

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK TAMANAN FARMA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Diploma 3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto



ADELIA NURAI SYAH ARFA

NIM.18210019

POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK TAMANAN FARMA

Adelia Nuraisyah Arfa
NIM.18210017

Yogyakarta, 15 Juli 2021
Menyetujui :

Pembimbing I

Tanggal, 15 Juli 2021



Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt
NIP. 011808047

Pembimbing II

Tanggal, 15 Juli 2021



Unsa Izzati, M.Farm., Apt
NIP. 011904041

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK TAMANAN FARMA

Dipersiapkan dan disusun oleh

ADELIA NURAI SYAH ARFA

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 15 Juli 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



Rafiastiana Capritasari, M.Farm. Apt
NIP. 011808047

Ketua Dewan Penguji



Dr. Nunung Priyatni, M. Biomed., Apt
NIP. 011808005

Pembimbing II



Unsa Izzati, M.Farm. Apt
NIP. 011904041

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Diploma 3 Farmasi
Tanggal 15 Juli 2021



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
Ketua Program Studi D3 Farmasi

SURAT PERNYATAAN
TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tamanan Farma” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, 15 Juli 2021
Yang membuat pernyataan



(Adelia Nuraisyah Arfa)

INTISARI

Latar belakang: Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat.

Tujuan: Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Tamanan Farma. Sampel penelitian yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 50 orang.

Hasil: Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Tamanan Farma menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 72%, dimensi jaminan 71%, dimensi empati 65%, dimensi ketanggapan 61%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 56%.

Kesimpulan: Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek Tamanan Farma berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah cukup puas dengan persentase sebanyak 66%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian,

ABSTRACT

Background: Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, related parties can correct each other to what extent the services provided are getting better or worse. This is greatly influenced by every officer in providing services, in other words a service that can satisfy is a service that is carried out based on applicable regulations and can understand what the community is asking for.

Objective: The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Tamanan Farma Pharmacy.

Methods: This study uses quantitative methods, namely research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services which is analyzed using a questionnaire. The population in this study were all patients who bought drugs at the Tamanan Farma Pharmacy. The research sample taken by quota sampling is 50 people.

Results: The results of the study on the level of patient satisfaction at the Tamanan Farma Pharmacy showed that the category of the largest level of satisfaction was the physical evidence dimension as much as 72%, the assurance dimension 71%, the empathy dimension 65%, the responsiveness dimension 61%, and finally the reliability dimension as much as 56%.

Conclusion: The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services in patients at Apotek Tamanan Farma based on 5 dimensions of service quality is quite satisfied with a percentage of 66%.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis ilmiah dengan judul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tamanan Farma “.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma 3 Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto, Yogyakarta. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, tidak terlepas dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Monik Krisnawati, M.Sc., Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Poltekkes TNI AU Adisutjipto Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nunung Priyatni, M.Biomed., Apt selaku Penguji
3. Ibu Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt. selaku Pembimbing I
4. Ibu Unsa Izzati, M.Farm., Apt selaku Pembimbing II
5. Ibu Wening Esti Utami, S.Farm., Apt selaku Penanggung jawab Apoteker Penanggungjawab Apotek Tamanan Farma
6. Orang tua yang telah memberikan dukungan sepenuhnya
7. Semua pihak yang membantu, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
A. Definisi Apotek.....	Error! Bookmark not defined. 3
B. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek	3
C. Kerangka Teori	6
D. Kerangka Konsep	6
E. Hipotesis	6
BAB III METODE PENELITIAN	7
A. Jenis dan Desain Penelitian	7
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
C. Populasi dan sampel.....	7
D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	8
E. Metode Pengukuran Variabel	9
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
A. Hasil	11

B. Pembahasan	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan	12
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	12
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan	13
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Empati	14
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	14
Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	6
Gambar 2. Kerangka Konsep	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	21
Lampiran 2. Lembar questioner yang diisi oleh responden	22
Lampiran 3. Perhitungan pengambilan skor	23
Lampiran 4. Lembar questioner sebelum divalidasi	24
Lampiran 5. Lembar questioner setelah divalidasi	25
Lampiran 6. Apotek tempat pengambilan data penelitian	26
Lampiran 7. Pengambilan questioner dari responden	27
Lampiran 8. Pengambilan questioner dari responden	28
Lampiran 9. Pengambilan questioner dari responden	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam Herlinda).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku Apotek harus dikelola oleh seorang Apoteker yang professional (Permenkes, 2016).

Dari data rekapitulasi penjualan diketahui bahwa setiap bulan pasien yang dilayani Apotek Tamanan Farma cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien per hari lebih kurang 50 pasien. Tetapi persediaan obat di Apotek Tamanan Farma kurang memenuhi kebutuhan pasien, terkadang obat diganti dengan obat jenis yang lainnya.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Tamanan Farma.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Tamanan Farma.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma.

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. (Priyoto,2017)

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Untuk keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Hal tersebut akan menjadikan Pelayanan Kefarmasian di Apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Permenkes, 2016).

B. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi

pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Permenkes, 2014).

Peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu (PP No.51 tahun 2009).

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktifitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian (Permenkes, 2016).

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

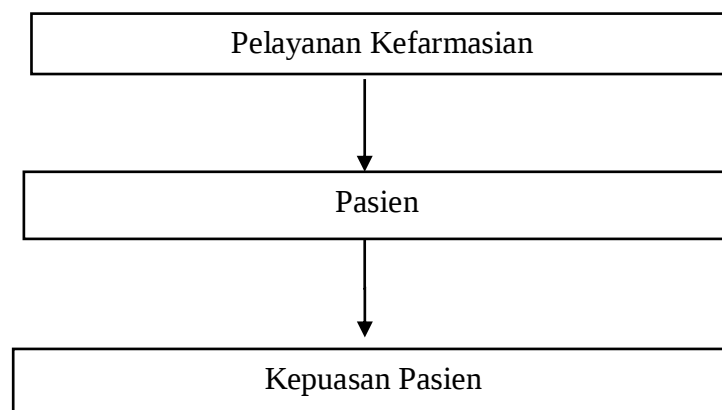
1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan..
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan., kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
4. Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (Yuniar, 2016 dalam Herlinda).

Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi standar :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, Alat kesehatan, dan bahan Medis habis Pakai meliputi :
 - a. Perencanaan
 - b. Pengadaan
 - c. Penerimaan
 - d. Penyimpanan
 - e. Pemusnahan
 - f. Pengendalian
 - g. Pencatatan dan pelaporan
2. Pelayanan farmasi klinik meliputi :
 - a. Pengkajian resep
 - b. Dispensing
 - c. Pelayanan Informasi Obat
 - d. Konseling
 - e. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
 - f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

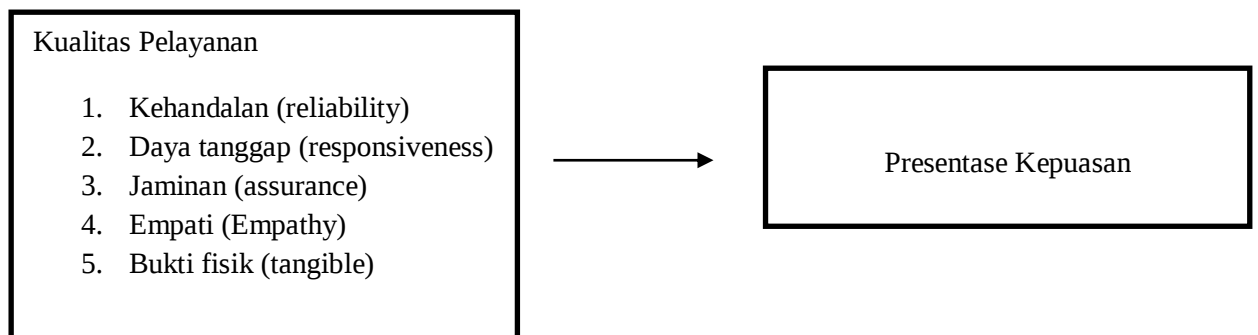
- g. Monitoring Efek samping Obat (MESO) (Permenkes,2016).

C. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

E. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diajukan hipotesis lebih dari 50% pasien yang datang ke Apotek Tamanan Farma merasa cukup puas dengan ketanggapan Tenaga Kesehatan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi bertempat di Apotek Tamanan Farma

2. Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2021

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Tamanan Farma pada 27 Juni – 04 Juli 2021

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan pada Apotek Tamanan Farma. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Quota Sampling. Pengambilan sampel secara Quota Sampling dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quotum atau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 50 orang, dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Usia produktif yaitu 17-65 tahun
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Bisa membaca dan menulis.

D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

1. Jenis data

Data primer ,yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran laporan yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dalam bentuk pernyataan skala Likert. Kuisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu :

SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas).

Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas adalah 5, Puas adalah 4, Cukup Puas adalah 3, Kurang Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

3. Pengolahan dan Analisis Data

1) Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Penyuntingan data (*Editing*) Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi.
- b. Pengkodean (*Coding*) Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- c. Memasukkan data (*data entry*) Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
- d. *Cleaning* Yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahn.

e. Tabulasi (*tabulating*) Yakni tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan di analisis

2) Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

E. Metode Pengukuran Variabel

Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Tamanan Farma. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 5, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15.

Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : bobot 5
2. Puas (P) : bobot 4
3. Cukup Puas (CP) : bobot 3
4. Kurang Puas (KP) : bobot 2
5. Tidak Puas (TP) : bobot 1

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

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

- a) < 40 % dari skor maksimal : Pasien tidak puas
- b) 40-55 % dari skor maksimal : Pasien kurang puas
- c) 56-75 % dari skor maksimal : Pasien cukup puas
- d) 76-85 % dari skor maksimal : Pasien puas
- e) 86-100% dari skor maksimal : Pasien sangat puas

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2017). Variable terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma

b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran umum Apotek Tamanan Farma

Apotek Tamanan Farma didirikan pada 8 Oktober 2013 oleh pemilik sarana apotek yang juga berprofesi sebagai apoteker di salah satu instansi pemerintah.

Nama Tamanan Farma diambil dari nama daerah dimana apotek didirikan. Apotek Tamanan Farma terletak di daerah Dusun Krobokan Rt. 05, Desa Tamanan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Apotek Tamanan Farma memiliki 1 orang Apoteker pengelola Apotek, 1 orang Apoteker pendamping, dan 4 orang Tenaga Teknis Kefarmasian.

1. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	15	30
Perempuan	35	70
Total	50	100

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 15 orang dengan persentase 30% dan perempuan sebanyak 35 orang dengan persentase 70%.

2. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Kehandalan

***Skor maksimal 421**

Kategori	Jumlah Skor	Presentase (%)
Sangat Puas	25	6
Puas	296	70
Cukup Puas	84	20
Kurang Puas	16	4
Tidak Puas	-	-
Total	421	100

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa jumlah skor yang didapat dari responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi kehandalan yaitu 25 dengan persentase 6%, kategori untuk puas yaitu 296 dengan persentase 70%, kategori untuk cukup puas yaitu 84 dengan persentase 20%, kategori kurang puas yaitu 16 dengan persentase 4%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Ketanggapan

***Skor maksimal 456**

Kategori	Jumlah Skor	Presentase
Sangat Puas	50	11
Puas	140	31
Cukup Puas	231	50,8
Kurang Puas	34	7
Tidak Puas	1	0,2
Total	456	100

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah skor yang didapat dari responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi ketanggapan yaitu 50 dengan persentase 11%, kategori untuk puas yaitu 140 dengan persentase 31%, kategori untuk cukup puas yaitu 231 dengan persentase 50,8%, kategori untuk kurang puas yaitu 34 dengan persentase 7%, kategori untuk tidak puas yaitu 1 dengan persentase 0,2%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

***Skor maksimal 714**

Kategori	Jumlah Skor	Presentase (%)
Sangat Puas	55	7,7
Puas	384	54
Cukup Puas	273	38
Kurang Puas	2	0,3
Tidak Puas	-	-
Total	714	100

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa jumlah skor yang didapat dari responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi jaminan yaitu 55 dengan persentase 7,7%, kategori untuk puas yaitu 384 dengan persentase 54%, kategori untuk cukup puas yaitu 273 dengan persentase 38%, kategori kurang puas yaitu 2 dengan persentase 0,3%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Empati

***Skor maksimal 487**

Kategori	Jumlah Skor	Presentase (%)
Sangat Puas	15	3
Puas	164	33
Cukup Puas	287	59
Kurang Puas	26	5
Tidak Puas	-	-
Total	487	100

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa jumlah skor yang didapat dari responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi empati yaitu 15 dengan persentase 3%, kategori untuk puas yaitu 164 dengan persentase 33%, kategori untuk cukup puas yaitu 287 dengan persentase 59%, kategori kurang puas yaitu 26 dengan persentase 5%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi
Bukti Fisik

***Skor maksimal 362**

Kategori	Jumlah Skor	Presentase
Sangat Puas	30	8
Puas	204	56
Cukup Puas	126	35
Kurang Puas	2	1
Tidak Puas	-	-
Total	362	100

Berdasarkan tabel 6. menunjukan bahwa jumlah skor yang didapat dari responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi

bukti fisik yaitu 30 dengan persentase 8%, kategori untuk puas yaitu 204 dengan persentase 56%, kategori untuk cukup puas yaitu 126 dengan persentase 35%, kategori kurang puas yaitu 2 dengan persentase 1%.

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan
Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Kategori
Kehandalan	421	750	56%	Cukup Puas
Ketanggapan	456	750	61%	Cukup Puas
Jaminan	714	1000	71%	Cukup Puas
Empati	487	750	65%	Cukup Puas
Bukti Fisik	362	500	72%	Cukup Puas
Total	2480	3750	66%	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) adalah 66% dengan kategori Cukup Puas.

B. Pembahasan

Pengukuran gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek Tamanan Farma dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Quota Sampling. Pengambilan sampel secara *Quota Sampling* dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quotum atau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 50 orang.

Berdasarkan tabel 1. karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh responden berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki, persentase jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 35 orang dengan persentase 70% sedangkan responden laki-laki sebanyak 15

orang dengan persentase 30%. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitri et al, 2013).

Berdasarkan tabel 2. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan diperoleh skor dari responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 25, kategori puas sebanyak 296, kategori cukup puas sebanyak 84, kategori kurang puas sebanyak 16. Banyaknya pasien yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas kesehatan di Apotek Tamanan Farma terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 3. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan diperoleh skor dari responden yang memilih kategori sangat puas adalah sebanyak 50, kategori puas sebanyak 140, kategori cukup puas sebanyak 231, kategori kurang puas sebanyak 34, kategori tidak puas sebanyak 1. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori cukup puas dapat terjadi karena kecepatan petugas dalam pelayanan farmasi serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga farmasi tersebut.

Berdasarkan tabel 4. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan diperoleh skor dari responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 55, kategori puas sebanyak 384, kategori cukup puas sebanyak 273, kategori kurang puas sebanyak 2. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan dikarenakan pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta kesopanan dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan tabel 5. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati diperoleh skor dari responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 15, kategori puas sebanyak 164, kategori cukup puas sebanyak 287, kategori kurang puas sebanyak 26. Cukup tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi

empati dapat disebabkan antara lain oleh cukup tingginya tingkat kepedulian para pemberi pelayanan kesehatan. Khususnya di Apotek Tamanan Farma yang tanpa memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan tabel 6. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik diperoleh skor dari responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 30, kategori puas sebanyak 204, kategori cukup puas sebanyak 126, kategori kurang puas sebanyak 2. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan tabel 7. rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian yaitu sesuai dengan rumus yang di kemukakan oleh Arikunto yaitu skor yang diperoleh/skor maksimal x 100 %, maka total skor yang diperoleh dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik lalu di bagi dengan skor maksimal dikalikan dengan 100%. Berikut hasil yang diperoleh adalah $2480/3750 \times 100\% = 66\%$ dengan kategori Cukup Puas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhilatul Ilmi (2018), di Apotek Buring Farma Kota Malang didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori puas dengan persentase sebesar 73,2%, dimana hal ini dapat terjadi karena didukung oleh keramahan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat pada pasien, ketersediaan obat permintaan pasien, lokasi apotek yang strategis dan nyaman. Sedangkan penelitian yang saya lakukan di Apotek Tamanan Farma diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori Cukup Puas dengan persentase sebesar 66% (Tabel 7), dimana hal ini dapat terjadi karena kurang ramah nya petugas kefarmasian dan kurang lengkapnya persediaan obat di Apotek Tamanan Farma. Oleh karena itu tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma belum lebih baik dibanding Apotek Buring Farma Kota Malang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, diajukan hipotesis lebih dari 50% pasien yang datang ke Apotek Tamanan Farma merasa cukup puas dengan ketanggapan Tenaga Kesehatan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma, dan setelah dilakukan penelitian, penyebaran questioner, dan pengambilan jawaban dari questioner yang sudah dijawab oleh responden di dapatkan hasil 61% responden cukup puas dengan ketanggapan Tenaga Kesehatan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Tamanan Farma, sehingga hipotesis sebelumnya dapat diterima.

B. Saran

1. Melengkapi persediaan obat di apotek agar obat yang akan diberikan sesuai dengan permintaan pasien.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dibagian stok dan penyimpanan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2017. *Prosedur Penelitian* . Rineka Cipta.
- Aspuah, S., 2013. *Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Medical Book.
- Fadila, I., 2018. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. *Karya Tulis Ilmiah*. Malang : AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial. Jakarta : Salemba Medika.
- Halim, S., 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. *Karya Tulis Ilmiah*. Medan : Politeknik Kesehatan KEMENKES Medan Jurusan Farmasi
- Lapau, B., 2013. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Notoatmodjo, S., 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Priyoto, 2017. Teori, Sikap, dan Perilaku Dalam Kesehatan.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sukamto, H., 2013. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Yuniar, Yuyun. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016.

Lampiran 1.

Surat Izin Penelitian



YAYASAN ADI UPAYA (YASAU)
POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO
YOGYAKARTA

Jalan Majapahit (Janti) Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
 Website : poltekkesadisutjipto.ac.id, Email : admin@poltekkesadisutjipto.ac.id
 Tlp/Fax. (0274) 4352698



Nomor : B/ 119 /III/2021
 Klasifikasi : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Penelitian Mahasiswa

Yogyakarta, 31 Maret 2021

Kepada

Yth. Apoteker Pengelola Apotek
 Tamanan Farma

di

Yogyakarta

1. Dasar.

- a. Keputusan Ketua Umum Pengurus Yasau Nomor Kep/29A/IV/2017 tanggal 5 April 2017 tentang Kurikulum Prodi D3 Farmasi, Gizi dan Radiologi Poltekkes TNI AU Adisutjipto.
- b. Surat Edaran Direktur Poltekkes TNI AU Adisutjipto Nomor SE/16/X/2020 tanggal 19 Oktober 2020 tentang Persyaratan menempuh Karya Tulis Ilmiah Tugas Akhir Mahasiswa Poltekkes TNI AU Adisutjipto.

2. Sehubungan dengan dasar tersebut di atas, dengan hormat kami mengajukan permohonan ijin mahasiswa semester VI Prodi D3 Farmasi TA. 2020/2021 untuk melaksanakan Penelitian Tugas Akhir di Apotek Tamanan Farma atas nama:

Nama : Adelia Nuraisyah Arfa
 NIM : 18210019
 Judul Proposal : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Tamanan Farma

Adapun untuk konfirmasi pelaksanaan kami menunggu pada kesempatan pertama informasi dari Apotek Tamanan Farma melalui Hp/WA nomor 087839164078 sdri. **Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt.**, Dosen Farmasi.

3. Demikian mohon menjadi periksa dan atas berkenannya di ucapkan terima kasih.

Direktur Poltekkes TNI AU Adisutjipto



Dr. Dispujaya Kusnir, M.M., Apt.
 Kolonel Kes (Purn)

Tembusan :
 Ketua BPH Poltekkes TNI AU Adisutjipto

Scanned by TapScanner

Lampiran 2.

Salah satu contoh Questioner yang sudah diisi oleh responden di Apotek Tamanan Farma

Nama : Eka Dwi Azzahra ..
 Alamat : Krobokan, Tamanan ..
 Jenis Kelamin : Perempuan ..

No	Dimensi	Pernyataan	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kehandalan	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas kefarmasian		✓			
2		Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat		✓			
3		Kemampuan petugas farmasi dalam melayani keluhan pasien		✓			
4	Ketanggapan	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien			✓		
5		Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat tidak tersedia		✓			
6		Kemampuan petugas farmasi memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang diterima oleh pasien		✓			
7	Jaminan	Petugas farmasi melayani dengan sopan		✓			
8		Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien		✓			
9		Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik		✓			
10		Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
11	Empati	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta				✓	
12		Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien		✓			
13		Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya		✓			
14	Bukti fisik	Kebersihan dan kenyamanan Apotek		✓			
15		Lokasi apotek terletak di tempat yang strategis		✓			

* KP = 1 × 2 = 2
 CP = 13 × 3 = 39
 P = 1 × 9 = 9

Lampiran 3.

Contoh perhitungan pengambilan skor rata-rata tiap dimensi

Perhitungan berdasarkan jenis kelamin Responden

Laki-Laki	=	15 orang	=	30 %
Perempuan	=	35 orang	=	70 %
Total	=	50 responden	=	100 %

Perhitungan berdasarkan dimensi ketanggapan

Sangat Ras	=	50	=	11 %
Ras	=	190	=	31 %
Cukup Ras	=	231	=	50.8 %
Kurang Ras	=	39	=	7 %
Tidak Ras	=	1	=	0.2 %
Total Skor	=	456	=	100 %

Skor Maksimal apabila responden menjawab sangat puas = 750
 Skor yang diperoleh dari jawaban responden = 456

$\rightarrow \frac{\text{Skor maksimal}}{\text{Skor yang diperoleh}} = 100 \% = \text{rata-rata jawaban responden}$
 $= \frac{750}{456} \times 100 \% = 56 \% = \text{masuk kedalam kategori Cukup Ras}$

Lampiran 4. Lembar Quesioner sebelum di Validasi (Halim, S.,2019).

No	Dimensi	Pernyataan	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kehandalan	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas kefarmasian					
2		Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat					
3		Kemampuan petugas farmasi dalam melayani keluhan pasien					
4		Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat					
5	Ketanggapan	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien					
6		Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat tidak tersedia					
7		Kemampuan petugas farmasi memeberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang diterima oleh pasien					
8		Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien					
9		Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien					
10	Jaminan	Petugas farmasi melayani dengan sopan					
11		Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien					
12		Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
13		Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
14	Empati	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
15		Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien					
16		Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya					
17	Bukti fisik	Kebersihan dan kenyamanan Apotek					
18		Lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					

Lampiran 5. Lembar Quesioner setelah di Validasi

No	Dimensi	Pernyataan	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kehandalan	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas kefarmasian					
2		Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat					
3		Kemampuan petugas farmasi dalam melayani keluhan pasien					
4	Ketanggapan	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien					
5		Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat tidak tersedia					
6		Kemampuan petugas farmasi memeberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang diterima oleh pasien					
7	Jaminan	Petugas farmasi melayani dengan sopan					
8		Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien					
9		Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
10	Empati	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
11		Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
12		Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien					
13	Bukti fisik	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya					
14		Kebersihan dan kenyamanan Apotek					
15		Lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					

Lampiran 6.

Apotek tempat pengambilan data



Lampiran 7.

Pengambilan Kuesioner dari Responden



Lampiran 8.

Pengambilan Kuesioner dari Responden



Lampiran 9.

Pengambilan Kuesioner dari Responden



Lampiran 3.**Perhitungan berdasarkan jenis kelamin responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	15 orang	30%
Perempuan	35 orang	70%
Total	50 orang	100%

Perhitungan berdasarkan dimensi Ketanggapan

Jawaban responden	Jumlah skor	Persentase
Sangat Puas	50	11%
Puas	140	31%
Cukup Puas	231	50,8%
Kurang Puas	34	7%
Tidak Puas	1	0,2%
Total	456	100%

- Skor maksimal apabila semua responden menjawab sangat puas adalah 750
- Skor yang diperoleh dari jawaban responden adalah 456
- Cara menghitung rata-rata jawaban responden yaitu, dengan rumus

Skor maksimal

_____ x 100% = rata-rata jawaban

Skor yang diperoleh

$$= \frac{750}{456} \times 100\% = 56\% \text{ (termasuk ke dalam kategori cukup puas)}$$

456