

**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.

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

	<p>YAYASAN ADI UPAYA (YASAU) POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO YOGYAKARTA</p> <p>Jalan Majapahit (Janti) Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta Website : poltekkesadisutjipto.ac.id, Email : admin@poltekkesadisutjipto.ac.id Tlp/Fax. (0274) 4352698</p>	
<p>Nomor : B/ 119 /III/2021 Klasifikasi : Biasa Lampiran : - Perihal : <u>Ijin Penelitian Mahasiswa</u></p>	<p>Yogyakarta, 31 Maret 2021</p> <p>Kepada</p> <p>Yth. Apoteker Pengelola Apotek Tamanan Farma</p> <p>di</p> <p>Yogyakarta</p>	
<p>1. Dasar.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p style="margin-left: 40px;">Nama : Adelia Nuraisyah Arfa NIM : 18210019 Judul Proposal : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Tamanan Farma</p> <p>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.</p> <p>3. Demikian mohon menjadi periksa dan atas berkenannya di ucapkan terima kasih.</p>		
<p>Direktur Poltekkes TNI AU Adisutjipto</p> <div style="text-align: center;">  <p>DIREKTUR ADISPUJAWASRI, M.M., Apt. Kolonel Kes (Purn)</p> </div>		
<p>Tembusan : Ketua BPH Poltekkes TNI AU Adisutjipto</p>		

Lampiran 2.

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

Nama : Eken dari awanll ..
 Alamat : Krobokan, Tamana ..
 Jenis Kelamin : Perempuan ..

No	Dimensi	Pernyataan	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Pua
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		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 %
Pemampuan	=	35 orang	=	70 %
Total	=	50 responden	=	100 %

Perhitungan berdasarkan dimensi ketanggapan

Sangat Pias	=	50	=	11 %
Pias	=	190	=	31 %
Cukup Pias	=	231	=	50,8 %
Kurang Pias	=	39	=	7 %
Tidak Pias	=	1	=	0,2 %
Total Skor	=	456	=	100 %

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

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

Lampiran 4. Lembar Questioner 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 Questioner 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 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					

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