

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK
PATUKAN KECAMATAN GAMPING
KABUPATEN SLEMAN**

KARYA TULIS ILMIAH

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



**AFNI AYU NUR FISKA RINI KARTIKA PUTRI
NIM. 18210003**

**POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO
PROGRAM STUDI D3 FARMASI
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK PATUKAN KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN

AFNI AYU NUR FISKA RINI KARTIKA PUTRI

NIM : 18210003

Yogyakarta, Agustus 2021

Menyetujui :

Pembimbing I

Tanggal Agustus 2021



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt

NIK/NIP 011909049

Pembimbing II

Tanggal Agustus 2021



Febriana Astuti, M.Farm., Apt

NIK/NIP 011808006

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK PATUKAN KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN

Dipersiapkan dan disusun oleh
AFNI AYU NUR FISKA RINI KARTIKA PUTRI
NIM: 18210003

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 16 Juli 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Ketua Dewan Penguji



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIK/NIP 011909049



Dr. Nunung R. M. Biomed., Apt.
NIK/NIP 9903009789

Pembimbing II



Febriana Astuti, M.Farm., Apt
NIK/NIP 011808006

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar diploma 3 Farmasi

Yogyakarta, Agustus 2021

Mengetahui Ketua Program Studi



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIK/NIP 011909049

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman” 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, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

(Afni Ayu Nur Fiska Rini K.P)

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK PATUKAN KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN

INTISARI

Latar belakang: Apotek merupakan sarana dan pelayanan yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan informasi obat merupakan salah satu kegiatan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Patukan. Metode sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini mengumpulkan data dari 15 pernyataan dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan informasi obat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien yang diukur menggunakan skala likert. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan analisa kesenjangan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan nilai kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar -0,2; dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar -2,4; dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar -0,4; dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,5; dan dimensi empati (*empathy*) sebesar -0,6.

Kesimpulan: Mayoritas bernilai negatif yang artinya pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman karena pelayanan informasi obat yang diterima oleh pasien belum sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Apotek

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICINE INFORMATION SERVICES IN PATUKAN PHARMACY, GAMPING DISTRICT, SLEMAN REGENCY

ABSTRACT

Background: Pharmacies are facilities and services that carry out pharmaceutical work and distribute pharmaceutical supplies to the public. The medicine information service is one of the pharmaceutical activities carried out by pharmacists in providing impartial information about medicine, critically evaluated and with the best evidence in all aspects of medicine use to other health professionals, patients or the public. Customer satisfaction is an emotional reaction to perceived service quality, and perceived service quality is an overall opinion or attitude related to service excellence.

Objective: This study aims to determine patient satisfaction with medicine information services at Patukan Pharmacy.

Methods: This research is a quantitative descriptive study. The population of this study were all patients or their families who bought medicine either with a prescription or without a doctor's prescription at the Patukan Pharmacy. The sampling method used is purposive sampling. This study collected data from 15 statements in the questionnaire regarding the quality of medicine information services as independent variables and patient satisfaction as measured using a Likert scale. The results of the questionnaire were analyzed using gap analysis.

Results: The results showed the value of service quality on the dimensions of physical evidence (tangibles) was-0.2; the dimension of reliability (reliability) was-2.4; the responsiveness dimension was-0.4; the dimension of assurance (assurance) was-0.5; and the dimension of empathy (empathy) was-0.6.

Conclusion: The majority are negative, which means that patients are not satisfied with the quality of drug information services at the Patukan Pharmacy, Kec. Gamping, Kab. Sleman, because the drug information service received by the patient has not been in accordance with the patient's expectations.

Keywords: Patient Satisfaction, Medicine Information Services, Pharmacy

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulis karya tulis ilmiah ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program D3 di Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta.

Sehubungan dengan terselesainya penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bapak Kolonel Kes (Purn) Drs. Purwanto Budi T, M.M., Apt selaku Direktur Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nunung P, M.Biomed., Apt selaku Wakil Direktur I Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta dan Dosen Penguji KTI.
3. Ibu Monik Krisnawati, M.Sc., Apt. selaku Kepala Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta dan dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga KTI ini dapat selesai tepat pada waktunya.
4. Ibu Febriana Astuti, M.Farm., Apt. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga KTI ini dapat selesai tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta serta semua staff yang turut membantu dan mendukung selama penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
6. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman yang telah memberikan dukungan sepenuhnya.
7. Semua pihak yang membantu, sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna. Ketidaktersempurnaan ini disebabkan karena keterbatasan waktu dan informasi yang penulis peroleh. Namun, penulis juga berharap semoga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi para pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2021
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Apotek.....	5
B. Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.....	7
C. Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	15
D. Kepuasan Pelanggan	17
E. Kerangka Teori	19
F. Kerangka Konsep.....	21
G. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Subjek Penelitian	23
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Operasional dan Cara Pengambilan Data	28
G. Analisis data.....	29
H. Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Apotek Patukan.....	31
B. Hasil Penelitian	31
C. Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jadwal Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman.....	31
Tabel 2.	Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 3.	Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.	Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 5.	Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 6.	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Patukan	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Skema Kerangka teori gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman	20
Gambar 2.	Skema Kerangka konsep gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	45
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	46
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	49
Lampiran 4. Lembar <i>Information For Consent</i>	50
Lampiran 5. Lembar Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 6. Karakteristik Subjek Penelitian	54
Lampiran 7. Hasil Nilai Kepuasan	56
Lampiran 8. Hasil Nilai Harapan	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu dengan apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Wibowo, 2017).

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kefarmasian. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek (Ilmi, 2017).

Hasil penelitian yang didapatkan Anggitya Gurnita Kumorosiwi (2019) menunjukkan gambaran pelayanan informasi obat oleh petugas farmasi terhadap kepuasan pasien di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi, Kabupaten Magetan menyatakan mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi, Kabupaten Magetan. Penilaian tersebut didasarkan pada kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien yang sudah cukup baik. Responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dari dimensi kehandalan (*reability*) sebesar 77,6%, ketanggapan (*responsienes*) sebesar 76,4%, jaminan (*assuraance*) sebesar 71,8%, empati (*empaty*) sebesar 69,3%, dan berwujud (*tangible*) sebesar 61,3%.

Apotek Patukan merupakan salah satu apotek yang beralamat di Jl. Ambarketawang, Patukan, Kec. Gamping, Kab. Sleman. Apotek Patukan terletak didekat Klinik Bersalin dan tempat praktik dokter sehingga mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kefarmasian. Apotek Patukan melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Apotek Patukan memiliki 1 Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA), 1 Apoteker Pendamping (Aping), 1 Tenaga Teknis Kefarmasiaan dan 1 Bagian Umum. Informasi awal yang telah diperoleh oleh peneliti, rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek Patukan perbulan adalah 80 pasien.

Kegiatan pelayanan informasi obat yang dilakukan kepada pasien di Apotek Patukan meliputi tujuan pengobatan, nama obat yang diberikan,

inikasi dari obat yang diberikan, waktu penggunaan (sebelum/sesaat/setelah makan), frekuensi penggunaan obat, jumlah obat yang diminum, efek samping obat, cara penggunaan obat dan interaksi antara obat yang diberikan serta pencegahannya.

Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan dilakukan karena di Apotek Patukan belum ada penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Sehingga perlu diketahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan informasi obat. Berdasarkan atas latar belakang tersebut, maka hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan yakni bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Apotek Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek

Patukan dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang kefarmasian.
 - b. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan, sumber informasi, dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa dikembangkan dalam materi-materi yang lainnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Apotek

1. Definisi

Apotek merupakan sarana dan pelayanan yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik) kepada masyarakat. Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah diberikan izin mengelola apotek dibantu oleh beberapa Asisten Apoteker (Wateh, 2020).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.

2. Persyaratan Pendirian Apotek

Apotek dapat didirikan oleh Apoteker dengan modal sendiri dan/atau modal dari pemilik modal baik perorangan maupun perusahaan. Dalam hal ini, Apoteker yang mendirikan Apotek bekerjasama dengan pemilik modal maka pekerjaan kefarmasian harus tetap dilakukan sepenuhnya oleh Apoteker yang bersangkutan. Menurut Peraturan

Menteri Kesehatan RI Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek, pendirian Apotek harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Lokasi

Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dapat mengatur persebaran Apotek di wilayahnya dengan memperhatikan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian.

b. Bangunan

Bangunan apotek harus bersifat permanen dan harus memiliki fungsi keamanan, kenyamanan, kemudahan dan pemberian pelayanan kepada pasien serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, dan orang lanjut usia.

c. Sarana, Prasarana dan Peralatan

Bangunan apotek paling sedikit memiliki sarana dan prasarana sebagai ruang penerimaan resep, ruang pelayanan resep dan peracikan, ruang penyerahan sediaan farmasi dan alat kesehatan, ruang konseling, ruang penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan, ruang arsip, instalasi air bersih, instalasi listrik, sistem tata udara, sistem proteksi kebakaran. Peralatan apotek meliputi semua peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan antara lain rak obat, alat peracikan, bahan pengemas obat, lemari pendingin, meja, kursi komputer, sistem pencatatan mutasi

obat, formulir catatan pengobatan pasien dan peralatan lain sesuai kebutuhan.

d. Ketenagaan

Apoteker pemegang SIA dalam menyelenggarakan Apotek dapat dibantu oleh Apoteker lain, Tenaga Teknis Kefarmasian dan tenaga administrasi. Apoteker dan tenaga kefarmasian wajib memiliki surat ijin praktik.

B. Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek

Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah mutu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi:

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Dalam membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai perlu diperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, budaya dan kemampuan masyarakat. Untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penerimaan merupakan kegiatan untuk menjamin kesesuaian jenis spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima. Penyimpanan obat dilakukan sebagai berikut:

- a. Obat/bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru. Wadah sekurang-kurangnya memuat nama obat, nomor *batch* dan tanggal kadaluwarsa.
- b. Semua obat/bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan dan stabilitasnya.
- c. Tempat penyimpanan obat tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lainnya yang menyebabkan kontaminasi.
- d. Sistem penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan bentuk sediaan dan kelas terapi obat serta disusun secara alfabetis.
- e. Pengeluaran obat memakai sistem FEFO (First Expire First Out) dan FIFO (First In First Out)

Pemusnahan dan penarikan obat dilakukan sebagai berikut:

- a. Obat kadaluwarsa atau rusak harus dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan. Pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota.

- b. Pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh tenaga kefarmasian lain yang memiliki surat izin praktik atau surat izin kerja.
- c. Resep yang telah disimpan melebihi jangka waktu 5 (lima) tahun dapat dimusnahkan. Pemusnahan resep dilakukan oleh apoteker disaksikan oleh sekurang-kurangnya petugas lain di apotek dengan cara dibakar atau cara pemusnahan lain yang dibuktikan dengan berita acara pemusnahan resep dan selanjutnya dilaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.
- d. Pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai yang tidak dapat digunakan harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Penarikan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standard/ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh BPOM (mandatory recall) atau berdasarkan inisiasi sukarela oleh pemilik izin edar (voluntary recall) dengan tetap memberikan laporan kepada Kepala BPOM.
- f. Penarikan alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dilakukan terhadap produk yang izin edarnya dicabut oleh menteri.

Pengendalian dilakukan untuk mempertahankan jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan,

kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengendalian persediaan dilakukan menggunakan kartu stok baik dengan cara manual atau elektronik. Kartu stok sekurang-kurangnya memuat nama obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa persediaan.

Pencatatan dilakukan pada setiap proses pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai meliputi pengadaan (surat pesanan, faktur), penyimpanan (kartu stok), penyerahan (nota atau struk penjualan) dan pencatatan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan. Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Pelaporan internal merupakan pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan manajemen apotek, meliputi keuangan, barang dan laporan lainnya. Pelaporan eksternal merupakan pelaporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi pelaporan narkotika, psikotropika dan pelaporan lainnya.

2. Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi: pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO) dan konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy*

care), pemantauan terapi obat (PTO); dan monitoring efek samping obat (MESO).

Kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Kajian administratif meliputi: nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan, nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf, tanggal penulisan resep. Kajian kesesuaian farmasetik meliputi: bentuk dan kekuatan sediaan, stabilitas, kompatibilitas (ketercampuran obat). Pertimbangan klinis meliputi: ketepatan indikasi dan dosis obat, aturan, cara dan lama penggunaan obat, duplikasi dan/atau polifarmasi, reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain), kontraindikasi, dan interaksi. Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dari hasil pengkajian maka Apoteker harus menghubungi dokter penulis Resep.

Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*).

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Setelah melakukan pengkajian resep dilakukan hal sebagai berikut:

- a. Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep
 - 1) Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep
 - 2) Mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik obat.
- b. Melakukan peracikan obat bila diperlukan
- c. Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi:
 - 1) Warna putih untuk obat dalam/oral
 - 2) Warna biru untuk obat luar dan suntik
 - 3) Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.
- d. Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah.

Setelah penyiapan obat dilakukan hal sebagai berikut:

- a. Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep)
- b. Memanggil nama dan nomor tunggu pasien
- c. Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien
- d. Menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat

- e. Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain
- f. Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil
- g. Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya
- h. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker (apabila diperlukan)
- i. Menyimpan resep pada tempatnya
- j. Apoteker membuat catatan pengobatan pasien
- k. Apoteker di apotek juga dapat melayani obat non resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai.

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker

dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mengawali konseling, apoteker menggunakan *three prime questions*. Apabila tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, perlu dilanjutkan dengan metode *health belief model*. Apoteker harus melakukan verifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien sudah memahami obat yang digunakan. Kriteria pasien/keluarga pasien yang perlu diberi konseling:

- a. Pasien kondisi khusus (pediatri, geriatri, gangguan fungsi hati dan/atau ginjal, ibu hamil dan menyusui).
- b. Pasien dengan terapi jangka panjang/penyakit kronis (misalnya: TB, DM, AIDS, epilepsi).
- c. Pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus (penggunaan kortikosteroid dengan *tapering down/off*).
- d. Pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi sempit (digoksin, fenitoin, teofilin).
- e. Pasien dengan polifarmasi; pasien menerima beberapa obat untuk indikasi penyakit yang sama. Dalam kelompok ini juga termasuk pemberian lebih dari satu obat untuk penyakit yang diketahui dapat disembuhkan dengan satu jenis obat.
- f. Pasien dengan tingkat kepatuhan rendah.

Tahap kegiatan konseling:

- a. Membuka komunikasi antara apoteker dengan pasien
 - b. Menilai pemahaman pasien tentang penggunaan obat melalui *Three Prime Questions*, yaitu:
 - 1) Apa yang disampaikan dokter tentang obat Anda?
 - 2) Apa yang dijelaskan oleh dokter tentang cara pemakaian obat Anda?
 - 3) Apa yang dijelaskan oleh dokter tentang hasil yang diharapkan setelah Anda menerima terapi obat tersebut?
 - c. Menggali informasi lebih lanjut dengan memberi kesempatan kepada pasien untuk mengeksplorasi masalah penggunaan obat
 - d. Memberikan penjelasan kepada pasien untuk menyelesaikan masalah penggunaan obat
 - e. Melakukan verifikasi akhir untuk memastikan pemahaman pasien
- Apoteker mendokumentasikan konseling dengan meminta tanda tangan pasien sebagai bukti bahwa pasien memahami informasi yang diberikan dalam konseling.

C. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016, Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan

kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat.

Informasi obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi obat meliputi dosis, bentuk sediaan formulasi khusus, rute pemberian dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain.

Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi: menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan, membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan), memberikan informasi dan edukasi kepada pasien, memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi, melakukan penelitian penggunaan obat, membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah, melakukan program jaminan mutu.

Pelayanan Informasi Obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam dokumentasi pelayanan informasi obat: topik pertanyaan, tanggal dan waktu pelayanan informasi obat diberikan, metode pelayanan informasi obat (lisan, tertulis, lewat telepon), data pasien (umur, jenis kelamin, berat badan, informasi lain seperti riwayat alergi, apakah pasien sedang hamil/menyusui, data laboratorium), uraian pertanyaan, jawaban

pertanyaan, referensi, metode pemberian jawaban (lisan, tertulis, pertelepon) dan data apoteker yang memberikan Pelayanan Informasi Obat.

D. Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Agung, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan (Ilmi, 2017).

Nilai pelanggan adalah perbandingan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk dan jasa (Kotler dan Armstrong, 2012).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sikap kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks

kepuasan pelanggan masyarakat (Ilmi, 2017). Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*), adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan kepada pasien untuk memberikan pelayanan informasi obat pada pasien. Dimensi ini juga mencakup tampilan fisik dan suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan.
2. Keandalan (*Reliability*), adalah suatu fasilitas kesehatan dalam hal memberikan pelayanannya. Dalam aspek reliability terdapat 2 unsur yang utama, yaitu: kemampuan suatu fasilitas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir mencegah terjadinya kesalahan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam fasilitas kesehatan terlihat dan seberapa tanggap tenaga kesehatan memberikan penanganan kepada pasiennya atau suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan informasi obat yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan fasilitas kesehatan memberikan jaminan atas pelayanannya yang aman dan terpercaya. Hal ini penting untuk dipenuhi agar pasien dapat terlindungi. Dalam aspek ini terdapat 4

hal yang mempengaruhi yaitu: keramahan kompetensi, kredibilitas, dan keamanan di fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

5. Empati (*Emphaty*) adalah wujud perhatian pelayanan kesehatan yang dapat ditunjukkan dari bentuk kepedulian serta turut merasakan apa yang pasien rasakan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian untuk peduli, memberikan perhatian pribadi berkaitan dengan pemberian informasi obat bagi pasien (Akreemah, 2020).

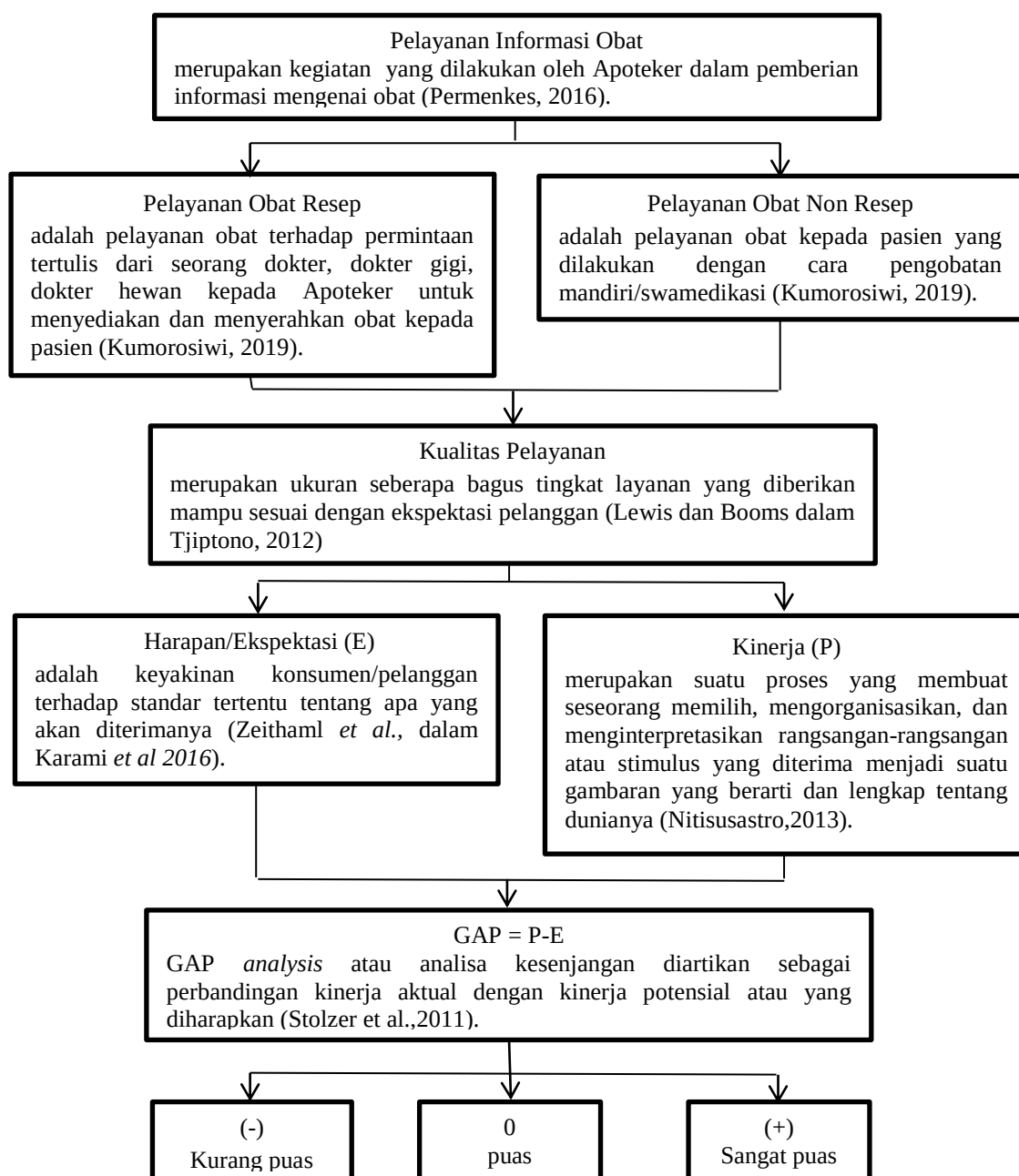
Faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan pelayanan kesehatan diantaranya adalah:

1. Pemahaman pasien tentang jenis pelayanan yang akan diterima
2. Sikap peduli petugas kesehatan terhadap pasien
3. Biaya
4. Penampilan fisik petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan
5. Jaminan keamanan dari petugas kesehatan
6. Keandaalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan
7. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien. (Akreemah, 2020)

E. Kerangka Teori

Gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman merupakan hasil pengukuran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan (*Service*

Quality). Teori yang mendasari penelitian Gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman dapat disajikan pada skema berikut.



Gambar 1. Skema Kerangka teori gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman

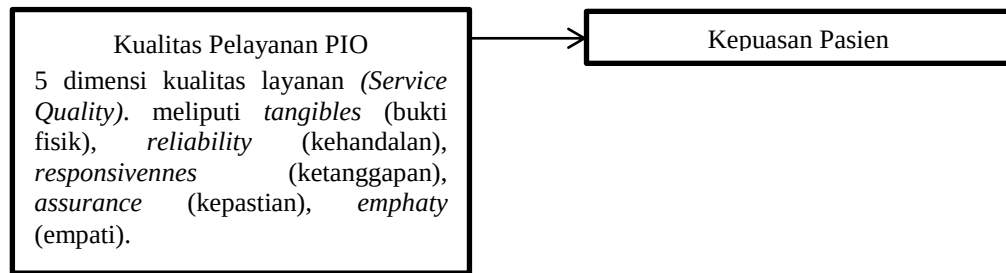
Pelayanan Kefarmasian Apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, salah satunya adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan Informasi Obat dilakukan pada pelayanan obat resep dan pelayanan obat non resep. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan (*Service Quality*), meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati).

Pada penelitian Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman menggunakan kuesioner mengenai kinerja petugas apotek dan harapan pasien. Hasil penelitian dari kuesioner tersebut kemudian dianalisis GAP antara selisih kinerja petugas apotek dan harapan pasien. Apabila hasil analisis GAP negatif (-), maka harapan pasien belum terpenuhi (kurang puas dan tidak puas). Sedangkan apabila hasil analisis GAP positif, maka harapan pasien sudah terpenuhi (sangat puas, puas, dan cukup puas).

F. Kerangka Konsep

Pada penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman terdapat 2 variabel yaitu: kualitas pelayanan PIO sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Kualitas pelayanan PIO yang dilakukan petugas Apotek Patukan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien yang berkunjung di Apotek Patukan Pengukuran kepuasan pelanggan diukur

berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan (*Service Quality*). meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati). Berikut ini adalah skema kerangka konsep gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman.



Gambar 2 Skema Kerangka konsep gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman

G. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan pada penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping Kab. Sleman yakni keseluruhan pasien Apotek Patukan yang menjadi responden merasa puas atas pelayanan PIO yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan tentang suatu keadaan secara objektif dan menggunakan data kuantitatif dalam pengukuran variabel yang digunakan (Gusthawan, 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional yaitu pengukuran variabel bebas dan variabel tergantung dilakukan pada saat yang bersamaan (Kemenkes, 2017).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman dilakukan di Apotek Patukan Kec. Gamping Kab. Sleman pada bulan April 2021

C. Populasi dan Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab.

Sleman adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Patukan Kec. Gamping Kab. Sleman.

2. Besar Subjek

Subjek penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman adalah pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Patukan Kec. Gamping Kab. Sleman.

a. Kriteria Inklusi meliputi:

- 1) Pasien wanita/pria umur antara 17-65 th
- 2) Pasien sehat fisik dan mental
- 3) Pasien mampu membaca dan menulis
- 4) Pasien bersedia untuk menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang berusia lanjut (lansia)
- 2) Pasien yang tidak membeli obat
- 3) Pegawai Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman

Besaran subjek minimal untuk setiap jenis penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

n : jumlah subjek minimal

N : jumlah populasi

e : margin of error

Informasi awal yang telah diperoleh oleh peneliti, rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek Patukan perbulan adalah 80 pasien. Perhitungan subjek minimalnya sebagai berikut.

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

$$n = \frac{80}{1 + (80 \times 0,05^2)}$$

$$n = 66,67$$

Jadi, jumlah subjek minimal yang digunakan adalah 67 responden. Pada penelitian ini subjek penelitian yang digunakan adalah 70 responden.

3. Cara Pengambilan Subjek

Pengambilan subjek dilakukan dengan cara Non Probability Sampling, menggunakan metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik yang dilakukan dengan syarat-syarat tertentu, yaitu:

- a. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- b. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi

D. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Variabel penelitian pada penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas adalah faktor yang diduga dapat mempengaruhi variabel terikat (Notoatmodjo, 2010). Variabel Bebas pada Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman adalah kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Patukan.

Variabel terikat adalah faktor yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Notoatmodjo, 2010). pada penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Patukan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang akan diteliti. Selain itu juga bermanfaat mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel-variabel yang bersangkutan. (Fadhilatul, 2017). Definisi operasional pada penelitian

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pasien di Apotek Patukan
2. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja petugas dan harapan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan.
3. *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Apotek Patukan meliputi ruang konseling, ruang tunggu, dan papan informasi.
4. *Reliability* (Kehandalan) adalah fasilitas Apotek Patukan dalam hal memberikan pelayanan meliputi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat (nama dan manfaat obat, aturan pakai, cara dan lama penggunaan, cara penyimpanan, efek samping, hal-hal yang harus dihindari).
5. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kemampuan petugas Apotek Patukan dalam memberikan pelayanan meliputi kecepatan dan ketepatan petugas dalam menyelesaikan masalah terkait obat dan tanggapan baik petugas apotek.
6. *Assurance* (Kepastian/Jaminan) adalah kemampuan Apotek Patukan memberikan jaminan atas pelayanannya yang aman dan terpercaya meliputi petugas Apotek Patukan memiliki pengetahuan yang luas dan informasi yang diberikan meyakinkan serta dapat dipercaya.

7. *Emphaty* (Empati) adalah wujud perhatian pelayanan kesehatan di Apotek Patukan meliputi memberikan perhatian yang tulus dan memahami perasaan pasien terkait kondisi kesehatan.

F. Instrument Operasional dan Cara Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dengan cara membagikan kuesioner terkait Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan informasi obat di Apotek Patukan. (Gusthawan,2017) Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup, kuesioner yang disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda centang (√). Kuesioner tertutup digunakan karena memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, lebih praktis dan sistematis, dan keterbatasan biaya dan waktu penelitian (Ilmi, 2017).

Instrumen yang digunakan untuk menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2014) skala likert yang digunakan yaitu: sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, dan tidak puas = 1.

G. Analisis data

Sebelum dilakukan analisis data, data yang sudah terkumpul diolah terlebih dahulu. Pengolahan data adalah kegiatan yang dilakukan terhadap data, sehingga data siap dianalisis sesuai dengan jenis analisis yang direncanakan. Langkah-langkah dari manajemen data adalah sebagai berikut:

1. Editing adalah kegiatan melakukan pengecekan kembali terhadap data yang sudah dikumpulkan, meliputi: kelengkapan data, kejelasan data, relevansi data, konsistensi data.
2. Coding adalah merubah data dalam bentuk huruf menjadi data dalam bentuk angka.
3. Entry/processing adalah kegiatan untuk memproses data sehingga data siap dianalisis.
4. Cleaning adalah kegiatan untuk mengecek kembali data yang sudah dientry apakah sudah sesuai dengan jawaban yang ada di kuesioner, meliputi missing data, variasi data, dan konsistensi data. (Kemenkes, 2017).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Patukan adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Analisis data penelitian deskripsi kuantitatif dapat dilakukan dengan pendekatan analisis kuantitatif secara deskriptif. Analisis kuantitatif secara deskriptif adalah analisis yang hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya.

H. Etika penelitian

1. Jalannya Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menjelaskan tahap penelitian dari tahap persiapan sampai tahap pelaksanaan. Persiapan penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan meliputi pengajuan *draft* judul penelitian, dan pengajuan proposal, perijinan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2020 – Maret 2021. Pengajuan perijinan di Apotek Patukan dilakukan pada bulan Maret 2021. Pelaksanaan penelitian meliputi pengumpulan data dilakukan dan analisis data dilakukan pada bulan April-Mei 2021. Penyusunan laporan penelitian dilakukan pada bulan April-Juli 2021.

2. Jadwal Penelitian

Berikut ini adalah jadwal penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan:

Tabel 1. Jadwal Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman

No	Kegiatan	2020	2021						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Persiapan Penelitian								
	a. Pengajuan <i>draft</i> judul penelitian								
	b. Pengajuan proposal								
	c. Perijinan Penelitian								
2	Pelaksanaan								
	a. Pengumpulan data								
	b. Analisis data								
3	Penyusunan laporan								

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Apotek Patukan

Apotek Patukan merupakan salah satu apotek yang beralamat di Jl. Ambarketawang, Patukan, Kec. Gamping, Kab. Sleman. Apotek Patukan terletak didekat Klinik Bersalin dan tempat praktik dokter sehingga mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kefarmasian. Apotek Patukan melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Apotek Patukan memiliki 1 Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA), 1 Apoteker Pendamping (Aping), 1 Tenaga Teknis Kefarmasian dan 1 Bagian Umum. Informasi awal yang telah diperoleh oleh peneliti, rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek Patukan perbulan adalah 80 pasien.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Subjek Penelitian

Penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman telah dilakukan pada bulan April 2021. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilaksanakan pada sampel sebanyak 70 responden. Pada penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman, karakteristik subjek penelitian dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan.

a. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik subjek penelitian berdasarkan umur pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah
1	17-25 tahun	13
2	26-45 tahun	46
3	46-65 tahun	11
Jumlah		70

Sumber data: data primer, 2021

Pada tabel 2, dapat dilihat bahwa klasifikasi subjek penelitian berdasarkan umur dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu umur 17-25 tahun sebanyak 13 responden, umur 26-45 tahun sebanyak 46 responden, dan umur 46-65 tahun sebanyak 11 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah umur 26-45 tahun karena penduduk di Kecamatan Gamping banyak yang berusia produktif.

b. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut.

Tabel 3. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	33
2	Perempuan	37
Jumlah		70

Sumber data: data primer, 2021

Pada tabel 3, dapat dilihat bahwa klasifikasi subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 33 orang dan responden perempuan sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan karena penduduk perempuan di Kecamatan Gamping lebih banyak dibandingkan penduduk laki-laki.

c. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik subjek penelitian berdasarkan pekerjaan pada tabel berikut.

Tabel 4. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Swasta	24
2	PNS	11
3	Lain-lain	35
Jumlah		70

Sumber data: data primer, 2021

Pada tabel 4, dapat dilihat bahwa klasifikasi subjek penelitian berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan swasta sebanyak 24 orang, PNS sebanyak 11 orang dan lain-lain sebanyak 35 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pekerjaan adalah responden dengan pekerjaan lain-lain karena penduduk di Kecamatan Gamping banyak yang bekerja sebagai petani, peternak, pedagang, dll.

d. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik subjek penelitian berdasarkan pendidikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	5
3	SMA	42
4	Sarjana/Diploma	23
Jumlah		70

Sumber data: data primer, 2021

Pada tabel 5, dapat dilihat bahwa klasifikasi subjek penelitian berdasarkan pendidikan, dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 42 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan sarjana/diploma sebanyak 23 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan SMA.

2. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Patukan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek patukan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Patukan

No	Nilai Rata-Rata Kepuasan (P)	Nilai Rata-Rata Harapan (E)	Nilai Kualitas Pelayanan	Dimensi	Jumlah		Service Quality
					P	E	
1	4,3	4,5	-0,2	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	12,3	12,5	-0,2
2	4	4	0				
3	4	4	0				
4	4	4,6	-0,3	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	24,7	27	-2,3
5	4	4,5	-0,3				
6	4	4,5	-0,4				
7	4,1	4	0,5				
8	4,1	4,5	-0,4				
9	4,1	4,5	-0,4	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	8,6	9	-0,4
10	4,2	4,5	-0,3				
11	4,4	4,5	-0,1				
12	4,2	4,4	-0,2	Jaminan (<i>Assurance</i>)	8,4	8,9	-0,5
13	4,2	4,5	-0,3				
14	4,1	4,5	-0,4	Empati (<i>Emphaty</i>).	8,3	8,9	-0,6
15	4,2	4,4	-0,2				

Sumber data: data primer, 2021

Pada tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai kualitas pelayanan informasi obat di apotek patukan dari 5 dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik) sebesar -0,2, *reliability* (kehandalan) sebesar -2,3, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar -0,4, *assurance* (jaminan) sebesar -0,5, *emphaty* (empati) sebesar -0,6.

C. Pembahasan

Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 70 responden di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman. Penelitian kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi

kualitas pelayanan yang meliputi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Pada penelitian ini terdapat kuesioner kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di Apotek Patukan.

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai kualitas pelayanan yang mayoritas negatif (-). Nilai kualitas pelayanan negatif berarti kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman masih belum sesuai dengan harapan pasien.

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada dimensi bukti fisik, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar -0,2 yang artinya responden kurang puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 2 dan 3 memperoleh nilai sebesar 0 yang artinya puas. Responden merasa puas pada dimensi bukti fisik yang meliputi fasilitas ruang tunggu, papan informasi obat, dan brosur/leaflet atau media lain untuk mendukung saat pelayanan informasi obat kepada pasien meskipun Apotek Patukan belum memiliki ruang konseling. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wateh (2020) bahwa responden mengharapkan Apotek memiliki ruang konseling yang nyaman.

Nilai kualitas pelayanan terendah terdapat pada pertanyaan nomor 1 memperoleh nilai sebesar -0,2 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi bukti fisik yang meliputi penampilan petugas yang rapi saat melakukan pelayanan informasi obat. Responden juga tidak bisa membedakan Apoteker, Aping, TTK dan bagian umum karena petugas

Apotek tidak memakai seragam/tanda pengenal. Hal ini sesuai dengan penelitian telah dilakukan oleh Puspita Septie Dianita dan Elmiawati Latifah (2017) menunjukkan bahwa responden tidak puas dengan petugas apotek menggunakan seragam/tanda pengenal.

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pada dimensi kehandalan, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar -2,4 yang artinya responden kurang puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 4 dan nomor 5 memperoleh nilai sebesar -0,6 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi kehandalan yang meliputi pemberian informasi tentang nama obat, manfaat/indikasi obat, cara pemakaian obat dan lama pemakaian obat.

Nilai kualitas terendah terdapat pada pertanyaan nomor 7 memperoleh nilai sebesar -0,6 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi kehandalan yang meliputi pemberian informasi, cara penyimpanan obat yang baik, dan apa yang harus dilakukan pada obat sisa karena petugas tidak menjelaskan apabila pasien bertanya. Penelitian telah dilakukan oleh Puspita Septie Dianita dan Elmiawati Latifah (2017) menunjukkan bahwa petugas apotek hanya memberikan apa yang diminta/dibeli oleh pasien tanpa memberikan informasi obat. Hal ini dapat terjadi karena pasien sudah terbiasa menggunakan/membeli obat tersebut.

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar -0,4 yang artinya responden kurang puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 11 memperoleh nilai sebesar -0,1 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi ketanggapan yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan dalam menanggapi atau menjawab pertanyaan pasien dengan baik.

Nilai kualitas terendah terdapat pada pertanyaan nomor 10 memperoleh nilai sebesar -0,3 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi ketanggapan yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan dalam menyelesaikan masalah pasien terkait obat dengan cepat dan tepat.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar -0,5 yang artinya responden kurang puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 12 memperoleh nilai sebesar -0,2 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi jaminan yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan yang memiliki pengetahuan yang luas terkait obat.

Nilai kualitas terendah terdapat pada pertanyaan nomor 13 memperoleh nilai sebesar -0,3 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi jaminan yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan yang meyakinkan dan dapat dipercaya.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar -0,6 yang artinya responden kurang puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 14 memperoleh nilai sebesar -0,2 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi empati yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan yang memberikan perhatian tulus kepada pasien.

Nilai kualitas terendah terdapat pada pertanyaan nomor 15 memperoleh nilai sebesar -0,4 yang artinya kurang puas. Responden merasa kurang puas pada dimensi empati yang meliputi tenaga kefarmasian di Apotek Patukan yang mampu memahami pasien terkait kondisi kesehatan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wateh (2020) bahwa responden mengharapkan tenaga kefarmasian mampu memahami pasien terkait kondisi kesehatan pasien.

Berdasarkan dari tabel 6, mayoritas nilai kualitas pelayanan bernilai negatif artinya pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Patukan. Pasien merasa kurang puas karena pelayanan informasi obat yang diterima oleh pasien belum sesuai dengan harapan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian telah dilakukan oleh Akremah Wateh (2020) menunjukkan bahwa pasien belum puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima.

Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang memperoleh nilai sebesar -0,2 sedangkan nilai kualitas pelayanan terendah terdapat dimensi kehandalan (*reliability*) yang memperoleh nilai sebesar -2,4. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Patukan Kec. Gamping, Kab. Sleman.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nilai kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Patukan bernilai negatif. Nilai kualitas pelayanan negatif berarti kualitas pelayanan informasi obat masih belum sesuai dengan harapan pasien. Hal menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Patukan.

B. Saran

Saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Apotek
 - a. Apoteker maupun petugas di apotek diharapkan memberikan informasi obat yang jelas kepada pasien mengenai cara penyimpanan, perlakuan terhadap obat sisa cara pakai dan efek samping meskipun tidak ditanya oleh pasien.
 - b. Menyediakan tempat khusus dan brosur/leaflet untuk membantu memberikan pelayanan informasi obat.

2. Bagi peneliti lain

- a. Diharapkan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh faktor sosiodemografi, pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di Apotek.
- b. Diharapkan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pemberian informasi obat berupa *leaflet*/brosur/*booklet* terhadap kepatuhan dan pengetahuan pasien terkait pengobatan penyakit ringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., 2016. *Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag 1*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. Vol I, No. 2.
- Bupu, M.S., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
- Dianita, P.S., dan Latifah, E., 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Universitas Muhammadiyah Magelang
- Gusthawan, A. 2017. *Profil penerapan standar pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mergangsari yogyakarta*.
- Ilmi , F. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Izzatin, I.A.N., 2015. *Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker Di Beberapa Apotek Wilayah Surabaya Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Surabaya. Vol 4 No 2.
- Karami, M., Maleki, M. M., & Dubinsky, A. J. 2016. *Cultural Value and Customers' Expectations and Perseptios Of Service Encounter Quality. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1):2-26
- Kotler dan Armstrong. 2012. *Marketingmanagement 13*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Kumorosiwi, A.G. 2019. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Other thesis*, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Kementerian Kesehatan RI, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 9 tahun 2017. Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Nitisusastro, H. M. (2013). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : AlfaBeta
- Notoadmojo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Stolzer, A. J., Halford, C. D., & Goglia, J. J. 2011. *Implementing Safety Management System in Aviation Survey*: Ashgate Publishing Limited.
- Sugiyono. 2014. *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase Dan Interval*. Bandung: Alfabeta.
- Wateh, A. 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Swamedikasi di Apotek Merkosari Kota Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wibowo, A. T. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin 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/118 /III/2021
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Mahasiswa

Yogyakarta, 31 Maret 2021

Kepada

Yth. Apoteker Pengelola Apotek Patukan

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 Patukan atas nama:

Nama : Afni Ayu Nur Fiska Rini Kartika Putri
NIM : ~~18210015~~ 18210003
Judul Proposal : Gambaran Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman

Adapun untuk konfirmasi pelaksanaan kami menunggu pada kesempatan pertama informasi dari Apotek Patukan 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.

Tembusan :
Ketua BPH Poltekkes TNI AU Adisutjipto

Direktur Poltekkes TNI AU Adisutjipto

Direktur Poltekkes TNI AU Adisutjipto
Adi T., M.M., Apt.
Kolonel Kes (Purn)

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Correlations																	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P 1	Pearson Correlation	1	.454*	.484**	.319	.394*	.184	.282	.209	.348	.391*	.147	.147	.056	-.027	.228	.460*
	Sig. (2-tailed)		.012	.007	.085	.031	.331	.132	.269	.059	.033	.440	.440	.767	.886	.225	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 2	Pearson Correlation	.454*	1	.715**	.679**	.491**	.594**	.345	.394*	.433*	.481**	.476**	.216	.229	.243	.377*	.725**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000	.006	.001	.062	.031	.017	.007	.008	.251	.224	.196	.040	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 3	Pearson Correlation	.484**	.715**	1	.334	.413*	.492**	.345	.367*	.444*	.334	.519**	.355	.446*	.383*	.550**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.071	.023	.006	.062	.046	.014	.071	.003	.054	.013	.037	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 4	Pearson Correlation	.319	.679**	.334	1	.499**	.394*	.332	.352	.324	.382*	.193	.048	.051	.257	.257	.553**
	Sig. (2-tailed)	.085	.000	.071		.005	.031	.073	.057	.081	.037	.306	.800	.788	.170	.170	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 5	Pearson Correlation	.394*	.491**	.413*	.499**	1	.467**	.314	.281	.652**	.293	.115	-.057	.033	.332	.514**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.031	.006	.023	.005		.009	.091	.133	.000	.116	.547	.764	.862	.073	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 6	Pearson Correlation	.184	.594**	.492**	.394*	.467**	1	.489**	.561**	.544*	.147	.125	.071	.178	.180	.232	.610**
	Sig. (2-tailed)	.331	.001	.006	.031	.009		.006	.001	.002	.440	.511	.708	.346	.342	.218	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 7	Pearson Correlation	.282	.345	.345	.332	.314	.489**	1	.730**	.578**	.527**	.050	.200	.240	.280	.252	.623**
	Sig. (2-tailed)	.132	.062	.062	.073	.091	.006		.000	.001	.003	.793	.290	.202	.134	.180	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 8	Pearson Correlation	.209	.394*	.367*	.352	.281	.561**	.730**	1	.690**	.423*	.180	.341	.314	.443*	.471**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.269	.031	.046	.057	.133	.001	.000		.000	.020	.342	.065	.091	.014	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 9	Pearson Correlation	.348	.433*	.444*	.324	.652**	.544**	.578**	.690**	1	.430*	.100	.228	.290	.391*	.568**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.059	.017	.014	.081	.000	.002	.001	.000		.018	.601	.227	.120	.033	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 10	Pearson Correlation	.391*	.481**	.334	.382*	.293	.147	.527**	.423*	.430*	1	.404*	.480**	.500**	.453*	.412*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.033	.007	.071	.037	.116	.440	.003	.020	.018		.027	.007	.005	.012	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 11	Pearson Correlation	.147	.476**	.519**	.193	.115	.125	.050	.180	.100	.404*	1	.795**	.612**	.573**	.666**	.584**

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	15

Lampiran 4. Lembar *Information For Consent*

INFORMATION FOR CONSENT

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang dilakukan oleh Afni Ayu Nur Fiska Rini Kartika Putri yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Patukan Kec Gamping, Kab. Sleman”.

Saya menyetujui untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama penelitian ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-aktu tanpa sanksi apapun.

Yogyakarta,2021

Subjek penelitian

Peneliti

(.....)

(.....)

[illegible]

13	Informasi yang diberikan oleh Tenaga kefarmasian di Apotek Patukan menyakinkan dan dapat dipercaya										
Dimensi Empati (Empaty)		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP
14	Tenaga kefarmasian di Apotek Patukan memberikan perhatian yang tulus kepada pasien										
15	Tenaga kefarmasian di Apotek Patukan mampu memahami perasaan pasien terkait kondisi kesehatan pasien										

Sumber : Wateh, A. 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Swamedikasi di Apotek Merkosari Kota Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Lampiran 6. Karakteristik Subjek Penelitian

No	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
1	33	P	swasta	sarjana
2	42	P	lain-lain	SMA
3	39	P	lain-lain	SMA
4	35	L	PNS	sarjana
5	35	P	lain-lain	SMA
6	40	L	swasta	SMA
7	49	L	swasta	SMA
8	49	P	PNS	sarjana
9	51	L	PNS	sarjana
10	40	P	swasta	SMA
11	42	L	swasta	SMA
12	48	L	swasta	SMA
13	35	P	PNS	sarjana
14	39	P	swasta	SMA
15	38	L	swasta	SMA
16	37	P	PNS	sarjana
17	28	P	swasta	SMA
18	45	L	PNS	sarjana
19	38	P	lain-lain	SMA
20	31	L	swasta	SMP
21	36	P	lain-lain	sarjana
22	27	P	lain-lain	SMA
23	28	L	swasta	SMA
24	41	P	swasta	SMA
25	36	P	PNS	sarjana
26	40	L	PNS	sarjana
27	54	L	PNS	sarjana
28	43	P	lain-lain	SMA
29	32	L	swasta	SMA
30	26	P	lain-lain	sarjana
31	55	L	lain-lain	SMA
32	22	P	lain-lain	SMA
33	17	P	lain-lain	SMP
34	36	P	lain-lain	sarjana
35	40	P	swasta	SMP
36	42	L	swasta	SMA
37	20	L	lain-lain	SMA

38	30	P	PNS	sarjana
39	25	L	lain-lain	SMA
40	27	L	lain-lain	SMA
41	21	L	lain-lain	SMA
42	39	P	swasta	sarjana
43	40	P	lain-lain	SMP
44	22	L	lain-lain	SMA
45	31	P	lain-lain	SMA
46	23	L	swasta	SMA
47	24	P	lain-lain	SMA
48	19	P	lain-lain	SMA
49	42	L	swasta	sarjana
50	48	L	lain-lain	SMA
51	33	L	swasta	SMA
52	34	L	lain-lain	SMA
53	45	P	lain-lain	sarjana
54	55	L	lain-lain	SMA
55	53	P	lain-lain	SMP
56	24	P	lain-lain	sarjana
57	34	P	swasta	sarjana
58	30	L	lain-lain	SMA
59	32	L	lain-lain	SMA
60	19	L	lain-lain	SMA
61	23	P	lain-lain	sarjana
62	22	P	lain-lain	SMA
63	34	L	PNS	sarjana
64	37	L	swasta	SMA
65	31	L	lain-lain	SMA
66	43	P	lain-lain	SMA
67	46	P	swasta	SMA
68	43	P	swasta	sarjana
69	28	P	swasta	sarjana
70	48	L	lain-lain	SMA

Lampiran 7. Hasil Nilai Kepuasan

No Responden	Nilai Tiap Pertanyaan															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	53
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	70
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	54
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
7	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	66
8	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	66
9	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	70
10	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	63
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	63
12	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	65
13	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	62
14	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	64
15	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	65
16	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	61
17	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	64
18	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	68
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	61
21	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	60
22	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	62
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	57
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	68
26	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	53
27	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	58
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
29	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	59
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	51
31	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	54
32	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	71
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	51
34	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	66
35	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
36	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55

38	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	63
39	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
40	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	67
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	60
42	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	61
43	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	61
46	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	62
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	64
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
50	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	59
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	62
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	61
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	60
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	60
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	61
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	58
59	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	66
60	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	65
61	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	65
62	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	66
63	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	62
64	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	63
65	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	65
66	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	67
67	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	65
68	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	66
69	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	64
70	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	66

Lampiran 8. Hasil Nilai Harapan

No Responden	Nilai Tiap Pertanyaan															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	69
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	71
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	69
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	69
6	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	70
7	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	67
8	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	69
9	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	70
10	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	68
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	64
12	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	70
13	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
14	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68
15	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	67
16	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	69
18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
20	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	65
21	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	67
22	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	64
23	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	67
24	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	65
25	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	72
26	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	2	5	5	62
27	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	61
28	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
29	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66
30	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	68
31	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
32	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	65
33	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	70
34	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
35	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
36	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	67

37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	71
38	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	68
39	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	70
40	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	70
41	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	55
42	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	60
43	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	66
44	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	70
45	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	63
46	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
47	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	67
48	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	69
49	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	65
50	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
51	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
52	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	64
53	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	64
54	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	71
55	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	69
56	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67
57	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	70
58	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	68
59	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	67
60	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	65
61	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	65
62	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	68
63	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	65
64	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	64
65	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	65
66	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	68
67	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	67
68	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	68
69	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	65
70	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	67