun 2019, di pimpin oleh ibu apt. Awalia Arif Susanti, S.Farm. Apotek ini

beralamat di Jalan Jurusan Jatibarang RT.02 RW.06 Balapulang Wetan, Kecamatan Balapulang, Kabupaten Tegal.

### **1.2 Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan ?

### **1.3 Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas tidak meluas, maka perlu adanya batasan masalah untuk memfokuskan perhatian pada objek penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.
2. Pasien usia dewasa ( minimal berusia 17 tahun).

### **1.4 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

### **1.5 Manfaat penelitian**

1. Bagi Apotek

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Apotek untuk memberikan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh pada saat kuliah dan dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

### 1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini diperlukan sebagai bukti agar tidak adanya plagiarisme antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan.

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

| Pembeda           | Rusdiana (2015)   | Handayani (2009)   | Saputro (2015)  | Widiawati (2021)  |
|-------------------|---|--|---|---|
| Judul Penelitian  | Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep dirumah sakit                     | Presepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di Indonesia | Gambaran tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya periode mei 2015 | Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan |
| Teknik Sampling   | Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan cara <i>random sampling</i>                          | Sampel dengan cara angket  | <i>Random sampling</i>  | Sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara angket   |
| Metode Penelitian | Metode penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i>  | Metode ini menggunakan penelitian langsung (survei)                          | Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif                                   | Menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif   |
| Tempat Penelitian | Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tanggerang  | Apotek di tiga kota yaitu Jakarta, Yogyakarta danMakasar                     | Rumah Sakit Pertamina Jaya  | Apotek Tegongan Balapulang Wetan  |
| Hasil Penelitian  | Variabel <i>assurance</i> mendapatkan kepuasan tertinggi dengan hasil kuesioner dalam skor 3,29%. | 74% konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan apotek.          | 84% merasa puas terhadap tingkat kepuasan pasien.   | Berdasarkan lima dimensi mendapatkan nilai rata-rata 4,13 dengan kategori pasien merasa puas.   |

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tingkat Kepuasan Pasien**

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

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tjiptono (2012) mendefinisikan harapan sebagai perkiraan atau keyakinan konsumen tersebut membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Kurniasih (2012) 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 puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan.

Pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya, yang artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

### 2.1.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan sebagai manfaat berikut:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi sebagai sumber pendapatan masa depan (terutama pada pembelian ulang *cross-selling*, dan *up-selling*).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
4. Meningkatkan toleransi harga.
5. Rekomendasi gethok tular positif.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product line-extension*, *brand extensions*, dan *new add-on service* yang ditawarkan.
7. Meningkatkan *bargaining power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

### 2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Notoatmodjo (2007), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat memenuhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan, seseorang tentang kesehatan maka semakin tinggi untuk berperan serta.

2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

3. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (receiving) diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan tindakan yang diberikan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

5. Sistem nilai

Sistem nilai seorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya

Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

7. Empati yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan  
Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan.

#### **2.1.4 Jenis - Jenis Kepuasan Pasien**

Menurut Kotler (2012) jenis-jenis kepuasan adalah :

1. Kepuasan Fungsional

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal : Karena makan membuat perut kenyang.

2. Kepuasan Psikologis

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat berwujud. Perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang istimewa.

#### **2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan Pasien**

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kinerja yang baik merupakan strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam persaingan. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut. Sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1987) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai berikut :

*service quality* merupakan suatu pengukuran perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen.

### 2.1.6 Komponen Utama Kualitas Pelayanan

Gronos (2007) menyatakan bahwa kualitas total suatu pelayanan terdiri dari tiga komponen utama yaitu:

#### 1. Teknikal quality

Komponen yang berkaitan dengan kualitas output pelayanan yang diterima konsumen dan menurut Parasuraman, et.al., dapat diperinci sebagai berikut :

- a. *Search quality* (Dapat dibeli sebelum dievaluasi misalkan harga).
- b. *Experience quality* (Hanya dapat dievaluasi sebelum membeli misalkan ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapihan hasil kerja).
- c. *Eredency quality* (Sukar dievaluasi walaupun telah mengkonsumsi jasa).

#### 2. *Fungsional quality*

Komponen yang berkaitan dengan kualitas, cara penyampaian suatu pelayanan.

#### 3. *Croprate image*

*Croprate image* yaitu profil citra umum reputasi dan daya tarik khusus perusahaan.

Lima dimensi menurut Kotler (2009) yang perlu diperhatikan yaitu :

1. *Responsiviness* (ketanggapan)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat, dalam hal ini petugas dalam menjalin komunikasi dengan pasien, kecepatan pelayanan dan pasien mendapatkan informasi mengenai obat dengan jelas dan mudah dimengerti. Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan. Pengendalian dalam hal ini petugas memberikan informasi mengenai cara pakai obat, aturan pakai, indikasi, penyimpanan dan penggunaan obat. Dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Atribut yang ada dalam dimensi kehandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggung jawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

### 3. *Asurance* (jaminan)

kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, dalam hal ini petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, dan petugas memiliki ketrampilan yang baik dalam memberikan informasi. Dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dari perilaku dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggannya. Menurut Tjipto (2005) karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan, dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut.

### 4. *Emphaty* (empati)

Kemampuan memberikan perhatian, membina hubungan, memahami kebutuhan pelanggan, dalam hal ini petugas tidak membedakan pasien dan bahasa yang disampaikan mudah dimengerti. Komponen dari kelompok menengah keatas mempunyai harapan yang tinggi agar apotek penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. *Emphaty* menurut Tjipto dan Chandra (2005) menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hubungan

empati dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan, maka pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut (Aprilia,2013).

#### 5. *Tangibles* (bukti)

Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan, dalam hal ini apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman, tersedia kotak saran dan kritik, tersedia brosur atau leaflet atau poster mengenai obat maupun kesehatan, apotek yang mudah diakses, petugas berpakaian rapih dan bersih, dan tersedia lahan parkir yang memadai.

Aspek dimana pelanggan menggunakan penelitian untuk memenuhi suatu kualitas pelayanan dan merupakan sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller, (2009) Bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik perlengkapan, karyawan dan komunikasi.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya perusahaan jasa , para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh perusahaan seperti penampilan karyawan.

### 2.1.7 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

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

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang disediakan.

#### 2. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen kepada pesaing. Cara ini dapat diketahui kekuatan dan kelemahan pesaing.

#### 3. *Lost customer analysis*

Penyedia jasa mengevaluasi dan menghubungkan konsumen yang telah berhenti membeli atau telah berpindah 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 menunjukkan kegagalan penyedia jasa dalam memuaskan konsumen.

#### 4. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian dilakukan dengan melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur

kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

#### **2.1.8 Definisi Apotek**

Apotek merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat (Depkes,2009). Salah satu sarana pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanan apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik. Dalam pengelolaan 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 dikatakan standar kefarmasian kurang (Depkes RI,2009).

#### **2.1.9 Tugas dan Fungsi Apotek**

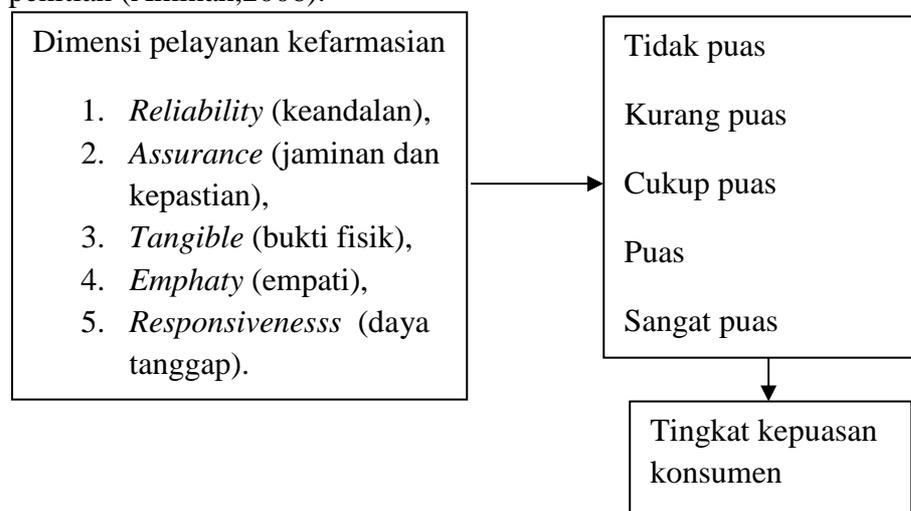
Tugas dan fungsi Apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 adalah sebagai berikut :

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, dan kosmetika
4. Sarana pembuatan dan mengendalikan mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat.

## 2.2 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan serangkaian teori yang didasari oleh topik penelitian (Aminah,2006).

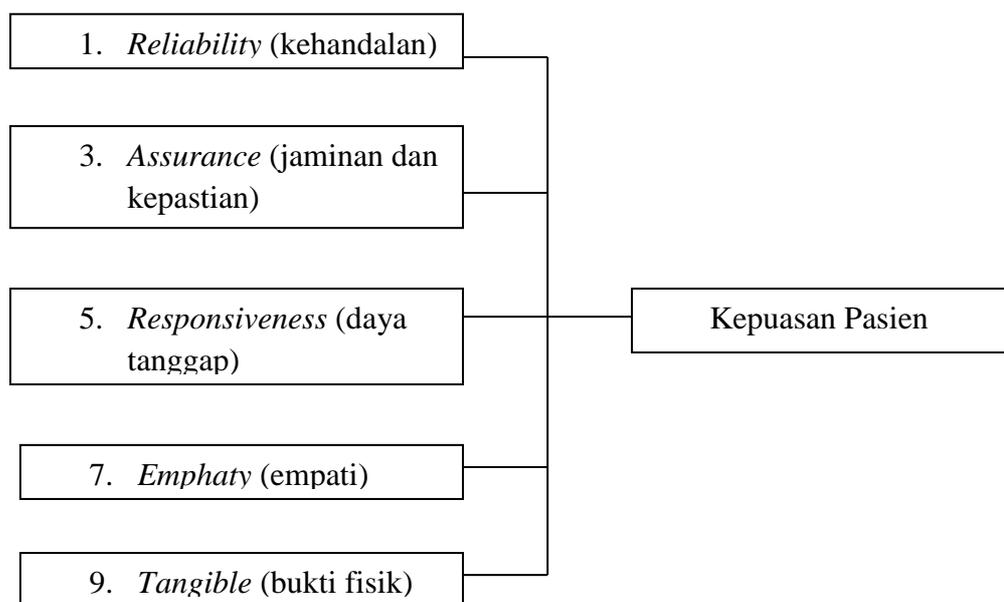


**Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian**

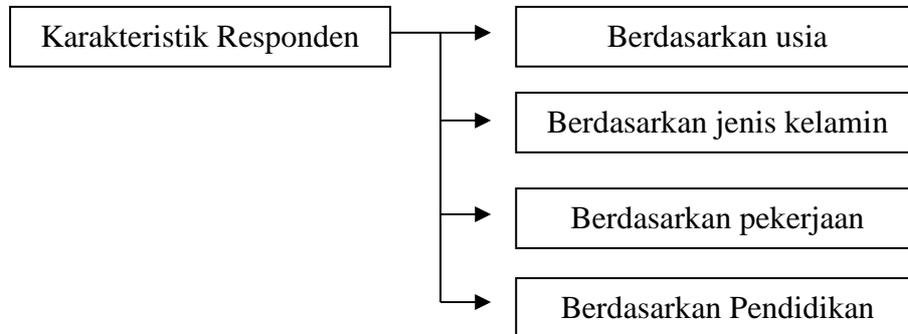
### 2.3 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan dasar dari pemikiran pada penelitian yang dirumuskan dari observasi dan tinjauan pustaka. Kerangka konsep menjelaskan hubungan dan keterkaitan baik variabel penelitian maupun permasalahan yang diteliti sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab masalah penelitian (Aminah,2016).

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka teori tersebut, maka disusun kerangka konsep dalam penelitian sebagai berikut :



**Gambar 2.2 : Kerangka Konsep Penelitian**



**Gambar 2.3 : Karakteristik Responden**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian pada bidang farmasi sosial, dilakukan pada bulan Januari-Februari 2021 di Apotek Tegongan yang beralamat di Jl. Raya Balapulang-Jatibarang, Kelurahan Balapulang Wetan, Kecamatan. Balapulang, Kabupaten. Tegal, Jawa Tengah.

#### **3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dalam bidang farmasi sosial yang mengambil topik mengenai pelayanan obat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu pengambilan data variabel dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi untuk menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi (Notoadmojo, 2010). Penelitian ini memberikan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2012) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Apotek Tegongan Balapulang Wetan yang mendapat pelayanan kefarmasian. Data yang diperoleh dari Apotek Tegongan Balapulang Wetan terdapat populasi sebanyak 3200 pasien pada bulan November-Desember 2020.

### 3.3.2 Sampel

Menurut sugiyono (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh pasien atau pelanggan yang ada di Apotek Tegongan Balapulang Wetan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila pelaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin ini biasanya digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel banyak sekali, sehingga diperlukan formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili seluruh populasi.

Rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi (10% atau 0,1)

Sehingga akan didapatkan perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{3200}{1+3200(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3200}{33}$$

$$n = 96,96$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan populasi di Apotek Tegongan Balapulang Wetan sebanyak 3200 pasien, hasil dari rumus Slovin sebanyak 96 pasien dibulatkan menjadi 100 pasien di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

Kriteria inklusi :

1. Pasien yang berumur dewasa (17 tahun ke atas).
2. Bersedia menjadi responden dengan dibuktikan mengisi lembar persetujuan.
3. Mampu membaca dan menulis.

Kriteria iksklusi :

Tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel dapat diartikan sebagai ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Notoatmojo, 2010). Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang. Objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2012).

### 3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang dimati (Notoadmojo, 2010).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

| Varibel    | Definisi   | Alat Ukur | Cara Ukur   | Hasil ukur   | Skala Ukur |
|------------|--|-----------|---|--|------------|
| Kepuasan   | Perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Yang dilihat dari 5 dimensi.       | Kuesioner | Pasien mengisi kuesioner sendiri dengan menggunakan skala Likert. | 5 = Sangat puas<br>4 = Puas<br>3 = Cukup Puas<br>2 = Kurang Puas<br>1 = Tidak Puas | Ordinal    |
| Umur       | Rentang waktu seseorang yang dimulai sejak dia dilahirkan hingga berulang tahun.   | Kuesioner | Pasien mengisi kuesioner yang diberikan sesuai umur saat ini      | 1. 17-30 tahun<br>2. 31-44 tahun<br>3. 45-58 tahun                                 | Ordinal    |
| Pendidikan | Bimbingan yang diberikan oleh seseorang kepada perkembangan orang lain menuju kearah cita-cita tertentu untuk mengisi kehidupan sehingga dapat mencapai kebahagiaan. | Kuesioner | Pasien mengisi kuesioner yang diberikan                           | 1. SD<br>2. SMP<br>3. SMA/SMK<br>4. Perguruan Tinggi                               | Ordinal    |
| Pekerjaan  | Suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh penghasilan.   | Kuesioner | Pasien mengisi kuesioner yang diberikan.                          | 1. Pegawai Swasta<br>2. PNS<br>3. Wiraswasta<br>4. IRT<br>5. Lain-lain             | Ordinal    |

**Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional**

| <b>Variabel</b> | <b>Definisi</b>  | <b>Alat Ukur</b> | <b>Cara Ukur</b>                                 | <b>Hasil Ukur</b>            | <b>Skala Ukur</b> |
|-----------------|--|------------------|--|------------------------------|-------------------|
| Jenis Kelamin   | Suatu akibat dari dimorfisme seksual, yang pada manusia dikenal menjadi laki-laki dan perempuan. | Kuesioner        | Pasien mengisi sendiri kuesioner yang diberikan. | 1. laki-laki<br>2. Perempuan | Nomonal           |

### 3.6 Validitas dan Reabilitas

#### 3.6.1 Uji Validitas

Menurut Notoadmojo (2010) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen, sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. menurut Sugiyono (2011) keputusan ujinya dalah : Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table artinya variabel tersebut valid, namun apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  table maka variabel tidak valid.

Kriteria uji validasi :

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

Perhitungan validitas menggunakan bantuan program SPSS 25. Dari uji validitas didapatkan bahwa dari 33 pertanyaan terdapat 22 pertanyaan valid dan 11 pertanyaan yang tidak valid.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

| Dimensi               | No | Pertanyaan  | r tabel | r hitung | Keterangan  |
|-----------------------|----|---|---------|----------|-------------|
| <i>Responsiveness</i> | 1. | Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat                       | 0,361   | 0,410    | Valid       |
|                       | 2. | Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien                             | 0,361   | 0,496    | Valid       |
|                       | 3. | Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh petugas   | 0,361   | 0,310    | Tidak Valid |
|                       | 4. | Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien                       | 0,361   | 0,280    | Tidak Valid |
|                       | 5. | Ketepatan petugas dalam menjalankan pelayanan                             | 0,361   | 0,341    | Tidak Valid |
| <i>Reability</i>      | 1. | Petugas memberikan informasi mengenai cara pakai obat pada pasien         | 0,361   | 0,068    | Tidak Valid |
|                       | 2. | Petugas memberikan pelayanan yang memuaskan                               | 0,361   | 0,275    | Tidak Valid |
|                       | 3. | Ketersediaan petugas untuk saling membantu                                | 0,361   | 0,403    | Valid       |
|                       | 4. | Ketepatan petugas dalam memenuhi pelayanan yang baik                      | 0,361   | 0,356    | Tidak Valid |
|                       | 5. | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien | 0,361   | 0,375    | Valid       |
|                       | 6. | Obat dijual dengan harga yang wajar                                       | 0,361   | 0,447    | Valid       |
|                       | 7. | Obat yang dijual sesuai kebutuhan pasien                                  | 0,361   | 0,375    | Valid       |
| <i>Assurance</i>      | 1. | Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan         | 0,361   | 0,446    | Valid       |
|                       | 2. | Ketrampilan yang baik oleh petugas dalam bekerja                          | 0,361   | 0,366    | Valid       |
|                       | 3. | Obat yang diberikan sesuai dengan dengan yang diminta                     | 0,361   | 0,341    | Tidak Valid |

Lanjutan Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

| Dimensi          | No | Pertanyaan  | r tabel | r hitung | Keterangan  |
|------------------|----|---|---------|----------|-------------|
| <i>Emphaty</i>   | 4. | Terjaminnya kualitas obat   | 0,361   | 0,473    | Valid       |
|                  | 5. | Kejujuran petugas dalam melakukan pelayanan                         | 0,361   | 0,236    | Tidak Valid |
|                  | 6. | Keamanan lahan parkir di Apotek                                     | 0,361   | 0,444    | Valid       |
|                  | 1. | Petugas selalu memberikan salam pembuka                             | 0,361   | 0,453    | Valid       |
|                  | 2. | Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial | 0,361   | 0,419    | Valid       |
|                  | 3. | Petugas selalu mengucapkan terimakasih di ahir pelayanan            | 0,361   | 0,453    | Valid       |
|                  | 4. | Petugas memberikan perhatian khusus kepada konsumen                 | 0,361   | 0,528    | Valid       |
|                  | 5. | Petugas memahami keluhan pasien                                     | 0,361   | 0,530    | Valid       |
| <i>Tangibels</i> | 6. | Bahasa petugas yang mudan dimengerti                                | 0,361   | 0,310    | Tidak Valid |
|                  | 7. | Keramahan petugas apotek  | 0,361   | 0,429    | Valid       |
|                  | 8. | Petugas selalu tersenyum saat menyapa pasien                        | 0,361   | 0,310    | Tidak Valid |
|                  | 1. | Kebersihan dan kerapihan apotek                                     | 0,361   | 0,476    | Valid       |
|                  | 2. | Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih                  | 0,361   | 0,420    | Valid       |
|                  | 3. | Petugas apotek berpakaian rapih dan bersih                          | 0,361   | 0,284    | Tidak Valid |
|                  | 4. | Obat dijual dengan harga yang wajar                                 | 0,361   | 0,399    | Valid       |
|                  | 5. | Lahar parkir apotek yang cukup luas                                 | 0,361   | 0,468    | Valid       |
|                  | 6. | Ruang tunggu apotek yang nyaman                                     | 0,361   | 0,274    | Tidak Valid |
|                  | 7. | Apotek menerapkan protocol kesehatan sesuai anjuran pemerintah      | 0,361   | 0,477    | Valid       |

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoajmojo, 2010).

Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kepercayaan dan dapat diandalkan yaitu menunjukkan tingkat kepercayaan dan dapat digunakan berulang dengan karakteristik responden yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 orang.

Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach alpha pada masing-masing variabel. Cronbach alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki cronbach alpha besar dari 0,06. Pengujian reliabilitas digunakan dengan rumus koefisien reliabilitas alpha cronbach dengan bantuan computer dengan rumus :

Kriteria penafsiran mengenai indeks  $r_{11}$  sebagai berikut (Arikunto, 2010) :

1.  $x$  cronbach  $<0,6$  = Reliabilitasnya baik
2.  $x$  cronbach  $0,6-0,8$  = Reliabilitasnya dapat di terima
3.  $x$  cronbach  $>0,8$  = Reliabilitasnya sangat baik

Dalam penelitian ini didapatkan hasil uji reliabilitas sebesar 0.795 dengan banyaknya item 33 kuesioner. Dengan Hasil 0.795 maka diartikan seabakai Reabilitasnya dapat di terima.

### **3.7 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **3.7.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil dari penyebaran kuisioner kepada responden yaitu pasien atau pelanggan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiono (2012) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### **3.7.2 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan teknnik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket atau pembagian kuisioner kepada responden yaitu pasien atau pelanggan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. Hal yang dapat dilakukan saat mengumpulkan data antara lain :

1. Menyapa responden dan proses penyaringan kriteria inklusi terkait umur.
2. Menjelaskan penelitian yang dilakukan.
3. Persetujuan responden.

4. Responden mengisi kuesioner.
5. Kuesioner dikembalikan kepada peneliti.
6. Kemudian kuesioner diolah dan dianalisis oleh peneliti

### **3.8 Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.8.1 Teknik Pengolahan Data**

Menurut Hidayat (2007), teknik pengolahan meliputi :

1. *Editing*

Setelah kuesioner selesai di isi oleh responden, kemudian dikumpulkan langsung oleh peneliti dan selanjutnya peneliti mengecek kembali jawaban kuesioner yang telah diisi responden untuk memastikan kemungkinan adanya kesalahan dalam pengisian dan melihat kelengkapan, kejelasan dan konsistensi jawaban. Untuk kuesioner yang pengisiannya belum lengkap, diminta kepada responden untuk melengkapi lembar kuesioner pada saat itu juga.

2. *Coding* (Pemberian kode)

Peneliti member kode pada lembar kuesioner kemudian untuk mempermudah peneliti dalam melakukan tabulasi dan analisis data maka peneliti member kode pada setiap variabel. Untuk variabel kepuasan dengan kategorin sangat puas=3, Puas=2, tidak puas=1.

### 3. *Entry data*

Setelah melalui tahap coding, kemudian data dimasukkan untuk di olah dalam analisa dan menggunakan *software computer* yang meliputi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

### 4. *Tabulating* (penyusunan data)

Data yang dimasukkan kedalam software computer, kemudian di analisis menggunakan analisis univariat.

### 5. Pemberian skor atau nilai

Dalam pemberian skor atau nilai digunakan skala ordinal yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Menurut Sarjono (2013), skor ordinal adalah skala yang menyatakan kategori sekaligus peringkat, yang menunjukkan suatu urutan penilaian, skala yang digunakan adalah 1 sampai 5.

**Tabel 3.4 Kriteria Skala Kuesioner Kepuasan Pasien**

| <b>Keterangan</b> | <b>Skor</b> |
|-------------------|-------------|
| Sangat Puas       | 5           |
| Puas              | 4           |
| Cukup Puas        | 3           |
| Kurang Puas       | 2           |
| Tidak Puas        | 1           |

### 3.8.2 Analisis Data

Pada penelitian ini analisa data menggunakan uji statistic. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat.

Analisa unuvariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan presentase dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2010).

#### Kriteria penelitian tingkat kepuasan pasien

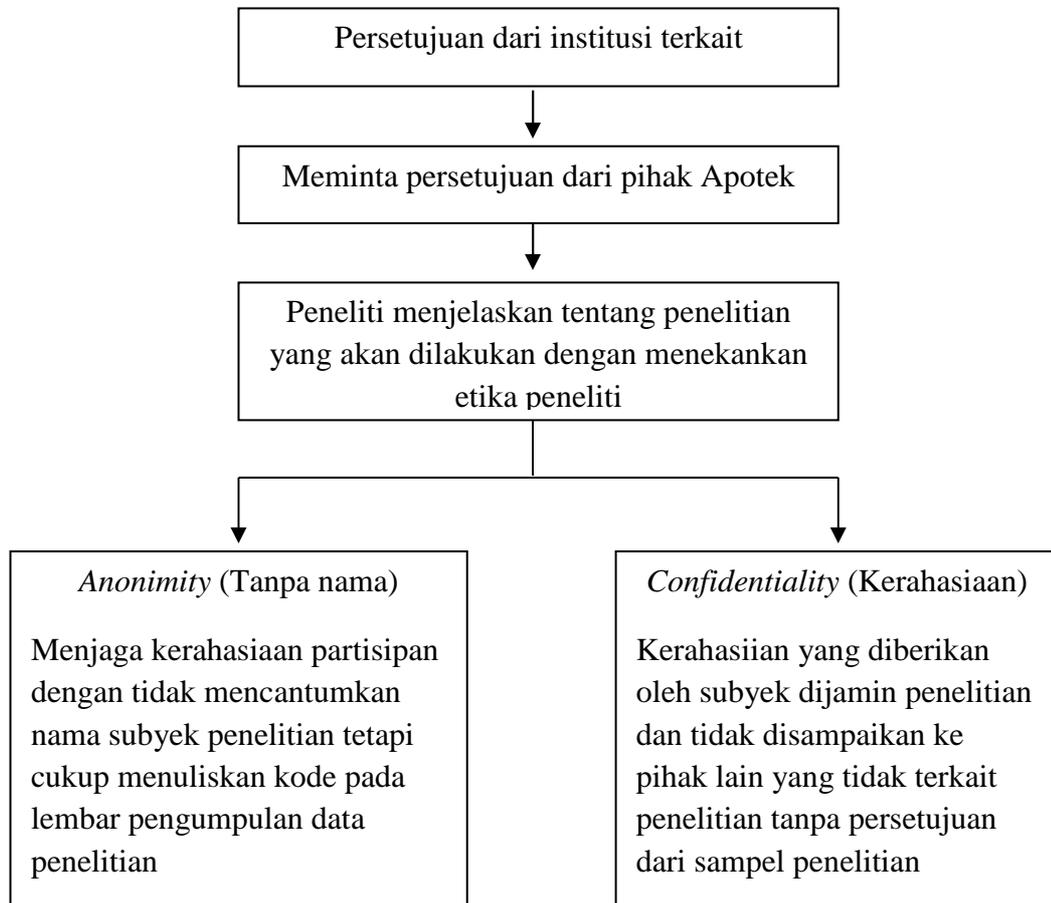
$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{pilihan}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0,75 \end{aligned}$$

**Tabel 3.5 Kriteria Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien**

(berdasarkan skala).

| <b>Interval</b> | <b>Tingkat kepuasan</b> |
|-----------------|-------------------------|
| 0-1             | Tidak Puas              |
| 1,1-2           | Kurang Puas             |
| 2,1-3           | Cukup Puas              |
| 3,1-4           | Puas                    |
| 4,1-5           | Sangat Puas             |

### 3.9 Etika Penelitian



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini akan menjelaskan mengenai profil Apotek Tegongan Balapulang Wetan dan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan hasil kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada periode bulan Januari 2021 – Februari 2021.

#### **4.1 Gambaran Apotek Tegongan Balapulang wetan**

##### **4.1.1 Profil Apotek Tegongan Balapulang Wetan**

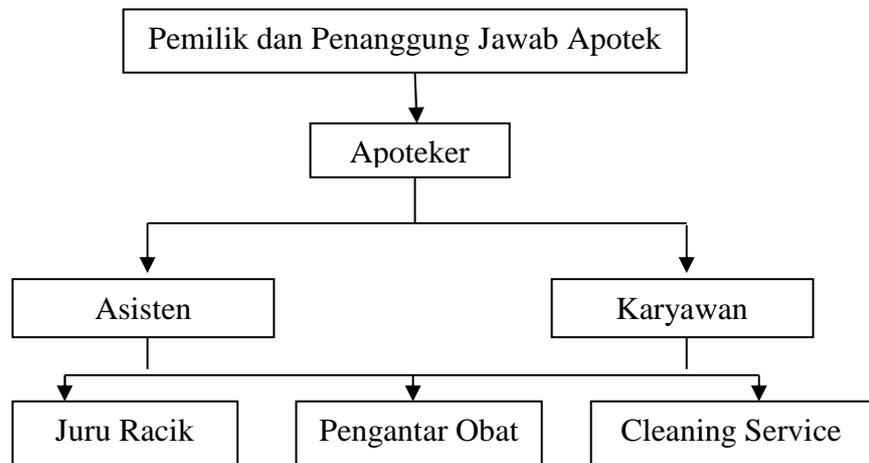
Apotek Tegongan Balapulang Wetan adalah Apotek yang berada di jalan Jurusan Jatibarang RT.02 RW.06 Balapulang Wetan, kecamatan Balapulang, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Apotek Balapulang Wetan melayani resep dokter baik dari rumah sakit maupun dokter praktek, baik dalam kota maupun luar kota. Resep dari puskesmas dan juga resep antar Apotek. Tujuan Apotek Tegongan Balapulang Wetan adalah tercapainya masyarakat yang sehat dan sejahtera dengan menyelenggarakan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Apotek Tegongan Balapulang Wetan mempunyai beberapa fasilitas yang dibuka untuk umum pada pukul 07.00 – 21.00 WIB.

Apotek melayani resep Dokter dan melayani obat bebas, pelayanan tes kesehatan (Kolesterol, Gula darah, dan Tensi).

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Apotek

Struktur Organisasi Apotek Tegongan Balapulang Wetan  
Periode 2021



**Gambar 4.1** Stuktur Organisasi Apotek Tegongan

**Balapulang wetan**

**Sumber : Apotek Tegongan Balapulang Wetan (2021).**

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia adalah masa individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No     | Usia (Tahun)  | Frekuensi | Presentse (%) |
|--------|---------------|-----------|---------------|
| 1      | 17 – 30 tahun | 32        | 32            |
| 2      | 31 – 44 tahun | 56        | 56            |
| 3      | 45 – 58 tahun | 12        | 12            |
| Jumlah |               | 100       | 100           |

**Sumber : Data Primer yang diolah (2021)**

Berdasarkan tabel 4.1 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berusia 31 – 44 tahun sebanyak 56 orang (56%). Dimana peneliti menemukan di usia tersebut lebih banyak yang berobat. Umur merupakan salah satu karakteristik seseorang yang sangat utama, umur mempunyai hubungan pengalaman terhadap masalah kesehatan atau penyakit, dan pengambilan keputusan dipengaruhi oleh umur individu tersebut. Semakin bertambahnya umur psikologi individu semakin baik, artinya semakin baik pula adaptasi terhadap orang lain (Feist, 2009).

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan terhadap kepuasan kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

**Tabel 4.2 Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No            | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
| 1             | Laki – Laki   | 39        | 39             |
| 2             | Perempuan     | 61        | 61             |
| <b>Jumlah</b> |               | 100       | 100            |

**Sumber : Data Primer yang diolah (2021)**

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu 61 orang (61%) sedangkan untuk laki-laki sebanyak 39 orang (39%). Peneliti menemukan angka kesakitan dokalangan perempuan relatif lebih tinggi dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan mudah mengalami ketegangan dan stres emosional yang menyebabkan terjadinya peningkatan tuntutan atas kualitas jasa pelayanan dibandingkan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan keadaan emosionalnya.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, maka pasien yang memberikan tanggapan karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini :

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

| No            | Pendidikan       | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|------------------|-----------|----------------|
| 1             | SD               | 20        | 20             |
| 2             | SMP              | 40        | 40             |
| 3             | SMA/SMK          | 25        | 25             |
| 4             | Perguruan Tinggi | 15        | 15             |
| <b>Jumlah</b> |                  | 100       | 100%           |

**Sumber : Data Primer yang diolah (2021)**

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden paling banyak adalah pasien dengan tamat SMP sebanyak 40 orang (40%), kemudian pasien dengan tamat SD sebanyak 20 orang (20%), pasien tamatan SMA/SMK sebanyak 25 orang (25%), dan responden dengan tamat Perguruan Tinggi sebanyak 15 orang (15%). Dalam hal ini pendidikan yang diterima oleh pasien mempengaruhi cara berfikir dan tindakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diharapkan (Yuniarta, 2011).

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan berdasarkan karakteristik tingkat pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini :

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No     | Pekerjaan           | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------|---------------------|-----------|----------------|
| 1      | Pegawai Swasta      | 11        | 11             |
| 2      | Pegawai Negri Sipil | 11        | 11             |
| 3      | Wiraswasta          | 30        | 30             |
| 4      | Ibu Rumah Tangga    | 44        | 44             |
| 5      | Lain – lain         | 4         | 4              |
| Jumlah |                     | 100       | 100            |

**Sumber : Data Primer yang diolah (2021)**

Tabel 4.4 dapat dikatakan responden yang paling tinggi sebanyak 44 orang (44%) sebagai Ibu Rumah Tangga, disusul dengan responden 30 orang (30%) sebagai Wiraswasta, 11 orang (11%) bekerja sebagai PNS, Pegawai Swasta sebanyak 11 oarang (11%), dan lain-lain sebanyak 4 orang (4%).

### **4.3 Hasil Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan berdasarkan lima dimensi**

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul dari membandingkan antara harapan dan kinerja (Kotler dan Keller, 2011). Pelanggan akan merasa puas apabila hasil kinerja produk atau jasa yang diterimanya sama atau lebih dari yang diharapkan, akan tetapi pelanggan akan merasa tidak puas atau bahkan kecewa apabila hasil kinerja produk atau jasa dibawah yang diharapkan. Menurut Tjipto (2005) menyatakan bahwa kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kepuasan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan jasa yaitu suatu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen (Aryani,2015). Baik atau tidaknya pelayanan tergantung kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara baik dan konsisten.

#### **4.3.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiviness***

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap daya tanggap dari petugas Apotek dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien saat berkunjung di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. Dari hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang

memberikan tanggapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiviness* dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini :

**Tabel 4.5 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi**

| <b>Responsiviness</b> |                   |                        |                  |             |                 |
|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------|-------------|-----------------|
| <b>No</b>             | <b>Pertanyaan</b> |                        |                  | <b>Skor</b> | <b>Kategori</b> |
| 1                     | Petugas           | memberikan             | pelayanan        | 4,12        | Puas            |
|                       |                   | dengan cepat dan tepat |                  |             |                 |
| 2                     | Petugas           | cepat                  | tanggap terhadap | 4,14        | Puas            |
|                       |                   | keluhan pasien         |                  |             |                 |
| <b>Rata-Rata</b>      |                   |                        |                  | 4,13        | Puas            |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Pada tabel 4.12 dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan berdasarkan dimensi *responsiviness* mendapatkan hasil pasien merasakan puas terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan skor rata-rata yang diperoleh 4,13. Skor 4,13 dikategorikan sebagai puas dengan skala skor 3,4-4,2 (Marselin,2014). Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi ini diperoleh skore tertinggi sebesar 4,14 yaitu termasuk dalam kategori puas, dengan indikator petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien, sedangkan skore terendah memiliki nilai 4,12 dengan nilai 4,12 dikategorikan sebagai puas, hasil ditunjukkan pada indikator petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Sesuai dengan informasi yang didapatkan pada saat pengamatan dilapangan pada dimensi *responsiviness* mendapatkan

penilaian dengan kategori memuaskan dikarenakan sikap cepat tanggap terhadap dari petugas terhadap keluhan pasien. Hidayana 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.

#### 4.3.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kepuasan berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap tingkat kehandalan petugas dalam memberikan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan obat berdasarkan dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

**Tabel 4.6 Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi**

#### *Reliability*

| No        | Pertanyaan   | Skor | Kategori    |
|-----------|--|------|-------------|
| 1         | Ketersediaan petugas untuk saling membantu                                 | 4,21 | Puas        |
| 2.        | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien. | 4,24 | Sangat Puas |
| 3.        | Obat dijual dengan harga yang wajar.                                       | 4,19 | Puas        |
| 4.        | Obat yang dijual sesuai kebutuhan pasien.                                  | 4,16 | Puas        |
| Rata-rata |  | 4,19 | Puas        |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi ini adalah kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan. Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dibuktikan dengan pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa nilai skor sebesar 4,19 dengan kategori puas, dengan rentang skala 3,4-4,2.

Berasarkan skor tersebut pada dimensi ini diasumsikan dalam kategori puas oleh konsumen. Sesuai dengan informasi yang didapatkan pada saat pengamatan dilapangan pada dimensi *reliability* mendapatkan penilaian dengan kategori puas dikarenakan ketersediaan petugas untuk saling membantu sehingga pasien merasakan kepuasan tersendiri.

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi (Kotler,2011).

#### **4.3.3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Assurance***

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian berdasarkan kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, dalam hal ini

petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, dan petugas memiliki ketrampilan yang baik dalam memberikan informasi. Dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dari perilaku dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggannya.

**Tabel 4.7 Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi**

*Assurance*

| No        | Pertanyaan  | Skor | Kategori |
|-----------|---|------|----------|
| 1         | Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan | 4,21 | Puas     |
| 2         | Ketrampilan yang baik oleh petugas dalam bekerja                  | 4,16 | Puas     |
| 3         | Terjaminnya kualitas obat   | 4,01 | Puas     |
| 4         | Keamanan lahan parkir di Apotek                                   | 3,71 | Puas     |
| Rata-rata |   | 4,01 | Puas     |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hal yang paling dinilai pada dimensi *assurance* adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada dimensi ini hasil penelitian diperoleh skore tertinggi sebesar 4,16 yang termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator ketrampilan yang baik oleh petugas dalam bekerja, sedangkan skore terendah sebesar 3,71 yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator keamanan lahan parkir, mungkin dikarenakan lahan Apotek yang dekat dengan jalan sehingga pasien merasakan kurang aman.

Rata-rata skore yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 4,01. Skore 4,01 dikategorikan puas dengan rentang skore 3,4-4,2 (Marselin,2014). Berdasarkan skore tersebut pada dimensi ini diasumsikan dalam kategori puas. Sesuai dengan informasi yang didapatkan pada saat pengamatan dilappangan pada dimensi assurance mendapatkan penilaian dengan kategori puas karena ketrampilan yang baik oleh petugas dalam bekerja. menurut Kotler dan Keller (2013) berpendapat bahwa jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.

#### **4.3.4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Emphaty***

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian dari petugas pada saat melakukan pelayanan di apotek, membina hubungan dan memahami kebutuhan pelanggan, dalam hal ini petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, menggunakan mimik wajah yang baik, ramah, tidak membedakan pasien dan bahasa yang disampaikan mudah dimengerti.

Dari hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini :

**Tabel 4.8 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi***Emphaty*

| No        | Pertanyaan  | Skor | Kategori    |
|-----------|---|------|-------------|
| 1         | Petugas selalu memberikan salam pembuka                             | 4,10 | Puas        |
| 2         | Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial | 4,01 | Puas        |
| 3         | Petugas selalu mengucapkan terimakasih di ahir pelayanan            | 4,01 | Puas        |
| 4         | Petugas memberikan perhatian khusus kepada konsumen                 | 4,01 | Puas        |
| 5         | Petugas memahami keluhan pasien                                     | 4,10 | Puas        |
| 6         | Keramahan petugas Apotek  | 4,42 | Sangat Puas |
| Rata-rata |   | 4,01 | Puas        |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi *emphaty* ini adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas Apotek kepada konsumen atau pasien. Hasil penelitian diperoleh skore tertinggi sebesar 4,42 yaitu termasuk dalam kategori sangat puas , ditunjukkan pada indikator keramahan petugas Apotek, sedangkan skore terendah sebesar 4,0 dimana skore ini mencangkup 3 indikator sekaligus yaitu petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa memandang status sosial, petugas selalu mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan, dan petugas memberikan perhatian khusus pada konsumen.

Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 4,0 . Skore 4,0 dikategorikan sebagai puas dengan rentang skore

3,4-4,2 (Marselin,2014). Dengan demikian pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty* ini, ditunjukkan pada saat penelitiang langsung di lapangan petugas selalu memberikan pelayanan yang membuat pasien akan merasakan kepuasan tersendiri, seperti keramahan saat pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan mimik wajah yang baik, petugas juga menerapkan 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan, santun.

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

#### **4.3.5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibels***

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap fasilitas yang ada, kebersihan ruangan, termasuk kerapihan dan penampilan Apotek. Dari hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulung Wetan, pasien yang memberikan tanggapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibels* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.9 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi***Tangibels*

| No        | Pertanyaan   | Skor | Kategori    |
|-----------|--|------|-------------|
| 1         | Kebersihan dan kerapihan Apotek                                | 4,30 | Sangat Puas |
| 2         | Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih             | 4,10 | Puas        |
| 3         | Obat dijual dengan harga yang wajar                            | 4,29 | Sangat Puas |
| 4         | Lahan parkir Apotek yang cukup luas                            | 4,01 | Puas        |
| 5         | Apotek menerapkan protocol kesehatan sesuai anjuran pemerintah | 4,60 | Sangat Puas |
| Rata-rata |  | 4,25 | Sangat Puas |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa dimensi ini merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dapat dinilai dari dimensi *tangibels* adalah bukti fisik suatu Apotek. Hasil penelitian yang didapatkan dari dimensi ini menunjukkan skore tertinggi ada pada nilai 4,60 yaitu pada indikator Apotek menerapkan protocol kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Dengan skore 4,60 termasuk dalam kategori sangat puas, hal ini dibuktikan pada saat penelitian langsung Apotek memang menerapkan protocol kesehatan yang bisa dikatakan ketat. Pasien harus menggunakan masker, mencuci tangan sebelum memasuki area Apotek dan menjaga jarak antar pasien lain, untuk tempat antara petugas dan pasien juga terdapat pembatas kaca yang bertujuan untuk menjaga jarak aman antara petugas dan pasien. Hal ini

menjadikan pasien merasakan sangat puas dengan adanya penerapan protocol kesehatan. Pada skore terendah adalah 4,01 yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator lahan parkir yang cukup luas, mungkin dikarenakan lahan parkir yang kurang luas dan sangat dekat dengan jalan raya, juga tidak adanya tukang parkir sebagai orang yang bertanggung jawab atas lahan parkir tersebut. Rata-rata skore yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 4,25. Skore 4,25 dikategorikan sangat puas dengan rentang skore 4,2-5.

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

#### 4.5 Hasil Perolehan Nilai Pada Tiap Dimensi

**Tabel 4.10 Hasil Perolehan Pada Tiap Dimensi**

| No        | Dimensi               | Skor | Kategori    |
|-----------|-----------------------|------|-------------|
| 1         | <i>Responsiviness</i> | 4,13 | Puas        |
| 2         | <i>Reliability</i>    | 4,19 | Puas        |
| 3         | <i>Assurance</i>      | 4,01 | Puas        |
| 4         | <i>Emphaty</i>        | 4,10 | Puas        |
| 5         | <i>Tangibel</i>       | 4,25 | Sangat Puas |
| Rata-rata |                       | 4,13 | Puas        |

**Sumber : Data primer penelitian, 2021**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan yang diperoleh dari 100 responden pada tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa perhitungan pada dimensi *responsiviness* diperoleh rata-rata 4,13 ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap ketanggapan petugas Apotek dalam melayani pasien. Pada dimensi *reliability* diperoleh nilai dengan rata-rata sebesar 4,25 ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kehandalan petugas Apotek dalam memberikan kualitas pelayanan. Pada dimensi *assurance* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 ini menunjukkan pasien merasa puas dengan jaminan yang diberikan Apotek berupa kualitas obat yang diberikan oleh petugas Apotek.

Kualitas obat merupakan salah satu jaminan untuk pasien sehingga merasa percaya akan obat yang diterimanya. Hal tersebut sangat mempengaruhi suatu penilaian terhadap Apotek. Pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10 nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan empati petugas yang selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Pada dimensi ke lima yaitu *tangible* atau bukti langsung atau bukti nyata diberikan oleh penyedia layanan Apotek yang memperoleh nilai rata-rata 4,25 nilai ini menunjukkan pasien sangat puas terhadap bukti langsung yang diberikan seperti Apotek yang selalu terlihat bersih dan rapih dan Apotek menerapkan protokol kesehatan dengan menerapkan 3M yaitu Mencuci tangan, Memakai masker, dan Menjaga jarak. Hal tersebut membuat pasien merasakan keyamanan

tersendiri saat berada di Apotek. Dari hasil kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi didapatkan nilai rata-rata 4,13 dengan kategori puas.

Apotek harus menjaga kualitas pelayanannya dengan baik dan dapat ditingkatkan. Untuk mendapatkan tingkatan sangat puas Apotek perlu meningkatkan pengelolaan sumber daya seperti peningkatan pengetahuan dan kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana khususnya ruang khusus konseling dan sarana pendukung seperti buku-buku sumber kepustakaan untuk melaksanakan pelayanan obat (Helni, 2015).

Apotek Tegongan Balapulang Wetan menjadi target penelitian karena memang belum ada peneliti yang melakukan penelitian di apotek ini, juga karena Apotek Tegongan Balapulang Wetan termasuk apotek baru yang didirikan pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan dari Apotek Tegongan Balapulang Wetan sebagai apotek baru.

Penelitian ini dilakukan pada pagi hari dari jam 07.00-12.00 dikarenakan pada waktu pagi terdapat pasien yang cukup banyak untuk dijadikan sampel penelitian dibandingkan dengan waktu siang atau sore hari, dikarenakan sedang musim hujan pasien lebih memilih berobat pada waktu pagi. Penelitian dilakukan selama 10 hari di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, dikarenakan dalam 10 hari ini sudah memenuhi target dari sampel penelitian.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan dapat disimpulkan bahwa pasien di Apotek merasakan puas tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, untuk kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *responsiviness* (ketanggapan) dengan rata-rata skor 4,13, *Reliability* (Kehandalan) dengan rata-rata skor 4,10, *Assurance* (Jaminan) dengan rata-rata skor 4,01, *Emphaty* (empati) dengan skor rata-rata 4,10, *Tangible* (Berwujud) dengan skore rata-rata 4,25, dari lima dimensi memperoleh nilai rata-rata 4,13 yang dikategorikan dengan puas.

#### **5.2 SARAN**

1. Untuk peneliti selanjutnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hambatan-hambatan yang menyebabkan ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan
2. Untuk peneliti selanjutnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dilihat dari segi kualitas produk atau jasa
3. Untuk apotek dilakukan peningkatan keamanan lahan parkir Apotek untuk meningkatkan rasa puas pada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari, J., 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran. Jurnal *Capacity STIE AMKOP*, Makassar.
- Depkes RI, (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Feist, J. (2009). *The ories of personality. New York: Mc Graw Hill*
- Gronroos, Cristian (2007). *Service management and Marketing 3*. Chichester, NY: Wiley
- Handayani, 2009. “Presepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota Di Indonesia”. Jurnal Makara, Kesehatan, Vol 13, No. 1, Juni 2009: 22-26”.
- Helni, 2015. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi”. Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora 17 (2), 43493,2015.
- Hidayana, Susilawati( 2016) “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. Jurnal Farmasi dan Kesehatan 6 (1), 59 - 65, 2016.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

- Kotler P, Keller, K.L.,. 2009. "Marketing Manajemen." 12<sup>Th</sup> Edition New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Garry Armstrong, (2012), Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kuncahyo I., 2004. Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia. ISSN 2406-9388. Vol 1, No. 2, Desember 2014.
- Kuncahyo I., 2004. "Dilema Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian." Surakarta.
- Kurniasih, R. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap potek Instalasi Farmasi R.S.A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Ningrum Afita (2018). *Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Putri Romas Brebes*.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Puspitasari (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Gajah Madatirta Farma Kota Tegal*.

- Rusdiana, 2015. "Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit.. Jurnal Pharmacia, Vol 5, No. 2, 2015: 169-176".
- Saputro, 2015. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Periode 2015". Jakarta:Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono (2011). *Metode enelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono F dan Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2012. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 51, No. 2. Oktober 2017.
- Zeithaml, Parasuraman, A., dan Leonard Berry.1994. "Reassessment of Expectations as A Comparsion Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher Research". *Journal of Marketing*. Vol.58 January.hal.11-124.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Permohonan Izin Pengambilan Data



Yayasan Pendidikan Harapan Bersama  
**PoliTekniK Harapan Bersama**  
**PROGRAM STUDI D III FARMASI**

Kampus I : Jl. Mataram No. 9 Tegal 52142 Telp. 0283-352000 Fax. 0283-353353  
 Website : www.poltektegal.ac.id Email : farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 191.03/FAR.PHB/XII/2020  
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,  
 Apoteker Apotek Tegongan Balapulang Wetan  
 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 : Tia Widiawati  
 NIM : 18080068  
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

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, 10 Desember 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. Persetujuan Permohonan Izin Pengambilan Data

**APOTEK TEGONGAN BALAPULANG**  
**WETAN**  
Jalan Jurusan Jatibarang rt.02/06 Balapulang Wetan, Kecamatan Balapulang, Kabupaten  
Tegal, Jawa Tengah.

---

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Penanggung jawab farmasi :

Nama : **AWALIA ARIF SUSANTI, S.Farm, Apt**  
NIP : 000212019  
JABATAN : Apoteker

Menerangkan bahwa

Nama : **TIA WIDIAWATI**  
Pekerjaan : Mahasiswi Politeknik Harapan Bersama Tegal  
Program Studi : Diploma III Farmasi  
Judul KTI : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.**

Mahasiswi tersebut telah melaksanakan penelitian di Apotek Tegongan

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Balapulang, 26 Maret 2021

Apoteker

  
**AWALIA ARIF SUSANTI, S.Farm, Apt**



**Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden**  
**LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**  
**(INFORMED CONSET)**

Kepada

Yth.Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Nama : Tia Widiawati

Nim : 18080068

Akan melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan”.

Adapun segala informasi yang saudara/saudari berikan akan dijamin kerahasiaanya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan merugikan. Karena itu saudara bebas mencantumkan nama atau tidak.

Apabila saudara/saudari berkenan untuk ikut serta dalam penelitian ini mohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan, namun apabila saudara/saudari tidak berkenan maka boleh menolakna.

Atas perhtian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Tegal,

Responden

(.....)



#### Lampiran 4. Lembar Kuesioner

#### DAFTAR QUESIONER

Keterangan :

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

| Dimensi               | No | Pertanyaan  | SP | P | TP |
|-----------------------|----|---|----|---|----|
| <i>Responsiviness</i> | 1. | Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat                       |    |   |    |
|                       | 2. | Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien                             |    |   |    |
| <i>Reability</i>      | 1. | Ketersediaan petugas untuk saling membantu                                |    |   |    |
|                       | 2. | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien |    |   |    |
|                       | 3. | Obat dijual dengan harga yang wajar                                       |    |   |    |
|                       | 4. | Obat yang dijual sesuai kebutuhan pasien                                  |    |   |    |
| <i>Assurance</i>      | 1. | Obat dijual dengan harga yang wajar                                       |    |   |    |

|                 |    |   |  |  |  |
|-----------------|----|---|--|--|--|
|                 | 2. | Obat yang dijual sesuai kebutuhan pasien                            |  |  |  |
|                 | 3. | Terjaminnya kualitas obat   |  |  |  |
|                 | 4. | Keamanan lahan parkir di apotek                                     |  |  |  |
| <i>Emphaty</i>  | 1. | Petugas selalu memberikan salam pembuka                             |  |  |  |
|                 | 2. | Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial |  |  |  |
|                 | 3. | Petugas selalu mengucapkan terimakasih di ahir pelayanan            |  |  |  |
|                 | 4. | Petugas memberikan perhatian khusus kepada konsumen                 |  |  |  |
|                 | 5. | Petugas memahami keluhan pasien                                     |  |  |  |
|                 | 6. | Keramahan petugas apotek  |  |  |  |
| <i>Tangible</i> | 1. | Kebersihan dan kerapihan apotek                                     |  |  |  |
|                 | 2. | Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih                  |  |  |  |
|                 | 3. | Obat dijual dengan harga yang wajar                                 |  |  |  |

|  |    |  |  |  |  |
|--|----|--|--|--|--|
|  | 4. | Lahan parkir apotek yang cukup luas                            |  |  |  |
|  | 5. | Apotek menerapkan protocol kesehatan sesuai anjuran pemerintah |  |  |  |

### Lampiran 5. Data Karakteristik Responden

| No | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan       | Pekerjaan        |
|----|---------------|------|------------------|------------------|
| 1  | Perempuan     | 30   | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 2  | Perempuan     | 27   | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 3  | Perempuan     | 29   | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 4  | Perempuan     | 28   | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 5  | Perempuan     | 32   | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 6  | Perempuan     | 34   | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 7  | Perempuan     | 36   | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 8  | Perempuan     | 40   | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 9  | Perempuan     | 40   | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 10 | Perempuan     | 39   | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 11 | Perempuan     | 17   | SMA/SMK          | Lain-lain        |
| 12 | Perempuan     | 23   | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 13 | Perempuan     | 23   | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 14 | Perempuan     | 29   | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 15 | Perempuan     | 29   | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 16 | Perempuan     | 29   | SMA/SMK          | Wiraswasta       |
| 17 | Perempuan     | 27   | Perguruan Tinggi | Ibu Rumah Tangga |
| 18 | Perempuan     | 28   | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 19 | Perempuan     | 17   | SMA/SMK          | Lain-lain        |
| 20 | Perempuan     | 18   | SMA/SMK          | Lain-lain        |
| 21 | Perempuan     | 20   | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 22 | Perempuan     | 19   | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 23 | Perempuan     | 27   | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 24 | Perempuan     | 26   | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |

|    |           |    |                  |                  |
|----|-----------|----|------------------|------------------|
| 25 | Perempuan | 25 | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 26 | Perempuan | 27 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 27 | Perempuan | 36 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 28 | Perempuan | 32 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 29 | Perempuan | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 30 | Perempuan | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 31 | Perempuan | 32 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 32 | Perempuan | 30 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 33 | Perempuan | 18 | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 34 | Perempuan | 32 | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 35 | Perempuan | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 36 | Perempuan | 39 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 37 | Perempuan | 40 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 38 | Perempuan | 40 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 39 | Perempuan | 17 | SMA/SMK          | Lain-lain        |
| 40 | Perempuan | 17 | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 41 | Perempuan | 23 | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 42 | Perempuan | 26 | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 43 | Perempuan | 30 | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 44 | Perempuan | 29 | Perguruan Tinggi | PNS              |
| 45 | Perempuan | 27 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 46 | Perempuan | 27 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 47 | Perempuan | 45 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 48 | Perempuan | 37 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 49 | Perempuan | 37 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 50 | Perempuan | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 51 | Perempuan | 32 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |

|    |            |    |                  |                  |
|----|------------|----|------------------|------------------|
| 52 | Perempuan  | 19 | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 53 | Perempuan  | 20 | SMA/SMK          | Ibu Rumah Tangga |
| 54 | Perempuan  | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 55 | Perempuan  | 34 | Perguruan Tinggi | Ibu Rumah Tangga |
| 56 | Perempuan  | 34 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 57 | Perempuan  | 36 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 58 | Perempuan  | 38 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 59 | Perempuan  | 40 | SMP              | Ibu Rumah Tangga |
| 60 | Perempuan  | 46 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 61 | Perempuan  | 51 | SD               | Ibu Rumah Tangga |
| 62 | Laiki-laki | 37 | SMP              | Wiraswasta       |
| 63 | Laki-laki  | 31 | SMA/SMK          | Pegawai Swasta   |
| 64 | Laki-laki  | 32 | SMP              | Wiraswasta       |
| 65 | Laki-laki  | 34 | Perguruan Tinggi | Wiraswasta       |
| 66 | Laki-laki  | 34 | SMP              | Wiraswasta       |
| 67 | Laki-laki  | 36 | SMP              | Wiraswasta       |
| 68 | Laki-laki  | 32 | SMA/SMK          | Pegawai Sawasta  |
| 69 | Laki-laki  | 31 | SMP              | Wiraswasta       |
| 70 | Laki-laki  | 31 | SMP              | Wiraswasta       |
| 71 | Laki-laki  | 39 | SD               | Wiraswasta       |
| 72 | Laki-laki  | 42 | SD               | Wiraswasta       |
| 73 | Laki-laki  | 53 | SD               | Wiraswasta       |
| 74 | Laki-laki  | 60 | SD               | Wiraswasta       |
| 75 | Laki-laki  | 41 | SD               | Wiraswasta       |
| 76 | Laki-laki  | 47 | SD               | Wiraswasta       |
| 77 | Laki-laki  | 32 | Perguruan Tinggi | Pegawai Swasta   |
| 78 | Laki-laki  | 37 | SMP              | Wiraswasta       |

|     |           |    |                  |                |
|-----|-----------|----|------------------|----------------|
| 79  | Laki-laki | 34 | SMA/SMK          | Wiraswasta     |
| 80  | Laki-laki | 35 | Perguruan Tinggi | PNS            |
| 81  | Laki-laki | 32 | SMA/SMK          | Pegawai Swasta |
| 82  | Laki-laki | 32 | SMA/SMK          | Wiraswasta     |
| 83  | Laki-laki | 35 | SMP              | Wiraswasta     |
| 84  | Laki-laki | 38 | Perguruan Tinggi | PNS            |
| 85  | Laki-laki | 42 | SMA/SMK          | Pegawai Swasta |
| 86  | Laki-laki | 40 | SMP              | Wiraswasta     |
| 87  | Laki-laki | 46 | SD               | Wiraswasta     |
| 88  | Laki-laki | 41 | SD               | Wiraswasta     |
| 89  | Laki-laki | 34 | SMP              | Wiraswasta     |
| 90  | Laki-laki | 36 | SMP              | Wiraswasta     |
| 91  | Laki-laki | 34 | SMP              | Wiraswasta     |
| 92  | Laki-laki | 39 | SMP              | Wiraswasta     |
| 93  | Laki-laki | 40 | SMP              | Wiraswasta     |
| 94  | Laki-laki | 43 | SD               | Wiraswasta     |
| 95  | Laki-laki | 36 | SMA/SMK          | Pegawai Swasra |
| 96  | Laki-laki | 32 | SMP              | Wiraswasta     |
| 97  | Laki-laki | 32 | SMP              | Wiraswasta     |
| 98  | Laki-laki | 39 | SD               | Wiraswasta     |
| 99  | Laki-laki | 34 | Perguruan Tinggi | PNS            |
| 100 | Laki-laki | 34 | SMP              | Wiraswasta     |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Lanjutan Lampiran 6. Jawaban Responden**

| No | Pertanyaan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 30 | 5          | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 31 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 32 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 34 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 35 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 36 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 37 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 38 | 5          | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 39 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 40 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 41 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 42 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 43 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 44 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 45 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 46 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 47 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 48 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 49 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 50 | 5          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |

### Lanjutan Lampiran 6. Jawaban Responden

| No | Pertanyaan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 51 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 52 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 53 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 54 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 55 | 5          | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 56 | 4          | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 57 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 58 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 59 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 60 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 61 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 62 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 63 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 64 | 5          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 65 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 66 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 67 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 68 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 69 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 70 | 4          | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 71 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

### Lanjutan Lampiran 6. Jawaban Responden

| No | Pertanyaan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 73 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 74 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 76 | 4          | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 77 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 78 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 79 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 80 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 81 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 82 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 83 | 4          | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 84 | 4          | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 85 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 86 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 87 | 4          | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 88 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 89 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 90 | 4          | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 91 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

### Lanjutan Lampiran 6. Jawaban Responden

| No        | Pertanyaan |   |     |   |   |   |     |   |   |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |    |
|-----------|------------|---|-----|---|---|---|-----|---|---|----|-----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|
|           | 1          | 2 | 3   | 4 | 5 | 6 | 7   | 8 | 9 | 10 | 11  | 12 | 13 | 14 | 15 | 16  | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 94        | 5          | 4 | 4   | 4 | 4 | 4 | 4   | 4 | 4 | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 95        | 5          | 4 | 4   | 4 | 4 | 4 | 5   | 5 | 4 | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 96        | 4          | 4 | 4   | 4 | 4 | 5 | 4   | 4 | 4 | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 97        | 4          | 5 | 4   | 4 | 4 | 4 | 4   | 4 | 4 | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 98        | 4          | 5 | 4   | 4 | 4 | 4 | 4   | 4 | 4 | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 99        | 5          | 4 | 5   | 4 | 4 | 5 | 5   | 5 | 5 | 5  | 5   | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 100       | 5          | 4 | 5   | 4 | 5 | 4 | 5   | 5 | 5 | 5  | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| Rata-rata | 4.1        |   | 4.2 |   |   |   | 4.0 |   |   |    | 4.1 |    |    |    |    | 4.2 |    |    |    |    |    |

#### Keterangan :

Sangat Puas : 5

Puas : 4

Tidak Puas : 1

#### Keterangan Skore

Sangat Puas : 4.2 – 5.0

Puas : 3.4 – 4.1

Tidak Puas : 1.8 – 2.6

## Lampiran 7. Dokumentasi Pengambilan Data



**Gambar 5.1 Apotek Tegongan Balapulang Wetan**



**Gambar 5.2 Apoteker Apotek Tegongan Balapulang Wetan**



**Gambar 5.3 Responden**

**CURICULUM VITAE**

Nama : Tia Widiawati  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 7 Maret 2000  
Agama : Islam  
No. HP : 082324500144  
Email : tiawidiawati109@gmail.com  
Pendidikan : - SDN BEDUG 02  
- MTs N 5 Tegal  
- SMK Muhammadiyah Lebaksiu  
- Diploma III Politeknik Harapan Bersama  
Judul TA : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.  
Nama Orang Tua :  
Nama Ayah : Wartim Nurdiana  
Nama Ibu : Kartini  
Pekerjaan Ayah : Pedagang  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Desa Balaradin RT01/01, Kec.Lebaksiu, Kab.Tegal