

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK ELOK FARMA
KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh:

ROSA DWI AGUSTINA
NIM. 18.02.05.0221

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2021

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK ELOK FARMA
KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Prodi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar**

Ahli Madya Farmasi

**ROSA DWI AGUSTINA
NIM. 18.02.05.0221**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : ROSA DWI AGUSTINA
NIM : 1802050221
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 01 AGUSTUS 2000
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis
Ilmiah pada tanggal : 25 Juni 2021

Mengetahui,

Pembimbing I



apt. Riana Prastiwi H., M. Farm
NIDN. 0701019401

Pembimbing II



apt. Sri Bintang S. M. K. N., M. Farm
NIK. 19850213 201901095

LEMBAR PENGESAHAN

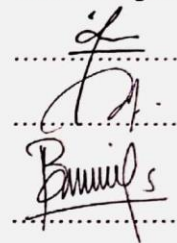
Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Prodi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 15 Juli 2021

PANITIA PENGUJI

Ketua : apt. Irma Susanti, M. Farm
Anggota : 1. apt. Riana Prastiwi H., M. Farm
2. apt. Sri Bintang Sahara M. K. N., M. Farm

Tanda Tangan



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan


Amirah Azzahra, S. Kep., Ns., M. Kes
NIK. 19780821 200601 015

SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ROSA DWI AGUSTINA
NIM : 1802050221
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 01 AGUSTUS 2000
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan” adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 15 Juli 2021
yang menyatakan,


ROSA DWI AGUSTINA
NIM. 18.02.05.0221

CURICULUM VITAE

NAMA : Rosa Dwi Agustina

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : Lamongan, 01 Agustus 2000

ALAMAT : Dsn. Sambiroto 001/004 Ds.
Karangsambigalih Kec. Sugio Kab.
Lamongan

PEKERJAAN : Belum Bekerja (Mahasiswa)

AGAMA : Islam

EMAIL : rosadwiagustina.9a.2014@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. MI Darussalam Sambiroto – Sugio
2. SMP Negeri 2 Sugio
3. SMA Darul Ulum Sugio
4. Universitas Muhammadiyah Lamongan

RIWAYAT ORGANISASI :

1. Pengurus OSIS SMP Negeri 2 Sugio (2012 – 2014)
2. MPK SMP Negeri 2 Sugio (2014 – 2015)
3. Pengurus OSIS SMA Darul Ulum Sugio (2015 – 2017)
4. Sekretaris PK. IPPNU SMA Darul Ulum Sugio (2016 – 2017)
5. MPK SMA Darul Ulum Sugio (2017 – 2018)
6. Pengurus PAC IPNU-IPPNU Kecamatan Sugio (2017 – sekarang)
7. Ketua PR. IPPNU Desa Karangsambigalih Kecamatan Sugio (2019 – 2021)
8. Pengurus Himafar Universitas Muhammadiyah Lamongan (2018 – 2021)

PRESTASI :

1. Juara 1 Modern Dance Tingkat SMP Negeri 2 Sugio (2014)
2. Juara 2 Modern Dance Tingkat SMP Negeri 2 Sugio (2015)
3. Juara 1 Lomba Pidato 4 Bahasa tingkat SMA Darul Ulum Sugio (2018)
4. Juara 2 Lomba Story Telling Milad 2 Umla (2020)
5. Perwakilan Universitas Muhammadiyah Lamongan dalam event Pekan Seni Mahasiswa Nasional (Peksiminas) 2020 cabang seni monolog

MOTTO

“Barang siapa bertaqwa kepada Allah, maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak disangka-sangka, dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah, maka cukuplah Allah baginya. Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu.”

[Q.S. At-Thalaq : 2-3]

“Be yourself, love yourself, do your best and be grateful for everything”

[Rosa Dwi A.]

Ku persembahkan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini untuk:

1. Bapak, ibu dan kakakku tercinta yang telah mendukungku baik secara moril dan materiil, juga doanya yang tak pernah lepas untukku,
2. Teman-teman seperjuanganku yang telah banyak memberikanku motivasi dan semangat.

ABSTRAK

Rosa Dwi Agustina, 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan*. Karya Tulis Ilmiah Program Studi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. (1) apt. Riana Prastiwi Handayani, M. Farm. (2) apt. Sri Bintang Sahara Mahaputra Kusuma Negara, M. Farm.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat kepada pasien. Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Banyak penelitian yang mengatakan bahwa pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan bisa membahayakan diri pasien tersebut dan juga dapat menyebabkan ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Maka dari itu penilaian pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari mutu pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek berdasarkan dimensi kualitas pelayanan meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata persentase sebesar 96,8% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Sedangkan dari hasil kuisioner harapan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata persentase sebesar 97,7% dan termasuk dalam kategori sangat penting.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien di Apotek Elok Farma sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan namun tetap berharap Apotek Elok Farma selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi mengenai obat dengan jelas dan detail.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat, Apotek.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan” dengan sebaik-baiknya dan sesuai waktu yang ditentukan.

Karya tulis ini saya susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farnasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini saya mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu saya tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Budi Utomo, M. Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan,
2. Bapak Arifal Aris, S. Kep., Ns., M. Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan,
3. Bapak apt. Sri Bintang Sahara M. K. N., M. Farm, selaku Kaprodi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan, dan juga pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, saran dan dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini,
4. Ibu apt. Riana Prastiwi Handayani, M. Farm, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran dan dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini,
5. Ibu apt. Irma Susanti, M. Farm selaku penguji utama saya ketika seminar proposal,
6. Ibu Elok selaku pimpinan Apotek Elok Farma, yang telah membantu dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan,
7. Orangtua dan kakak saya yang saya cintai, yang sudah memberikan dukungan moril, materiil serta doa yang tak pernah berhenti untuk saya,
8. Teman-teman seperjuangan saya di Program Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan, yang sudah menjadi teman untuk berbagi selama 3 tahun.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Saya menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan. Saya berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi saya selaku penulis khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 15 Juli 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PRASYARAT GELAR	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
CURICULUM VITAE	iv
MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Instansi	5
1.4.3 Bagi Institusi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Apotek	6
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek	7
2.3 Kepuasan Pasien	9
2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	12
2.5 Kerangka Konseptual	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2.1 Tempat Penelitian	15
3.2.2 Waktu Penelitian	15
3.3 Kerangka Kerja Penelitian	15
3.4 Populasi dan Sampel	17
3.4.1 Populasi	17
3.4.2 Sampel	17
3.5 Teknik Sampling	18
3.6 Variabel Penelitian	18
3.7 Definisi Operasional	19
3.8 Instrumen Penelitian	19
3.9 Prosedur Pengumpulan Data	20
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	21

3.11 Etika Penelitian	24
1. <i>Informed Consent</i>	24
2. <i>Anonymity</i> (Tanpa Nama)	24
3. <i>Confidentially</i> (Kerahasiaan)	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	25
4.1.1 Data Umum	26
4.1.2 Data Khusus	31
4.2. Pembahasan	34
4.2.1 Karakteristik Pasien	35
4.2.2 Kepuasan Pasien	37
4.2.3 Harapan Pasien	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44
5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	44
5.2.2 Bagi Instansi	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian	19
Tabel 3.2	Penilaian Skala Likert Kepuasan Pasien	21
Tabel 3.3	Penilaian Skala Likert Harapan Pasien	21
Tabel 3.4	Interval Usia Pasien	22
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Pasien	27
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan Pasien	27
Tabel 4.3	hasil uji reliabilitas kuisisioner kepuasan pasien	28
Tabel 4.4	hasil uji reliabilitas kuisisioner harapan pasien	28
Tabel 4.5	Persentase Pasien Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.6	Persentase Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.7	Persentase Pasien Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.8	Persentase Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4.9	Persentase Kepuasan Pasien	32
Tabel 4.10	Persentase Harapan Pasien	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	14
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Lembar Persetujuan Responden 49
Lampiran 2	Lembar Kuisisioner 50
Lampiran 3	Contoh Persetujuan yang Telah Diisi Oleh Pasien 53
Lampiran 4	Lembar Kuisisioner yang Telah Diisi Oleh Pasien 54
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan 57
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan 58
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan 59
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan 60
Lampiran 9	Hasil Kuisisioner Kepuasan 61
Lampiran 10	Hasil Kuisisioner Harapan 66
Lampiran 11	Jadwal Penyusunan Karya Tulis Ilmiah 71
Lampiran 12	Surat Permohonan Ijin Survey Awal 72
Lampiran 13	Surat Permohonan Ijin Penelitian 73
Lampiran 14	Surat Balasan Ijin Penelitian 74
Lampiran 15	Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah 75

DAFTAR SINGKATAN

DKK	: Dan Kawan-kawan
NO	: Nomor
D3	: Diploma 3
Menkes	: Menteri Kesehatan
SK	: Surat Keputusan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
Permen PAN & RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi
BMHP	: Bahan Medis Habis Pakai
OWA	: Obat Wajib Apotek
TTK	: Tenaga Teknis Kefarmasian
Alkes	: Alat Kesehatan
SPSS	: Statistical Product and Service Solutions

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan menjadi salah satu bidang jasa yang pelayanannya senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat. Tidak terkecuali pelayanan di bidang kefarmasian. Orientasi pelayanan yang semula *drug/product oriented* sekarang telah berubah menjadi *patient oriented* yang berasaskan pada *pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian, untuk membantu pasien memperoleh obat yang rasional. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahan obat diubah menjadi pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss, dkk., 2015).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi dan informasi serta tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017).

Pemerintah telah menyusun standar pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004. Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sangat berkembang. Untuk saat ini Permenkes RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian di apotek

dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Biyanda, 2017). Pelayanan farmasi yang diberikan apotek salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, baik obat dengan resep yang ditulis oleh dokter maupun tanpa resep (BPOM RI, 2015).

Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan bisa membahayakan diri pasien tersebut. Seperti pada penelitian (Adityawati, 2016), menyebutkan bahwa pelayanan informasi obat tentang dosis sebesar 98%, cara pakai obat sebesar 97,6%, sediaan obat sebesar 95,8%, indikasi obat sebesar 95,8%, efek samping obat sebesar 37,9% dan pelayanan informasi obat tentang interaksi obat terealisasi sebesar 12%, dimana dari data tersebut dapat disimpulkan realisasi pelayanan informasi obat secara memadai masih jauh dari target yang diinginkan oleh pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat.

Rendahnya pemberian informasi obat khususnya mengenai efek samping obat dapat menyebabkan terjadinya *Drug Related Problems* (DRPs). Dalam penelitian sebelumnya ditemukan 18,52% yang mengalami efek obat yang tidak diinginkan karena kurangnya pemberian informasi obat mengenai efek samping obat (Mufarrihah dkk, 2010). Dengan diberikannya informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang

tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi serta interaksi obat dapat dihindari (Adityawati, 2016).

Dari pemberian informasi obat oleh petugas apotek, diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang didapatkannya. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut di masa yang akan datang (Sari, 2017).

Kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bentuk fisik). Kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Santriatsi, 2018).

Hasil penelitian Khuzaimah tahun 2019, menunjukkan bahwa pasien atau pasien yang membeli obat di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan, 92,5% pasien menyatakan puas, cukup puas sebanyak 7,5% pasien dan tidak ada (0%) yang menyatakan tidak puas (Khuzaimah, 2019). Sedangkan hasil penelitian Wateh pada tahun 2020, menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat secara keseluruhan yang diterima oleh pasien belum memuaskan (Wateh, 2020)

Berdasarkan hasil survey di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat menunjukkan hasil yang

bervariasi, maka tujuan penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan?

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bentuk fisik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian di apotek yang diperoleh selama perkuliahan di program studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.

1.4.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan tingkat dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

1.4.3 Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Apotek

Apotek berasal dari Bahasa Yunani "*Apotheca*" yang berarti penyimpanan. Dalam Bahasa Belanda, apotek disebut *Apotheek*, yang artinya tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis dan rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 51 Tahun 2009, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Sari, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk kehidupan pasien (Permenkes, 2014).

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan mereka (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2.2. Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian (Depkes, 2016).

Orientasi pelayanan yang semula drug/product oriented sekarang telah berubah menjadi patient oriented yang berasaskan pada *pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian. Asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) adalah tanggung jawab langsung apoteker pada pelayanan yang berhubungan dengan pengobatan pasien dengan tujuan mencapai hasil yang ditetapkan yang memperbaiki kualitas hidup pasien. Asuhan kefarmasian tidak hanya melibatkan terapi obat tapi juga keputusan tentang penggunaan obat pada pasien. Termasuk keputusan untuk tidak menggunakan terapi obat, pertimbangan pemilihan obat, dosis, rute, metode pemberian, pemantauan terapi obat dan pemberian informasi dan konseling kepada pasien (Simarmata, 2010).

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian (Imas dan Sri, 2016) meliputi:

- a. Sarana prasarana apotek,
- b. Keramahan farmasis,
- c. Kecepatan pelayanan obat,
- d. Ketersediaan obat,
- e. Pelaksanaan pelayanan informasi obat.

Pelayanan obat di apotek dibagi menjadi 2 (Puspita dan Elmiawati, 2017), yaitu:

1. Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2. Pelayanan Non Resep

Pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Pelayanan farmasi klinik di apotek (Pemenkes RI, 2016) meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan resep,
2. Dispensing,

3. Pelayanan Informasi Obat (PIO),
4. Konseling,
5. Pelayanan kefarmasian di rumah (home pharmacy care),
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO),
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

Pelayanan farmasi klinik yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai Pelayanan Informasi Obat (PIO). Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016, pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, ditingkat dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien dan masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat dengan resep, obat bebas dan obat herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternative, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain. (Permenkes RI, 2016).

2.3. Kepuasan Pasien

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai (Permenpan, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta jaminan dan informasi pemasar dan saingannya, pasien yang puas akan setia lebih lama (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan menggunakan resep maupun tidak menggunakan resep. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa (Tjiptono dan Chandra, 2012), yaitu:

1. Keandalan

Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

3. Jaminan

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati

Empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan

pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

5. Bentuk Fisik

Bentuk fisik (*Tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan

2.4. Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. *Importance-Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen) (Suhendra dan Dwi, 2016).

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada *Importance-Performance Analysis* (Suhendra dan Dwi, 2016):

1. Kuadran A (*Concentrate These*)

Kuadran A memuat faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus terus ditingkatkan karena sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran B adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

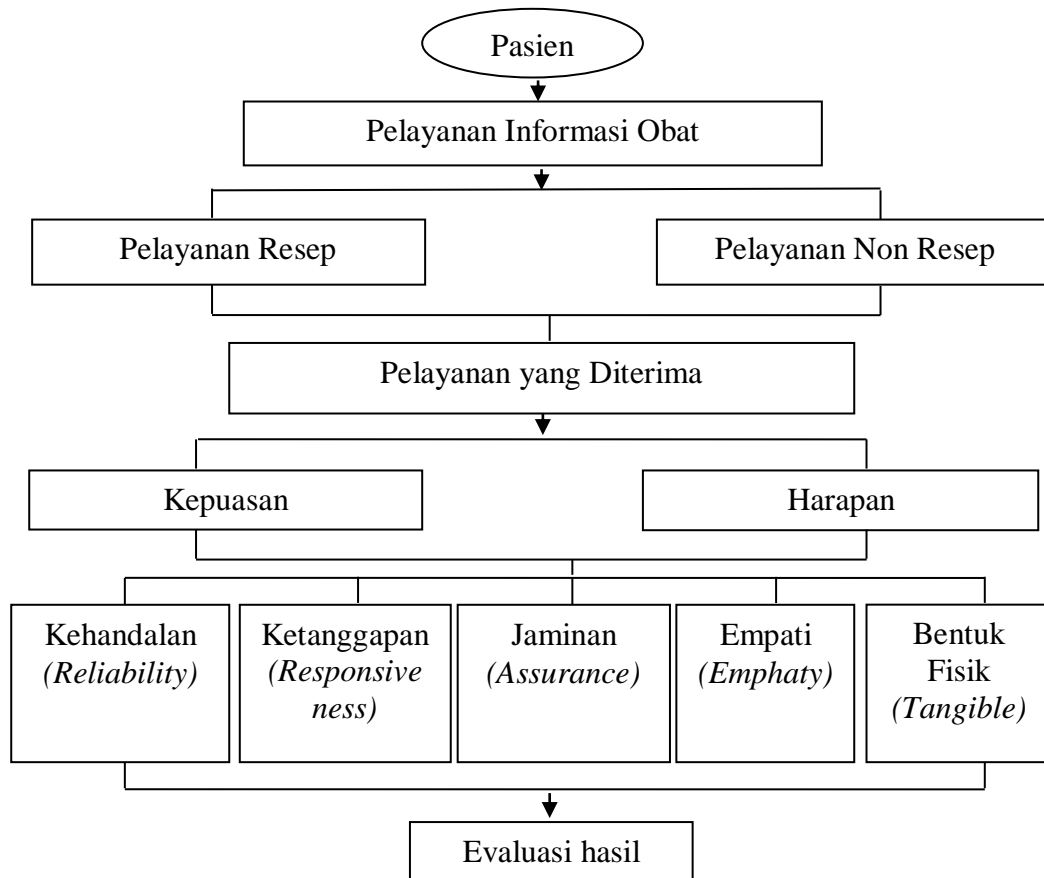
3. Kuadran C (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran D (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.5. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian farmasi klinis yang mengarah pada kepuasan pasien setelah menerima pelayanan obat di apotek. Desain penelitian yang digunakan adalah metode observasional deskriptif melalui studi prospektif terhadap data primer berupa kuisisioner yang telah diisi oleh pasien. Pembagian kuisisioner kepada pasien yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian, yang mana dari hasil olah data kuisisioner tersebut akan didapatkan *outcome* puas atau tidak puas dan penting atau tidak penting dari pasien.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

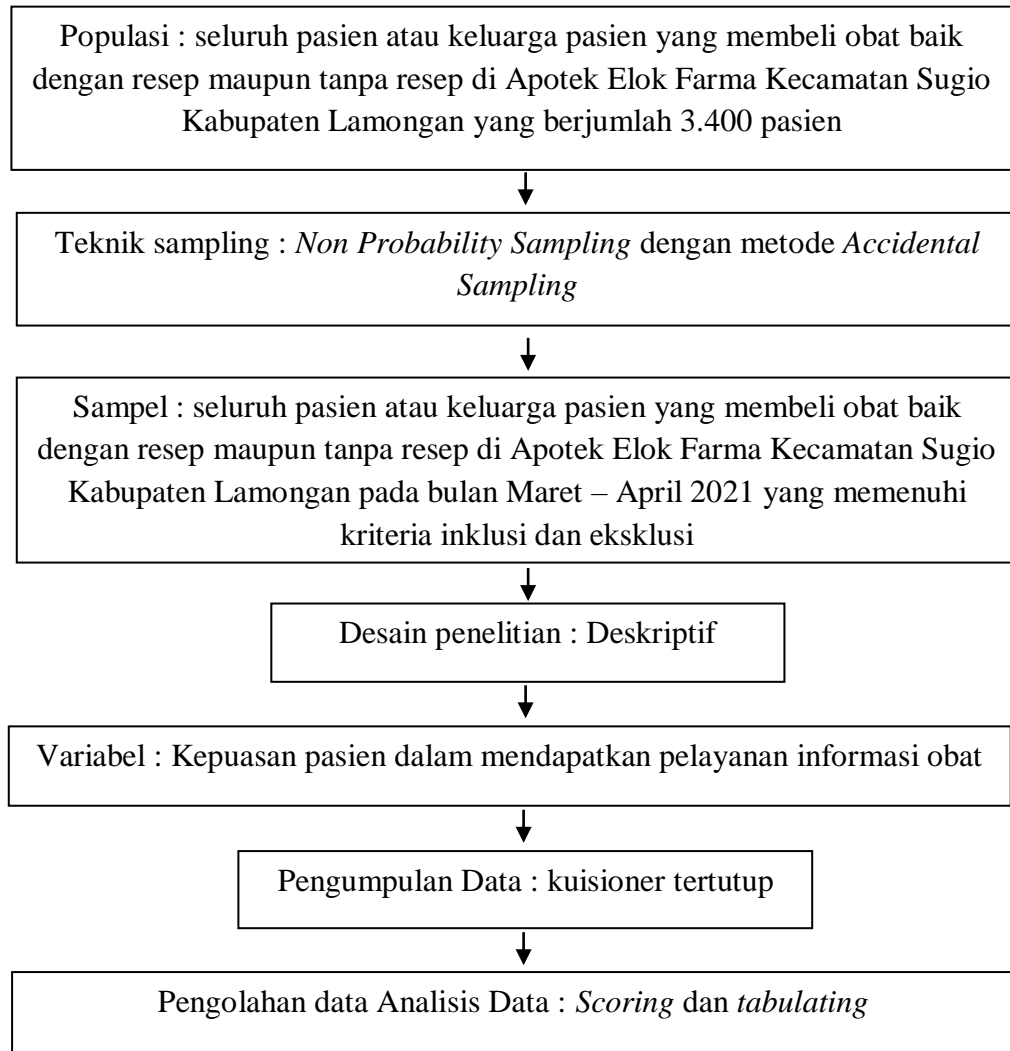
3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2021.

3.3. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan di antara berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu hal yang penting bagi suatu masalah (Uma, 2017).

Kerangka kerja dalam penelitian ini dapat digambarkan secara skematis sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Kerja

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan yang berjumlah 2.400 pasien.

3.4.2 Sampel

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan pada bulan Maret – April 2021, dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Usia 17 – 65 tahun,
- 2) Pasien dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik,
- 3) Pasien yang membeli obat (OWA, obat bebas, obat bebas terbatas) yang dilayani petugas apotek,
- 4) Pasien yang membeli obat dengan resep dokter yang dilayani apoteker/TTK,
- 5) Pasien yang datang pada bulan Maret – April 2021,
- 6) Pasien bersedia mengisi kuesioner.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien berusia > 65 tahun (manula),
- 2) Pegawai Apotek Elok Farma,
- 3) Pasien yang membeli alkes.

3.5. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Accidental Sampling*, dimana semua subyek datang dan memenuhi kriteria pemilihan lalu dimasukkan ke dalam penelitian sampai jumlah subyek yang dibutuhkan terpenuhi. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus dari Sugiyono (2010).

Rumusnya :

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

3.6. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat.

3.7. Definisi Operasional Penelitian

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Data	Skor
Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat	Respon atau tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio pada bulan Maret – April 2021	Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>emphaty</i>) dan bentuk fisik (<i>tangible</i>)	Kuisio-ner tertutup	Ordinal	Sangat puas/Sangat penting : 4 (81-100%) Puas/Penting : 3 (61-80%) Kurang puas/Kurang penting : 2 (41-60%) Tidak puas/Tidak penting : 1 (\leq 40%) (Gurnita, 2019).

3.8. Instrumen Penelitian

Peneliti akan menggunakan kuisisioner, yang merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada pasien dengan harapan pasien memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Gurnita, 2019).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 4 poin. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian kali ini tentu saja membutuhkan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan pada penelitian ini valid atau tidak, menggunakan *software* pengolahan data dengan rumus yaitu program SPSS dengan teknik pengujian menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Uji validitas dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid (Gurnita, 2019).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen bisa dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji kekonsistenan pasien dalam merespon seluruh item (Gurnita, 2019). Dalam pengujian ini digunakan pula program SPSS.

3.9. Prosedur Pengumpulan Data

1. Tahap persiapan, meliputi penyusunan proposal, mengurus izin penelitian di Apotek Elok Farma, kemudian melakukan uji validitas kuesioner sebelum diberikan kepada pasien,
2. Tahap pelaksanaan, yaitu proses pengambilan data penelitian terhadap pasien di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan,

3. Sebelum mengisi kuesioner, pasien akan dimintai persetujuan terlebih dahulu,
4. Tahap penyelesaian, meliputi pengolahan data yang didapat dari hasil kuesioner data primer pasien Apotek Elok Farma, kemudian data primer tersebut diolah, dianalisis dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.

3.10. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*.

Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Kepuasan Pasien

Penilaian	Skor
Tidak puas	1
Kurang puas	2
Puas	3
Sangat puas	4

Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert Harapan Pasien

Penilaian	Skor
Tidak penting	1
Kurang penting	2
Penting	3
Sangat penting	4

Kegiatan pengolahan data meliputi:

1. *Scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif (Santriatsi, 2018). Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari pasien seperti yang sudah tertera pada tabel 3.2 dan tabel 3.3.

2. *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel (Santriatsi, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible*).

Sedangkan kegiatan analisis data dapat ditinjau dari karakteristik pasien dan tingkat hasil kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat.

1. Karakteristik pasien

a) Usia

Rentang usia pasien yang menjadi pasien dalam penelitian ini adalah 17 - 65 tahun, yang diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 3.4 Interval Usia Pasien

Interval Usia Pasien (Tahun)
17 – 25
26 – 35
36 – 45
46 – 55
56 – 65

Perhitungan presentase karakteristik pasien berdasarkan usia sesuai dengan interval yang telah ditentukan adalah menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ interval usia pasien} = \frac{\text{jumlah pasien berdasarkan interval}}{\text{total pasien}} \times 100\%$$

b) Jenis Kelamin

Perhitungan presentase karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin adalah menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ jenis kelamin pasien} = \frac{\text{jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin}}{\text{total pasien}} \times 100\%$$

c) Pekerjaan

Perhitungan presentase karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan adalah menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ pekerjaan pasien} = \frac{\text{jumlah pasien berdasarkan pekerjaan}}{\text{total pasien}} \times 100\%$$

d) Pendidikan Terakhir

Perhitungan presentase karakteristik pasien berdasarkan pendidikan terakhir adalah menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ pendidikan terakhir} = \frac{\text{jumlah pasien berdasarkan pend. terakhir}}{\text{total pasien}} \times 100\%$$

2. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat

Perhitungan presentase tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bentuk fisik adalah menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ skala kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{total skor}} \times 100\%$$

3.11. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan surat ijin permohonan penelitian kepada pihak Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan dengan memperhatikan etika penelitian, yang meliputi:

1. *Informed Consent*

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan pasien penelitian dengan memberikan lembar persetujuan menjadi pasien. Tujuannya adalah supaya pasien mengerti maksud dan tujuan penelitian. Jika pasien bersedia, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan. Jika pasien tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak pasien.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pasien dengan tidak mencantumkan nama pasien pada lembar pengumpulan data hasil penelitian yang disajikan.

3. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Peneliti memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya yang berhubungan dengan pasien. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan keterangan singkat di bawahnya untuk mempermudah pemahaman isi dari penelitian ini.

Pada penyajian data dimulai dari data umum yang meliputi deskripsi tempat penelitian, pengujian instrumen penelitian dan hasil yang berupa karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang disajikan dalam bentuk tabel dan keterangan singkat. Selanjutnya data khusus, data khusus yang disajikan berupa distribusi berdasarkan kepuasan dan harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus minimal sampel dari Sugiyono tahun 2010 yaitu:

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

Keterangan:

n	= Jumlah sampel
N	= Jumlah populasi
(d) ²	= Taraf kesalahan atau presesi 10% perhari 100 100 × 24 hari kerja = 2.400 pasien / bulan
n	= $\frac{2.400}{2.400 (0.1)^2 + 1}$
n	= $\frac{2.400}{25}$
n	= 96 orang

4.1.1 Data Umum

Data umum terdiri atas gambaran umum Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan, pengujian instrumen penelitian serta karakteristik pasien yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Gambaran Umum Apotek Elok Farma

Penelitian ini dilakukan di Apotek Elok Farma yang terletak di jalan raya Waduk Gondang Desa Karangsambigalih Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Pemilik Sarana Apotek (PSA) Apotek Elok Farma adalah Ibu Elok Suryati, S. Kep., Ns, satu orang apoteker bernama apt. Diana Fairuz, S. Farm dan terdapat 3 orang pegawai.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan untuk mengetahui validitas (ketepatan) dan reliabilitas (ketetapan) instrumen penelitian, sebelum digunakan untuk penjarangan data yang sebenarnya. Instrumen yang digunakan selanjutnya dalam penelitian adalah yang memenuhi kriteria valid dan reliabel, berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan (Gurnita, 2019). Pada penelitian ini kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner dari penelitian Anggitya Gurnita Kumorosiwi di Magetan tahun 2019 yang kemudian dilakukan penyesuaian dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid (Gurnita, 2019).

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Pasien

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
P1	0.649	0.361	Valid
P2	0.524	0.361	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
P3	0.427	0.361	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
P4	0.611	0.361	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)			
P5	0.366	0.361	Valid
P6	0.405	0.361	Valid
Bentuk fisik (<i>Tangible</i>)			
P7	0.664	0.361	Valid
P8	0.654	0.361	Valid

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel, maka soal tersebut dinyatakan valid. Dalam hal ini menurut Singarimbun dan Effendi (2011), r tabel dengan $n = 30$ dan $\alpha = 0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisisioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan Pasien

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
P1	0.725	0.361	Valid
P2	0.699	0.361	Valid
P3	0.705	0.361	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
P4	0.499	0.361	Valid
P5	0.719	0.361	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
P6	0.597	0.361	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)			
P7	0.578	0.361	Valid
P8	0.471	0.361	Valid
Bentuk fisik (<i>Tangible</i>)			
P9	0.461	0.361	Valid

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji, maka soal tersebut dinyatakan valid. Dalam hal ini menurut Singarimbun dan Effendi (2011), r_{tabel} dengan $n = 30$ dan $\alpha = 0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisisioner harapan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen bisa dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji kekonsistenan pasien dalam merespon seluruh item (Gurnita, 2019). Dalam pengujian ini digunakan pula program SPSS.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0.659	0.6	Reliabel

Dari tabel 3.4 hasil uji reliabilitas dapat dilihat apakah instrumen penelitian yang digunakan reliabel atau tidak, digunakan *Cronbach Alpha* dengan tingkat kepercayaan 95%, jika $r_{alpha} >$ konstanta (0,6) maka instrumen yang digunakan reliabel. Hasil pada uji reliabilitas ini sebesar $0.659 > 0.6$, maka data diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisisioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan reliabel.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0.776	0.6	Reliabel

Dari tabel 4.4 hasil uji reliabilitas dapat dilihat apakah instrumen penelitian yang digunakan reliabel atau tidak, digunakan *Cronbach Alpha* dengan tingkat

kepercayaan 95%, jika $r_{\alpha} > \text{konstanta } (0,6)$ maka instrumen yang digunakan reliabel. Hasil pada uji reliabilitas ini sebesar $0.776 > 0.6$, maka data diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisisioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan reliabel.

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien dalam penelitian ini digolongkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Distribusi pasien Apotek Elok Farma dapat dilihat berdasarkan karakteristik berikut:

a. Usia

Tabel 4.5 Persentase Pasien Berdasarkan Usia di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

Interval Usia Pasien (Tahun)	Jumlah Pasien	Persentase (%)
17 – 25	40	41,6
26 – 35	24	25
36 – 45	14	14,58
46 – 55	12	12
56 – 65	6	6
Total	96	100

Dari tabel 4.5 bahwa karakteristik pasien berdasarkan usia yang paling banyak adalah pada interval usia 17 – 25 tahun dengan jumlah 40 orang (41,6%), dan yang paling sedikit adalah pasien berusia 56 – 65 tahun dengan jumlah hanya 6 orang (6%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.6 Persentase Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

Jenis Kelamin Pasien	Jumlah Pasien	Persentase (%)
Laki-laki	38	40
Perempuan	58	60
Total	96	100

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pasien perempuan lebih banyak yakni 58 orang (60%) dibandingkan dengan pasien laki-laki yang hanya berjumlah 38 orang (40%).

c. Pekerjaan

Tabel 4.7 Persentase Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

Pekerjaan Pasien	Jumlah Pasien	Persentase (%)
Wiraswasta	38	40
Guru	8	8,0
Ibu Rumah Tangga	23	24
Petani	7	7,0
Belum Bekerja	20	21
Total	96	100

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa pasien berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah pasien yang bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 38 orang (40%) dan yang paling sedikit adalah pasien yang bekerja sebagai petani yakni 7 orang (7,0%).

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.8 Persentase Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

Pendidikan Terakhir Pasien	Jumlah Pasien	Persentase (%)
SD	3	3,0
SMP	18	19
SMA	56	58
Diploma/Sarjana	19	20
Lain-lain	0	0
Total	96	100

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pasien berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah pasien dengan pendidikan terakhir SMA yakni 56 orang (58%) sedangkan pasien dengan pendidikan terakhir SD adalah terendah yakni hanya 3 orang (3,0%), dan tidak ada pasien dengan pendidikan selain SD, SMP, SMA dan Diploma/Sarjana.

4.1.2 Data Khusus

Data khusus terdiri dari tingkat kepuasan pasien dan juga harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan berdasarkan 5 dimensi, yakni dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bentuk fisik.

1. Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kelima dimensi tersebut, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Persentase Kepuasan Pasien Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Berdasarkan 5 Dimensi Bulan Maret – April 2021

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat	380	98,95	92,96	Sangat puas
2.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan apa yang harus dilakukan pada obat tersisa	334	86,97		
Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	380	98,95	98,95	Sangat puas
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)					
4.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi	380	98,95	98,95	Sangat puas
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)					
5.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	380	98,95	99,08	Sangat puas
6.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan informasi obat	381	99,21		
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
7.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	342	89,06	94,135	Sangat puas
8.	Apotek menyediakan tempat yang nyaman untuk pasien	381	99,21		
Jumlah		2.958	770,25	484,075	Sangat puas
Rata-rata		369,75	97,51	96,815	

Dari tabel 4.9 diketahui kualitas pelayanan informasi obat berdasarkan 5 dimensi di Apotek Elok Farma Bulan Maret-April 2021 mendapatkan nilai sangat puas. Dimensi yang mendapatkan persentase paling tinggi adalah dimensi

empati yaitu sebesar 99,08%, sedangkan dimensi dengan persentase paling rendah adalah dimensi kehandalan sebesar 92,96%.

2. Harapan Pasien

Tabel 4.10 Persentase Harapan Pasien Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Berdasarkan 5 Dimensi Bulan Maret – April 2021

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	375	97,65		
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	374	97,39	97,52	Sangat penting
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	376	97,91		
Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
4.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	376	97,91	97,91	Sangat penting
5.	Petugas memberi informasi tertulis jika pasien kurang begitu paham	376	97,91		
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)					
6.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi	377	98,17	98,17	Sangat penting
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)					
7.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	376	97,91		
8.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan informasi obat	376	97,91	97,91	Sangat penting
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
9.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	374	97,39	97,39	Sangat penting
Jumlah		3.380	880,89	488,9	
Rata-rata		369,75	97,7	97,78	Sangat penting

Dari tabel 4.10 diketahui harapan pasien mengenai pelayanan informasi obat berdasarkan 5 dimensi di Apotek Elok Farma Bulan Maret – April 2021 dinilai pasien sangat penting yang berarti sangat diharapkan oleh pasien untuk dilakukan dalam pemberian informasi obat. Dimensi yang mendapatkan persentase paling tinggi yakni dimensi jaminan dengan persentase sebesar 98,17%, sedangkan dimensi dengan persentase paling rendah yakni dimensi bukti fisik dengan persentase sebesar 97,39%.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang diberikan kepada 96 pasien baik pasien dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Data primer ini meliputi data usia pasien, jenis kelamin, pendidikan terakhir pekerjaan serta kepuasan dan harapan pasien.

Pada penelitian ini terdapat 2 jenis kuisisioner, yaitu kuisisioner kepuasan dan harapan pasien. Pengisian kuisisioner ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan harapan yang diinginkan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat berdasarkan 5 dimensi, yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Skala penilaian yang digunakan dalam pengisian kuisisioner ini menggunakan skala *likert* 4 poin. Sangat puas/sangat penting dengan nilai 4, puas/penting dengan nilai 3, kurang puas/kurang penting dengan nilai 2 dan tidak puas/tidak penting dengan nilai 1.

4.2.1 Karakteristik Pasien

1. Usia

Dalam penelitian ini, pasien yang paling banyak berkunjung ke Apotek Elok Farma yakni pasien dengan interval usia 17-25 tahun dengan jumlah 40 pasien (41,6%). Interval usia tersebut termasuk dalam klasifikasi remaja akhir memasuki fase dewasa (Depkes RI, 2009). Menurut Pratiwi, usia tersebut juga termasuk usia yang produktif. Pada usia produktif seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya ketika beraktivitas padat (Pratiwi dkk, 2020), sehingga pasien dengan usia tersebut lebih banyak mendatangi apotek untuk membeli obat guna mengatasi penyakit ringan yang dialami di sela-sela aktivitasnya (Hermawati, 2012).

2. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yakni 58 pasien (60%) dibandingkan dengan pasien dengan jenis kelamin laki-laki yang hanya berjumlah 38 pasien (40%). Hal tersebut dapat terjadi karena pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan, selain itu sumber informasi yang didapat oleh perempuan lebih banyak karena perempuan sering berinteraksi dan lebih aktif daripada laki-laki (Puspasari dkk 2018). Perempuan lebih rentan terhadap berbagai macam penyakit jika dibandingkan dengan laki-laki. Sehingga pasien perempuan lebih sering datang ke apotek guna menunjang kesehatannya dengan berbagai macam obat-obatan atau multivitamin yang dapat dibeli di apotek dan lebih banyak berkonsultasi dengan petugas kesehatan (Wahyuni, 2012).

3. Pekerjaan

Pasien yang berkunjung ke Apotek Elok Farma lebih banyak bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 38 pasien (40%). Pekerjaan sangat berhubungan dengan pendidikan terakhir karena pendidikan akan menentukan jenis pekerjaan seseorang (Sulistya dkk, 2017). Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi tingkat aktivitas fisiknya, sedangkan tingkat aktivitas fisik seseorang akan mempengaruhi kesehatannya (Zainuddin dkk, 2015). Karena wiraswasta adalah seseorang yang mempunyai usaha pribadi, yang menjadikan seseorang mengurus pekerjaannya sendiri. Hal ini dapat menyebabkan stress dan banyak pikiran, sehingga pasien yang bekerja menjadi wiraswasta sering datang ke apotek untuk membeli obat guna menunjang kesehatannya (Maharani dkk, 2016).

4. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir pasien yang datang ke Apotek Elok Farma paling banyak yakni SMA dengan jumlah 56 orang (58%). Pendidikan SMA atau sederajat termasuk dalam kategori pendidikan menengah atau lanjutan. Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap kurang minat seseorang terhadap suatu alternatif (Pratiwi dkk, 2020). Semakin tinggi tingkat pendidikan akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat (Ruditya dan Chalidyanto, 2015).

4.2.2 Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dari 96 pasien dimensi keandalan mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 92,96% dengan kategori sangat puas. Namun, nilai yang didapatkan dimensi keandalan ini merupakan nilai terendah di antara ke lima dimensi yang ada, hal ini disebabkan karena pada saat pemberian informasi obat kepada pasien tenaga kefarmasian di Apotek Elok Farma kadang tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dan apa yang harus dilakukan pasien pada obat tersisa, misalnya antibiotik seharusnya harus diminum sampai habis dan juga penyimpanan obat termolabil, dan lainnya. Informasi tersebut yang tidak disampaikan oleh tenaga kefarmasian. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa pemberian informasi harus jelas dan detail kepada pasien. Karena pentingnya memberikan informasi yang jelas kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan (Isya, 2015).

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan ini mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 98,95% dengan kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan tenaga kefarmasian selalu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat dan tanggap, sehingga sangat minim pasien yang merasakan kecewa dan tidak puas ketika mendapatkan pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi ini di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Hal ini sejalan dengan penelitian

sebelumnya, bahwa pasien yang datang ke apotek menyatakan puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan dengan persentase kepuasan sebesar 98% (Isya, 2015). Berdasarkan *Importance Performance Analysis* terdapat satu pernyataan dimensi ketanggapan yang berada di kuadran A, yaitu pegawai menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, yang berarti pasien merasa bahwa pernyataan ini lebih diprioritaskan terlebih dahulu, jika pegawai apotek tanggap melayani pasien maka pasien akan merasa puas (Tri Wibowo, 2018).

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan ini nilai rata-rata persentase yang didapatkan sama dengan jaminan ketanggapan yakni 98,95% dengan kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan obat yang diterima pasien di Apotek Elok Farma selalu dalam keadaan baik dan rapi tidak ada yang rusak baik isi obat maupun kemasannya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa obat yang diberikan kepada pasien di apotek kualitasnya harus terjamin. Karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ihsan, 2014).

4. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati ini mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 99,8% dengan kategori sangat puas, dimensi empati ini mendapatkan nilai tertinggi di antara 5 dimensi yang ada. Hal ini dikarenakan karena tenaga kefarmasian di Apotek Elok Farma selalu memberikan informasi tanpa diminta oleh pasien, misalnya aturan pakai dan dosis obat. Selain itu, tenaga kefarmasian

selalu bersikap ramah kepada pasien yang datang dengan menyapa pasien serta mengerti apa yang dikeluhkan pasien.

Sikap petugas pelayanan merupakan poin paling penting dalam pelayanan. Membangun hubungan yang baik antara pasien dan petugas kesehatan merupakan inti dari perawatan pasien yang optimal, di samping itu hubungan ini juga dapat memengaruhi hasil dari terapi pasien (Eka, 2018).

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 94,135%, dimensi ini mendapatkan nilai terendah setelah dimensi kehandalan karena tenaga kefarmasian tidak selalu menuliskan aturan pakai untuk obat yang dibeli pasien kecuali pasien yang meminta. Nilai yang didapatkan oleh dimensi ini sudah termasuk kategori sangat puas karena Apotek Elok Farma sudah menyediakan tempat yang nyaman untuk pasien.

Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang menyakinkan, tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang sehingga menimbulkan kepuasan pada pasien (Isya, 2015).

Dari semua dimensi, mulai dari dimensi kehandalan sampai dimensi bukti fisik mendapatkan persentase rata-rata sebesar 96,81% yang artinya dari 96 pasien rata-rata merasa sangat puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan pada bulan Maret-April 2021.

4.2.3 Harapan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan Bulan Maret – April 2021

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi yang pertama ini didapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 97,52% dengan kategori sangat penting, yang berarti pasien sangat berharap pernyataan yang termasuk ke dalam dimensi keandalan dilakukan oleh tenaga kefarmasian ketika memberikan pelayanan informasi obat. Menurut pasien pemberian informasi tentang nama obat, dosis obat dan cara pemakaian obat sangat penting untuk disampaikan kepada pasien agar tidak ada kekeliruan dalam pemakaian obat.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien menganggap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi keandalan sangat penting dengan persentase sebesar 89,6%. Pasien juga berharap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi ini ditingkatkan karena informasi yang jelas mengenai obat yang digunakan oleh pasien sangatlah penting (Gurnita, 2019).

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 97,91% dengan kategori sangat penting, karena pasien menilai sangat penting pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian, sehingga tenaga kefarmasian dapat menjawab pertanyaan dari pasien dengan cepat dan tepat. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* pernyataan yang termasuk dalam dimensi ketanggapan yakni petugas memberikan jawaban yang cepat dan tepat

saat melayani pasien berada di kuadran A, yang berarti pasien merasa bahwa pernyataan ini lebih diprioritaskan terlebih dahulu karena sangat penting untuk pasien. Sedangkan pernyataan yang lain yaitu pegawai memberikan informasi obat tertulis bila pasien kurang begitu paham berada di kuadran B, yang berarti dapat diartikan bahwa pernyataan tersebut dianggap penting bagi pasien (Tri Wibowo, 2018).

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan ini didapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 98,17% dengan kategori sangat penting, dimana nilai tersebut merupakan nilai tertinggi di antara kelima dimensi. Menurut harapan pasien obat yang diterima pasien harus selalu dalam keadaan baik dan rapi tidak ada yang rusak sedikitpun.

Kondisi obat sangat menjamin mutu dan keamanan obat, hal ini termasuk dalam hal keterampilan memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan menanamkan kepercayaan pasien terhadap jasa yang ditawarkan (Santriasti, 2018).

4. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati didapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 97,91% dengan kategori sangat penting, nilai yang didapatkan dimensi ini sama dengan nilai yang didapatkan oleh dimensi ketanggapan. Karena pasien menganggap *attitude* petugas kefarmasian dalam melakukan pelayanan itu sangat penting. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa dimensi empati dinilai sangat penting oleh pasien dan diharapkan untuk ditingkatkan (Gurnita, 2019).

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik mendapatkan nilai rata-rata persentase sebesar 97,39% yang termasuk dalam kategori sangat penting. Menurut pasien aturan pakai adalah hal terpenting dalam penyampaian informasi obat, jadi harus disampaikan secara jelas. Pernyataan yang berhubungan dengan dimensi bentuk fisik seperti penampilan rapi pegawai saat memberikan obat, apotek menyediakan tempat yang nyaman untuk pasien, etiket/aturan pakai obat mudah dimengerti, pasien tidak pernah menerima obat yang telah kadaluwarsa dan penataan obat rapi berdasarkan *Importance Performance Analysis* berada di kuadran B, yang berarti bahwa kelima pernyataan tersebut dianggap penting bagi pasien. Pasien menggunakan inderanya dalam menilai kualitas jasa pelayanan yang diterimanya, maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan yang diterima yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Tri Wibowo, 2018).

Dari hasil penilaian terhadap kuisioner harapan pasien berdasarkan 5 dimensi, didapatkan persentase rata-rata sebesar 97,78% yang termasuk dalam kategori sangat penting yang berarti sangat diharapkan oleh pasien untuk dilakukan dalam memberikan pelayanan informasi obat. Hal tersebut menyatakan bahwa pasien memberikan standar yang tinggi untuk pelayanan informasi obat, karena hal itu sangat penting bagi pasien. Pasien selalu ingin merasa kepuasan yang mereka terima dapat lebih maksimal lagi, sehingga meskipun pasien sudah sangat puas terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan kelima dimensi di atas, tetapi mereka juga berharap pelayanannya

yang saat ini dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi untuk menjaga kepuasan pasien yang datang di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan pada bulan Maret-April 2021 masuk dalam kategori sangat puas dengan rata-rata persentase sebesar 96,81%. Begitu juga pada harapan pasien terhadap pelayanan informasi obat mendapatkan rata-rata persentase sebesar 97,78% yang termasuk dalam kategori sangat penting.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya jika melakukan penelitian yang sejenis, dimensi yang digunakan untuk alat ukur kepuasan menggunakan dimensi yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini juga dapat dilakukan di tempat yang cakupannya lebih besar lagi dibandingkan dengan apotek, misalnya puskesmas atau rumah sakit.

5.2.2 Bagi Instansi

Apotek Elok Farma diharapkan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Elok Farma, khususnya untuk pelayanan informasi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, Rina. 2016. *Tingkat Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I*. Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Biyanda, E., dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Jawa Tengah*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- BPOM RI. 2015. Pemberian Informasi Obat untuk Meningkatkan Kepatuhan Pasien. [pionas.pom.go.id/ioni/lampiran-6-petunjuk-praktis-penggunaan-obat- yang-benar](http://pionas.pom.go.id/ioni/lampiran-6-petunjuk-praktis-penggunaan-obat-yang-benar). Diakses pada tanggal 27 Februari 2021 Jam 20:43
- Depkes RI. 2009. *Kategori Usia*. <http://kategori-umur-menurut-depkes.html>. Diakses pada tanggal 03 Februari 2021 Jam 21:43.
- Depkes RI. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Eka Nimatuzaroh, Ratih., Nurul Maziyyah. 2018. *Tingkat Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Gurnita Kumorosiwi, A. 2019. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Kuntoronadi Kabupaten Magetan*. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Hermawati, D. 2012. *Pengaruh Edukasi Terhadap Tingkat Pengetahuan dan Rasionalitas Penggunaan Obat Swamedikasi Pengunjung di Dua Apotek Kecamatan Cimanggis Depok*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ihsan S., dkk. 2014. *Tingkat Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Kendari: Universitas Halu Oleo.
- Imas, N. R., dan Sri, S. W. 2016 . *Faktor Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*. Sukoharjo: Poltekkes Bhakti Mulia.

- Isya Syamsu, A. Suparlan., Farida. 2015. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mega Rezky.
- Khuzaimah, Afifah. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan*. Lamongan: Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- Liz Syafani, Firdhanita. 2019. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Maharani, Dyah Nurfitri., dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai*. Palu: Universitas Tadulako.
- Mayefiss, dkk. 2015. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan, 187 – 189*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mufarrihah, dkk. 2010. *Identifikasi Drug Related Problems Pada Pasien Dengan Antidiabetes Oral di Apotek Farmasi Airlangga Surabaya*. Makassar: Kongres Ilmiah XVIII Ikatan Apoteker Indonesia.
- Permenkes RI Nomor 35. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Permen PAN & RB. 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, Hening., dkk. 2020. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang dan Kedungbanteng*. Banyumas: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Puspasari, H., dkk. 2018. *Tingkat Pengetahuan Tentang “DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017*. Pontianak: Akademi Farmasi Yarsi.

- Puspita S. dan Elmiawiati L. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Ruditya, A. N., dan Chalidyanto, D. 2015. *Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Rusdiana. 2018. *Kewirausahaan Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Santriasti Bupu, Maria. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Kupang: Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Sari, P. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Simarmata, Mayannaria. 2010. *Intervensi Apoteker Terhadap Masalah Terkait Obat Pada Pasien Stroke dan Gangguan Kardiovaskular di Ruang Perawatan Intensif Rumkital Dr. Mintohardjo Jakarta*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. 2014. *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*. Bandung: Alfa Beta.
- Suhendra, Ardi dan Prasetyanto, Dwi. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*. Bandung: Institut Teknologi Nasional.
- Sulistya, Y. A., dkk. 2017. *Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang*.
- Tjiptono, F., dan Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI.
- Tri Wibowo, Agung. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Uma, S. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Wahyuni, N.S. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Wateh, Akreemah. 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat pada Swamedikasi di Apotek Merjosari Kota Malang*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Zainuddin, M., dkk. 2015. *Hubungan Stres dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2*. Riau: Universitas Riau

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi pasien dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan”.

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi pasien penelitian ini.

Sugio,..... 2021

Yang Menyatakan,

(.....)

Lampiran 2 Lembar Kuisisioner

KUISISIONER**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
APOTEK ELOK FARMA KECAMATAN SUGIO KABUPATEN
LAMONGAN**

Isilah kolom di bawah ini dengan tanda centang (√)

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : _____ tahun (diisi dengan angka)

Pekerjaan : _____

Pendidikan terakhir : SD SMP SMA
 Diploma/Sarjana Lain-lain

- **Kuisisioner I**

Tentang kepuasan Anda terhadap pelayanan informasi obat di apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan

No	Pernyataan	Yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan			
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat				
2.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan apa yang harus dilakukan pada obat tersisa				
Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				

Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)					
4.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi				
Dimensi empati (<i>Emphaty</i>)					
5.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta				
6.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan informasi obat				
Dimensi bentuk fisik (<i>Tangible</i>)					
7.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti				
8.	Apotek menyediakan tempat yang nyaman untuk pasien				

- **Kuisisioner II**

Tentang harapan Anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan

No	Pernyataan	Harapan Anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan			
		Sangat penting	Penting	Kurang penting	Tidak penting
Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat				
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat				
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat				
Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
4.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				
5.	Petugas memberi informasi tertulis jika pasien kurang begitu paham				
Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)					
6.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi				
Dimensi empati (<i>Emphaty</i>)					
7.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta				
8.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan informasi obat				
Dimensi bentuk fisik (<i>Tangible</i>)					
9.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti				

Lampiran 3 Contoh Lembar Persetujuan Pasien

CONTOH PERSETUJUAN YANG TELAH DIISI PASIEN

LEMBAR PERSETUJUAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :
Usia : 40 Tahun.
Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan".

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Sugio, 07. Maret 2021

Yang Menyatakan,

(.....)

Lampiran 4 Lembar Kuisisioner yang Telah Diisi Pasien

KUISISIONER KEPUASAN YANG TELAH DIISI PASIEN

KUISISIONER

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK
ELOK FARMA KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN**

Isilah kolom di bawah ini dengan tanda centang (✓)

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 40 tahun (diisi dengan angka)

Pekerjaan : *wiraswasta*

Pendidikan terakhir : SD SMP SMA
 Diploma/Sarjana Lain-lain

• **Kuisisioner I**
Tentang kepuasan Anda terhadap pelayanan informasi obat di apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan

No	Pernyataan	Yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan			
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi kehandalan (Reliability)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat	✓			
2.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan apa yang harus dilakukan pada obat tersisa	✓			
Dimensi ketanggapan (Responsiveness)					
3.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	✓			
Dimensi jaminan (Assurance)					
4.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi	✓			
Dimensi empati (Empathy)					
5.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	✓			
6.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan	✓			

	informasi obat				
Dimensi bentuk fisik (<i>Tangible</i>)					
7.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	✓			
8.	Apotek menyediakan tempat yang nyaman untuk pasien	✓			

- Kuisisioner II

Tentang harapan Anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan

No	Pernyataan	Harapan Anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Elok Farma kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan			
		Sangat penting	Penting	Kurang penting	Tidak penting
Dimensi kehandalan (Reliability)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	✓			
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	✓			
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	✓			
Dimensi ketanggapan (Responsiveness)					
4.	Petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	✓			
5.	Petugas memberi informasi tertulis jika pasien kurang begitu paham	✓			
Dimensi jaminan (Assurance)					
6.	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi	✓			
Dimensi empati (Empathy)					
7.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	✓			
8.	Petugas bersikap ramah, sopan dan mengerti pasien ketika memberikan pelayanan informasi obat	✓			
Dimensi bentuk fisik (Tangible)					
9.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	✓			

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan

Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan

Correlations

P1	Pearson Correlation	1	.237	.133	.967**	.148	-.036	.421*	.257	.649**
	Sig. (2-tailed)		.207	.483	.000	.436	.852	.020	.171	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.237	1	.061	.261	.211	-.084	.195	.384*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.207		.750	.164	.262	.660	.303	.036	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.133	.061	1	.069	-.266	.132	.258	.324	.427*
	Sig. (2-tailed)	.483	.750		.717	.155	.486	.168	.081	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.967**	.261	.069	1	.120	-.072	.385*	.257	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.164	.717		.526	.707	.036	.171	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.148	.211	-.266	.120	1	.248	.173	.071	.366*
	Sig. (2-tailed)	.436	.262	.155	.526		.186	.360	.711	.046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	-.036	-.084	.132	-.072	.248	1	.203	.087	.405*
	Sig. (2-tailed)	.852	.660	.486	.707	.186		.283	.648	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.421*	.195	.258	.385*	.173	.203	1	.375*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.020	.303	.168	.036	.360	.283		.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.257	.384*	.324	.257	.071	.087	.357*	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.171	.036	.081	.171	.711	.648	.041		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.649**	.524**	.427*	.611**	.366*	.405*	.664**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.018	.000	.046	.027	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan

Uji Validitas Kuisisioner Harapan

Correlations

P1	Pearson Correlation	1	.829**	.844**	.083	.372*	.233	.130	.122	.396*	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.663	.043	.215	.495	.520	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.829**	1	.778**	.130	.273	.330	.204	.000	.361*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.492	.144	.075	.279	1.000	.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.884**	.778**	1	.123	.272	.150	.115	.169	.443*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.518	.146	.430	.544	.371	.014	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.083	.130	.123	1	.663**	.257	.340	.231	-.033	.499**
	Sig. (2-tailed)	.663	.492	.518		.000	.171	.066	.219	.863	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.372*	.273	.272	.1	.663**	.257	.340	.231	-.033	.499**
	Sig. (2-tailed)	.043	.144	.146	.000		.001	.001	.140	.877	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.233	.330	.150	.257	.559**	1	.516**	.152	.009	.597**
	Sig. (2-tailed)	.215	.075	.430	.171	.001		.001	.424	.961	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.130	.204	.155	.340	.561**	1	.516**	.152	.009	.597**
	Sig. (2-tailed)	.495	.279	.544	.066	.001		.003	.200	.788	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.122	.000	.169	.231	.276	.152	.241	1	.310	.471**
	Sig. (2-tailed)	.520	1.000	.371	.219	.140	.424	.200		.095	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.369*	.361*	.443*	-.033	-.029	.009	-.051	.310	1	.460*
	Sig. (2-tailed)	.030	.050	.014	.863	.877	.961	.788	.095		.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.725**	.699**	.705**	.499**	.719**	.597**	.578**	.471**	.460*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.001	.009	.011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan

Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan

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
.659	8

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan
Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.00
	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
.776	9

Lampiran 9 Hasil Kuisisioner Kepuasan

HASIL KUISISIONER KEPUASAN PASIEN APOTEK ELOK FARMA KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN

No	Hari/Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Kehandalan		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik	
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	6/3/2021	25	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3
2	6/3/2021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3
3	6/3/2021	26	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	3	4	3	4
4	6/3/2021	19	L	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
5	6/3/2021	54	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6/3/2021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
7	6/3/2021	54	L	Petani	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3
8	6/3/2021	58	P	Ibu Rumah Tangga	SD	4	3	4	4	4	4	3	4
9	7/3/2021	40	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
10	7/3/2021	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4
11	7/3/2021	20	L	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
12	7/3/2021	38	L	Guru	Diploma/Sarjana	4	2	4	4	4	4	2	4
13	7/3/2021	26	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
14	7/3/2021	48	L	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
15	7/3/2021	45	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
16	7/3/2021	25	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
17	7/3/2021	26	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	2	4
18	7/3/2021	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
19	7/3/2021	24	L	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4

No	Hari/Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik	
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
20	20/3/2021	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4
21	20/3/2021	22	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20/3/2021	48	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20/3/2021	25	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4
24	20/3/2021	20	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
25	20/3/2021	45	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
26	20/3/2021	36	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
27	10/4/2021	27	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
28	10/4/2021	56	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
29	10/4/2021	48	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	3	4	4	4	4	3	4
30	10/4/2021	28	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4
31	10/4/2021	28	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
32	10/4/2021	40	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
33	10/4/2021	29	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	2	4
34	10/4/2021	30	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
35	10/4/2021	28	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
36	15/04/2021	25	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	3	3	3	3	4	4	3	4
37	15/04/2021	30	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
38	15/04/2021	27	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
39	15/04/2021	30	L	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
40	15/04/2021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
41	15/04/2021	48	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	2	4

No	Hari/Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik	
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
42	15/04/2021	52	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
43	15/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	3	4	4	4	4	3	4
44	15/04/2021	57	L	Petani	SD	4	4	4	4	4	4	4	4
45	15/04/2021	52	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
46	15/04/2021	40	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
47	15/04/2021	56	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
48	15/04/2021	50	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
49	15/04/2021	37	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
50	15/04/2021	54	L	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
51	17/04/2021	49	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
52	17/04/2021	42	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
53	17/04/2021	25	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
54	17/04/2021	38	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
55	17/04/2021	24	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
56	17/04/2021	22	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
57	17/04/2021	29	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	3	4
58	17/04/2021	30	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
59	17/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
60	17/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	3	4	4	4	4	3	4
61	17/04/2021	59	L	Petani	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
62	17/04/2021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik	
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
63	17/04/2021	21	L	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
64	17/04/2021	21	P	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
65	17/04/2021	30	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
66	17/04/2021	20	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
67	17/04/2021	20	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
68	17/04/2021	20	P	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
69	17/04/2021	20	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
70	17/04/2021	23	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
71	17/04/2021	25	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
72	17/04/2021	23	L	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4
73	21/04/2021	21	L	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
74	21/04/2021	21	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
75	21/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
76	21/04/2021	24	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
77	21/04/2021	22	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
78	21/04/2021	27	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
79	21/04/2021	46	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
80	21/04/2021	17	P	Belum Bekerja	SD	4	4	4	4	4	4	4	4
81	21/04/2021	38	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
82	21/04/2021	25	L	Guru	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
83	21/04/2021	34	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tgl	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik	
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
84	21/04/2021	59	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
85	24/04/2021	25	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	3	4	4	4	4	4	4
86	24/04/2021	19	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
87	24/04/2021	19	P	Wiraswasta	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
88	24/04/2021	27	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4
89	24/04/2021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
90	24/04/2021	34	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
91	24/04/2021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
92	24/04/2021	30	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4
93	24/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4
94	24/04/2021	17	L	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4
95	24/04/2021	17	P	Belum Bekerja	SMP	4	3	4	4	4	4	4	4
96	24/04/2021	22	P	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4
JUMLAH						380	334	380	380	380	381	342	381

Lampiran 10 Hasil Kuisisioner Harapan

HASIL KUISISIONER HARAPAN PASIEN APOTEK ELOK FARMA KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN

No	Hari/Tg I	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	6/3/2021	25	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	6/3/2021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	6/3/2021	26	P	Wiraswasta	SMA	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	6/3/2021	19	L	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	6/3/2021	54	L	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	6/3/2021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	6/3/2021	54	L	Petani	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	6/3/2021	58	P	Ibu Rumah Tangga	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	7/3/2021	40	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	7/3/2021	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	7/3/2021	20	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	7/3/2021	38	L	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	7/3/2021	26	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	7/3/2021	48	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	7/3/2021	45	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	7/3/2021	25	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	7/3/2021	26	L	POLRI	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	7/3/2021	27	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	7/3/2021	24	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tg l	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
20	20/3/20 21	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	20/3/20 21	22	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20/3/20 21	48	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20/3/20 21	25	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	20/3/20 21	20	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	20/3/20 21	45	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	20/3/20 21	36	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	10/4/20 21	27	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	10/4/20 21	56	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	10/4/20 21	48	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	10/4/20 21	28	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	10/4/20 21	28	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	10/4/20 21	40	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	10/4/20 21	29	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	10/4/20 21	30	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	10/4/20 21	28	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	15/04/2 021	25	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	15/04/2 021	30	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	15/04/2 021	27	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	15/04/2 021	30	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	15/04/2 021	39	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tg l	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
41	15/04/2021	48	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	15/04/2021	52	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	15/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	15/04/2021	57	L	Petani	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	15/04/2021	52	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	15/04/2021	40	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	15/04/2021	56	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	15/04/2021	50	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	15/04/2021	37	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	15/04/2021	54	L	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	17/04/2021	49	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	17/04/2021	42	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	17/04/2021	25	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	17/04/2021	38	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	17/04/2021	24	L	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	17/04/2021	22	P	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	17/04/2021	29	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	17/04/2021	30	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	17/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	17/04/2021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	17/04/2021	59	L	Petani	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	17/04/2021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tg l	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Keahlian			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
63	17/04/2 021	21	L	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	17/04/2 021	21	P	Belum Bekerja	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
65	17/04/2 021	30	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	17/04/2 021	20	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	17/04/2 021	20	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	17/04/2 021	20	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	17/04/2 021	20	L	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	17/04/2 021	23	L	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	17/04/2 021	25	P	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	17/04/2 021	23	L	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	21/04/2 021	21	L	Belum Bekerja	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	21/04/2 021	21	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	21/04/2 021	18	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	21/04/2 021	24	P	Guru	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	21/04/2 021	22	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	21/04/2 021	27	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	21/04/2 021	46	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	21/04/2 021	17	P	Belum Bekerja	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	21/04/2 021	38	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	21/04/2 021	25	L	Guru	Diploma/Sarjana	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	21/04/2 021	34	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	21/04/2 021	59	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Hari/Tg l	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Bentuk Fisik
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
85	24/04/2 021	25	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	24/04/2 021	19	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	24/04/2 021	19	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	24/04/2 021	27	L	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	24/04/2 021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	24/04/2 021	34	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	24/04/2 021	28	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	24/04/2 021	30	P	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	24/04/2 021	18	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	24/04/2 021	16	L	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	24/04/2 021	17	P	Belum Bekerja	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	24/04/2 021	22	P	Belum Bekerja	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH						375	374	376	376	376	377	376	376	374

Lampiran 11 Jadwal Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

**JADWAL PENYUSUNAN KARYA TULIS ILMIAH (KTI)
EVALUASI KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI APOTEK ELOK FARMA KECAMATAN SUGIO KABUPATEN LAMONGAN**

N O	KEGIATAN	Oktober '20				November '20				Desember '20				Januari '21				Februari '21				Maret '21				April '21				Mei '21				Juni '21				Juli '21				Agustus '21			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Identifikasi Masalah																																												
2	Penyusunan Proposal																																												
3	Pengumpulan Proposal																																												
4	Ujian Proposal																																												
5	Perbaikan Proposal																																												
6	Pengurusan Ijin Penelitian																																												
7	Pengumpulan Data																																												
8	Analisa Data																																												
9	Penyusunan Laporan																																												
10	Ujian Sidang KTI																																												
11	Perbaikan dan Penggandaan																																												
12	Pengumpulan KTI																																												

Lamongan, 15 Juli 2021
Penyusun

ROSA DWI AGUSTINA
NIM. 18.02. 05. 022

Lampiran 12 Surat Permohonan Ijin Survey Awal

SURAT PERMOHONAN IJIN SURVEY AWAL

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
 SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/1/2018
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT
 Website : www.umla.ac.id - Email : lppm@umla.ac.id
 Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM 3, Telp./Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251

Lamongan, 4 Januari 2021

Nomor : 0006 /III.AU/F/2021
 Lamp. : -
 Perihal : *Permohonan ijin melakukan survei awal*

Kepada
 Yth. **Kepala Apotek Elok Farma
 Kecamatan Sugio Kabupaten
 Lamongan
 Di**

TEMPAT*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan tugas akhir perkuliahan prodi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan berupa Karya Tulis Ilmiah Tahun 2020 – 2021.

Bersama ini mohon dengan hormat, ijin untuk bisa melakukan survey awal di instansi yang bapak/ibu pimpin guna bahan penyusunan proposal karya tulis tersebut di atas, adapun mahasiswa tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Gambaran Permasalahan
1	Rosa Dwi Agustina	1802050221	Evaluasi Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Informasi Obat

Demikian surat permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala LPPM
 Universitas Muhammadiyah Lamongan

Abdul Rochman, S.Kep., Ns., M.Kep.
 NIK. 19881020201211 056

Tembusan Disampaikan Kepada :
 Yth. 1. Yang Bersangkutan
 2. Arsip.

Lampiran 13 Surat Permohonan Ijin Penelitian

SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
 SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/1/2018
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT
 Website : www.um.lamongan.ac.id - Email : lppm.umla@gmail.com
 Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM 3, Telp./Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251

Lamongan, 8 Maret 2021

Nomor : 220/III.AU/F/2021
 Lamp. : -
 Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala Apotek Elok Farma
 Kecamatan Sugio Kabupaten
 Lamongan
 Di

TEMPAT*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah Program Studi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Tahun Ajaran 2020 - 2021


Bersama ini mohon dengan hormat, ijin melaksanakan kegiatan penelitian di **Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan** guna menyelesaikan penulisan tugas akhir tersebut, adapun mahasiswa tersebut adalah :

No	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Rosa Dwi Agustina	18.02.05.0221	Evaluasi Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ketua LPPM
 Universitas Muhammadiyah Lamongan



Abdul Rokhman, S.Kep., Ns., M.Kep.
 NIK. 19881020201211 056

Tembusan disampaikan kepada :

Yth. 1. Yang Bersangkutan
 2. Arsip.

Lampiran 14 Surat Balasan Ijin Penelitian

SURAT BALASAN IJIN PENELITIAN APOTEK ELOK FARMA

	<p>APOTEK ELOK FARMA SIA : 188/2720/Kep/413.111/2018 Jalan Raya Waduk Gondang Desa Karangsembingalih Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan 62256 Telp : 085230395458</p>
Sugio, 24 April 2021	
Nomor	: 001/SPb.04/APT.EF/IV/2021
Lampiran	: -
Perihal	: <i>Balasan Permohonan Ijin Penelitian</i>
<p>Kepada Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan Di</p> <p style="text-align: center;">TEMPAT</p>	
<p><i>Assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh</i></p> <p>Menindaklanjuti Surat Permohonan Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan nomor 1220/III.AU/F/2021 pada tanggal 08 Maret 2021 untuk mahasiswa sebagai berikut:</p>	
Nama	: ROSA DWI AGUSTINA
NIM	: 1802050221
Judul Penelitian	: Evaluasi Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Elok Farma Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan
<p>Dengan ini kami menyatakan bahwa kami memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa tersebut di atas.</p> <p>Demikianlah surat balasan ini kami buat untuk dipergunakan dengan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.</p> <p><i>Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh</i></p>	
<p>Pemilik Sarana Apotek Apotek Elok Farma</p>   Elok Survati, S. Kep., Ns NIK. 3524124907800001	

Lampiran 15 Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah

LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH DOSEN PEMBIMBING 1



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/1/2018

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Website: www.um.lamongan.ac.id Email: um.lamongan@yahoo.co.id

Jl. Raya Plalangan KM 03 Plosowahyu, Telp./Fax. (0322) – 322356 Lamongan 62251

LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH

Nama : ROSA DWI AGUSTINA

NIM : 1802050221

Pembimbing : 1. apt. Riana Prastiwi Handayani, M. Farm

2. apt. Sri Bintang Sahara Mahaputra Kusuma Negara, M. Farm

No.	Tanggal Konsultasi	BAB/Materi	Saran/Keterangan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 30 - 09 - 2020	Acc Judul	Sudah sesuai	Dr.
2.	Rabu, 30 - 12 - 2020	Revisi format penulisan	Margem, spasi	Dr.
3.	Minggu, 10 - 01 - 2021	Revisi bab 1, 2, 3	Konsep, desain penelitian	Dr.
4.	Senin, 18 - 01 - 2021	Revisi Bab 1, 2, 3	Analisa Data, uji validitas & reliabilitas	Dr.
5.	Selasa, 19 - 01 - 2021	Revisi Bab 1, 2, 3	Tamabah kerangka kerja, perbaikan typo	Dr.
6.	Rabu, 20 - 01 - 2021	Revisi bab 1, 2, 3	Tamabah Koteks sampel	Dr.
7.	Rabu, 20 - 01 - 2021	Acc Bab 1, 2, 3	Acc proposal KTI	Dr.
8.	Rabu, 02 - 06 - 2021	Revisi Bab 4 & 5	Formulir pembebasan	Dr.
9.	Jumat, 04 - 06 - 2021	Revisi BAB 4 & 5	Revisi pembahasan	Dr.
10.	Senin, 07 - 06 - 2021	Revisi BAB 4 & 5	Revisi Data pembebasan	Dr.
11.	Rabu, 09 - 06 - 2021	Revisi BAB 4 & 5	Karakteristik penelitian Perbaikan penulisan, tabel dan kesimpulan	Dr.
12.	Selasa, 15 - 06 - 2021	Revisi BAB 4 & 5	Print out lengkap KTI	Dr.
13.	Kamis, 24 - 06 - 2021	Abstrak	Tamabah urgensitas, kumpulkan narasumber lengkap. Acc	Dr.

**LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH DOSEN
PEMBIMBING 2**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/1/2018

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Website: www.um.lamongan.ac.id Email: um.lamongan@yahoo.co.id

Jl. Raya Plalangan KM 03 Plosowahyu, Telp./Fax. (0322) – 322356 Lamongan 62251

LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH

Nama : ROSA DWI AGUSTINA

NIM : 1802050221

Pembimbing : 1. apt. Riana Prastiwi Handayani, M. Farm

2. apt. Sri Bintang Sahara Mahaputra Kusuma Negara, M. Farm

No.	Tanggal Konsultasi	BAB/Materi	Saran/Keterangan	Tanda Tangan
1.	07 Januari 2021	Revisi BAB 1.2,3	revisi 1-3	<i>[Signature]</i>
2.	02 Februari 2021	Revisi BAB 1.2,3	Revisi 1-3	<i>[Signature]</i>
3.	09 Februari 2021	Revisi BAB 1,2,3	Perbaikan kriteria inklusi	<i>[Signature]</i>
4.	09 Februari 2021	Acc BAB 1,2,3	Acc proposal KT1	<i>[Signature]</i>
5.	Rabu, 09-06-2021	Revisi BAB 4,5	Revisi	<i>[Signature]</i>
6.	Kam, 29-06-2021	Revisi KT1 1-5	Revisi	<i>[Signature]</i>
7.	Jumat, 25-06-2021	KT1 Full	Acc KT1	<i>[Signature]</i>

[Handwritten notes and signatures on the right side of the table, including 'Acc' and '2.'