

**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

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

Ketua Dewan Penguji

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
<i>ABSTRACT</i>	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 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.

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 sdr. **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

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**

	Sig. (2-tailed)	.440	.008	.003	.306	.547	.511	.793	.342	.601	.027		.000	.000	.001	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 12	Pearson Correlation	.147	.216	.355	.048	-.057	.071	.200	.341	.228	.480*	.795**	1	.808*	.573**	.604*	.577**
	Sig. (2-tailed)	.440	.251	.054	.800	.764	.708	.290	.065	.227	.007	.000		.000	.001	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 13	Pearson Correlation	.056	.229	.446	.051	.033	.178	.240	.314	.290	.500**	.612**	.808**	1	.637**	.597**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.767	.224	.013	.788	.862	.346	.202	.091	.120	.005	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 14	Pearson Correlation	-.027	.243	.383	.257	.332	.180	.280	.443	.391	.453	.573	.573	.637**	1	.771	.667**
	Sig. (2-tailed)	.886	.196	.037	.170	.073	.342	.134	.014	.033	.012	.001	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P 15	Pearson Correlation	.228	.377	.550**	.257	.514	.232	.252	.471	.568**	.412	.666**	.604	.597**	.771	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.225	.040	.002	.170	.004	.218	.180	.009	.001	.024	.000	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.460	.725**	.726**	.553**	.615**	.610	.623**	.721**	.762**	.667**	.584**	.577**	.602	.667**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	

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

(.....)

(.....)

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	4	5	4	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	5	4	4	5	4	5	4	71
38	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	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	