

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**KEPUASAN PELAYANAN RESEP DI APOTEK AMANAH**  
**MAGETAN**  
**DI MASA PANDEMI COVID-19**



**Oleh :**

**AULIANI ULLIFAH**

**NIM : 201805021**

**PRODI DIII FARMASI**  
**STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**  
**2021**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**KEPUASAN PELAYANAN RESEP DI APOTEK AMANAH**  
**MAGETAN**  
**DI MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan  
Ahli Madya Farmasi pada Program Studi DIII Farmasi  
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



**Oleh:**

**AULIANI ULLIFAH**

**NIM : 201805021**

**PRODI DIII FARMASI**  
**STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**  
**2021**

## PERSETUJUAN

Laporan Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah dinyatakan layak mengikuti Ujian Sidang

## KARYA TULIS ILMIAH

### KEPUASAN PELAYANAN RESEP DI APOTEK AMANAH MAGETAN DI MASA PANDEMI COVID-19

Menyetujui,  
Pembimbing I



apt. RAHMAWATI RAISING, M. Farm. Klin

NIS. 20180150

Menyetujui,  
Pembimbing II

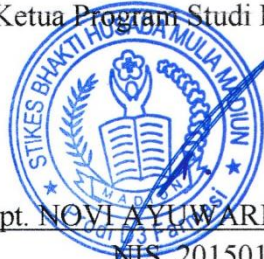


ZAENAL ABIDIN, S.KM.,M.Kes (Epid)

NIS. 20160230

Mengetahui,

Ketua Program Studi DIII Farmasi



apt. NOVI AYU WARDANI, M. Sc

NIS. 20150128

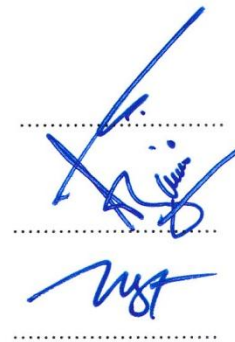
## PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah dan dinyatakan telah memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Amd.Farm  
Pada Tanggal 25 Agustus 2021.

### Dewan Penguji

#### TandaTangan

1. Nama : Novi Ayuwardani, M.Sc., Apt  
Ketua Dewan Penguji
2. Nama : apt. Rahmawati Raising, M. Farm. Klin  
Penguji 1
3. Nama : Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)  
Penguji 2



#### Mengesahkan

Ketua Sikes Bhakti Husada Mulia  
  
Zaenal Abidin, S.KM.M.Kes (Epid)

NIS. 20160130

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan” sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Amd.Farm (Tenaga Teknis Kefarmasian) di Program Studi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Zainal Abidin, S.KM,M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu apt. Novi Ayuwardani, M.Sc selaku ketua prodi D3 Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
3. Ibuapt. Rahmawati Raising, M.Farm.Klin selaku Pembimbing I dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Zainal Abidin,S.KM,M.Kes (Epid) selaku Pembimbing II dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Apotek Amanah Magetan yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian serta petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
6. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu

kelancaran pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis berusaha untuk membuat Karya Tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharap adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Madiun, Agustus 2021

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Auliani Ullifah

NIM : 201805021

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, Agustus 2021



Auliani Ullifah

NIM : 201805021

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. KETERANGAN DIRI

Nama : Auliani Ullifah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : Magetan, 21 April 1996  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Dr.Sutomo No.19 RT 02 RW 03Magetan  
Email : [Aulianiullifah21@gmail.com](mailto:Aulianiullifah21@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2001 - 2002 : TK Usaha Tama
- 2002 - 2008 : SDN Selosari 4
- 2008 - 2011 : SMP Negeri 2 Magetan
- 2011 - 2014 : SMK Farmasi Katholik Wiyata Farma

### C. RIWAYAT PEKERJAAN

- 2015 - Sekarang : TTK di Apotek Amanah Magetan

### D. KETERANGAN KELUARGA

Nama Ayah Kandung : Wagimin  
Pekerjaan : PNS  
Nama Ibu Kandung : Hartini  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga



# **KEPUASAN PELAYANAN RESEP DI APOTEK AMANAH MAGETAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

Auliani Ullifah

## **ABSTRAK**

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga mampu menimbulkan kepuasan pada pasien akan pelayan yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek diukur berdasarkan dimensi berwujud yaitu penampilan apotek yang meliputi sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek, dimensi keandalan yaitu kecepatan pelayanan apotek, dimensi daya tangkap yaitu keramahan petugas apotek, dimensi kepastian yaitu ketersediaan/kelengkapan obat di apotek serta dimensi empati yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada tanggal 15-30 Mei 2021. Kepuasan pelayanan resep diukur dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah yang 96 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan dan dikategorikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud 79% dengan kategori puas. Keandalan 75% dengan kategori puas. Dimensi daya tangkap 78% dengan kategori puas. Dimensi kepastian 80% dengan kategori puas dan Empaty 79% dengan kategori puas. Dari kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 78,2% dengan kategori puas.

Berdasarkan dari kajian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Amanah Magetan.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Resep**

## **ATISFACTION OF PRESCRIPTION SERVICES AT AMANAH MAGETAN PHARMACY DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Auliani Ullifah

### **ABSTRACT**

Prescription service is one of the pharmaceutical service activities carried out by pharmacists in order to improve health services so that they can lead to patient satisfaction with the services provided. Patient satisfaction with pharmacy services is measured based on the tangible dimension, namely the appearance of the pharmacy which includes physical facilities, pharmacy equipment, the appearance of the pharmacy staff, the reliability dimension, namely the speed of pharmacy service, the dimension of grasping power, namely the friendliness of the pharmacy staff, the dimension of certainty, namely the availability/completeness of drugs in the pharmacy, and the dimensions of certainty. Empathy is attention to understanding customer needs.

This research uses descriptive research which will be conducted on 15-30 May 2021. Prescription service satisfaction is measured by using a questionnaire. The sample used was 96 respondents who met the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire was calculated the average percentage of satisfaction and categorized.

The results showed that patient satisfaction based on tangible dimensions was 79% with a satisfied category. Reliability 75% with satisfied category. The dimension of capturing power is 78% in the satisfied category. The dimension of certainty is 80% in the satisfied category and 79% Empaty in the satisfied category. Of the five dimensions obtained an average score of 78.2% in the satisfied category.

Based on the data review and discussion, it can be concluded that patients are satisfied with the services provided by Apotek Amanh Magetan.

***Keywords: Patient Satisfaction, Service, Prescription***

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Cover Dalam .....	ii
Persetujuan.....	iii
Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Pernyataan .....	vii
Daftar Riwayat Hidup.....	viii
Abstrak .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Singkatan .....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Covid .....	5
2.1.1 Pengertian .....	5
2.1.2 SOP Pelayanan di Apotek Selama Covid-19.....	5
2.1.3 Kebijakan Pelayanan di Apotek Selama Covid-19.....	6
2.2 Konsep Pelayanan di Apotek.....	9
2.2.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian .....	9
2.2.2 Pelayanan Resep di Apotek .....	9

2.2.3 Tinjauan Standar Kefarmasian di Apotek .....	11
2.2.4 Tugas dan Fungsi Apotek .....	11
2.2.5 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	12
2.2.6 Evaluasi Mutu Pelayanan .....	12
2.3 Konsep Kepuasan .....	13
2.3.1 Pengertian .....	13
2.3.2 Dimensi Kepuasan .....	16
2.3.3 Dasar Pertimbangan Kepuasan Pasien.....	17
2.3.4 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.5 Manfaat Kepuasan .....	18
2.3.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	18
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Desain Penelitian .....	22
4.2 Populasi, Sampel.....	22
4.2.1 Populasi .....	22
4.2.2 Sampel .....	22
4.3 Teknik Sampling.....	23
4.4 Instrumen Penelitian .....	24
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
4.5.1 Lokasi Penelitian .....	24
4.5.2 Waktu Penelitian.....	24
4.6 Proses Pengumpulan Data .....	25
4.7 Teknik Pengumpulan Data .....	25
4.8 Variabel Penelitian.....	29
4.9 Teknik Analisa Data .....	30
<b>BAB 5 PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil dan Pembahasan .....	31
5.1.1 Karakteristik Responden .....	31
5.1.2 Hasil Penelitian .....	32
5.2 Pembahasan .....	35

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan ..... 41

6.2 Saran ..... 41

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 43

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	20

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nomer Responden .....	27
Tabel 4.2 Usia Responden .....	27
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	27
Tabel 4.4 Interpretasi Skor .....	29
Tabel 5.1 Data Umum Pasien .....	31
Tabel 5.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien .....	32
Tabel 5.3 Hasil Kesimpulan Pengambilan Data .....	34

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan
BPS	: Badan Pusat Statistik
COVID-19	: <i>Coronavirus Disease 2019</i>
FOMAS	: Formularium Nasional
KEMENKES RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KLB	: Kejadian Luar Biasa
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
WHO	: <i>World Health Organization</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Dari Kampus.....	44
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	45
Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	46
Lampiran 4 Lembar Kuesioner .....	47
Lampiran 5 Hasil Validasi Kuesioner SPSS .....	49
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan Resep di Apotek Amanah Magetan di Masa Pandemi Covid-19.....	51
Lampiran 7 Output SPSS Validasi .....	52
Lampiran 8 Output SPSS Reliabilitas .....	56
Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Penelitian di Apotek Amanah Magetan .....	57
Lampiran 10 Tabulasi Silang .....	62
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	64

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Selama pandemi Covid-19 berlangsung apotek selalu memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan obat dengan menerapkan protokol kesehatan. Pelayanan farmasi yang diberikan apotek salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang di tulis oleh dokter. Diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang di berikan oleh tenaga farmasi di Apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang (Sari, 2017).

Permenkes RI No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningatkan mutu kehidupan pasien.

Apotek Amanah Magetan adalah salah satu Apotek swasta di Magetan yang melayani pembelian obat baik dengan resep maupun non resep. Apotek Amanah Magetan banyak bekerjasama dengan dokter praktek mandiri sehingga banyak resep yang masuk di apotek Amanah Magetan. Jumlah resep yang masuk di Apotek Amanah Magetan selama 1 tahun pada tahun 2019 sejumlah 2.981 lembar dan resep masuk pada tahun 2020 sejumlah 2.319 lembar. Jumlah

resep masuk ke Apotek Amanah Magetan mengalami penurunan di saat pandemi Covid-19 masuk di Indonesia yaitu sebesar 662 resep (Apotek Amanah, 2019).

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan. 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 upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan farmasi yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep. Alur pelayanan resep meliputi skrining resep, penyiapan obat dan peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien (KemenkesRI, 2018).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek diukur berdasarkan dimensi *tangible* yaitu penampilan apotek yang meliputi sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek, dimensi *reliability* yaitu kecepatan pelayanan apotek, dimensi *responsiveness* yaitu keramahan petugas apotek, dimensi assurance yaitu ketersediaan/kelengkapan obat di apotek serta dimensi empati yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (Kotler, 2016).

Hasil penelitian Sabarudin dkk (2019), Menunjukkan bahwa pasien yang membeli obat dengan resep di rumah sakit Santaanna Kota Kendari merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh apotek tersebut yaitu dengan presentase sebanyak 68% pasien puas dari sebanyak 100 responden. Hasil

penelitian yang didapatkan Harianto dkk (2015) menunjukkan gambaran pelayanan informasi obat petugas farmasi terhadap kepuasan pasien di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, petugas menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar sebanyak 50% dari 100 responden. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kualitas jasa. Hasil penelitian dari Dodik (2015) dengan judul kepuasan pelayanan resep di apotek Sumber Waras Kota Malang Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, pada penelitian ini pasien merasa puas pada dimensi empati yaitu sebanyak 83,3% dari 100 responden.

Berdasarkan data dan hasil survey di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu : bagaimana tingkat kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di di Apotek Amanah Magetan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Mengetahui kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan

### **1.3.2 Tujuan khusus**

Mengetahui kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan dengan menggunakan 5 Dimensi Kepuasan Pelanggan

meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bermanfaat memberikan tambahan informasi serta hasanah pengetahuan tentang cara meningkatkan kepuasan pelanggan di masa pandemi Covid-19 di Apotek sehingga kunjungan Apotek semakin meningkat.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### 1) Bagi Institusi

Sebagai sumber kepustakaan atau referensi tentang cara meningkatkan kepuasan pelanggan di masa pandemi Covid-19, dalam rangka membantu pengembangan pendidikan dibidang kesehatan

###### 2) Bagi Apotek

Sebagai sumber informasi dalam cara meningkatkan kepuasan pelanggan di masa pandemi Covid-19, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek dan memeberikan nilai positif pada nama Apotek.

###### 3) Bagi Peneliti

Sebagai referensi dalam perkembangan penelitian selanjutnya tentang cara meningkatkan kepuasan pelanggan di masa pandemi Covid-19.

###### 4) Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik di masa pandemic Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Covid-19**

##### **2.1.1 Pengertian Covid-19**

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndromecoronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian (WHO,2020).

Corona virus adalah sekumpulan virus dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *coronaviridae* dan *ordo nidovirales*. Dalam kondisi saat ini, virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam akan mengiranya hanya sebatas influenza biasa, tetapi bagi analisis kedokteran virus ini cukup berbahaya dan mematikan (Widiyani,2020).

##### **2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Apotek Selama Pandemi Covid-19**

###### **1. Pengertian SOP Pelayanan di Apotek Selama Pandemi Covid-19**

Pelayanan di apotek selama pandemi Covid-19 adalah standar pelayanan Apotek untuk menghindari penyebaran virus Covid-19 selama masa KLB Covid-19 (IAI, 2020).

###### **2. Tujuan Pelayanan di Apotek Selama Pandemi Covid-19**

Mernurut IAI (2020) tujuan dari SPO pelayanan di apotek selama masa pandemi Covid-19 adalah :

1. Melakukan pencegahan penyebaran virus COVID-19 di apotek

2. Melakukan upaya perlindungan untuk personil apotek dari penularan virus COVID-19

### 2.1.3 Kebijakan Pelayanan di Apotek Selama Pandemi Covid-19

Pedoman Kemenkes RI terkait Pedoman Kesiapsiagaan COVID-19 Rev 02 Tahun 2020 adalah

#### 1. Sanitasi ruangan apotek

- a) Personil yang melakukan pembersihan ruangan harus menggunakan masker, sarung tangan, dan alat pembersihan yang memadai
- b) Lakukan pembersihan dengan disinfektan dilakukan minimal setiap 3 jam untuk area :
  - 1) Pintu masuk (kaca dan pegangan pintu)
  - 2) Meja *counter*
  - 3) Area kerja *counter* (*keyboard*, telepon, dan ATK)
  - 4) Area peracikan
  - 5) Ruang tunggu dan kursi tunggu

Disinfektan yang disarankan : Larutan *Chlorine* 0,1% , Alkohol 75 %.

- c) Lakukan pembersihan dengan disinfektan yang mengandung *Benzalkonium Chloride* 2% atau larutan pembersih lantai lainnya minimal setiap 6 jam untuk area :
  1. Lantai ruang tunggu
  2. Area kamar mandi
  3. Teras depan
  4. Ruangan lain di apotek

- d) Lakukan penanganan masker dan sarung tangan bekas pakai seperti penanganan limbah medis antara lain dengan membakar atau membuang di tempat sampah terpisah.

## 2. Perlindungan Diri Personil

Prosedur perlindungan diri bagi personil untuk melakukan pelayanan di apotek terdiri dari :

- a) Lakukan pengukuran suhu secara mandiri sebelum memulai aktivitas dan pastikan tidak melebihi 38°C
- b) Setiap personil apotek wajib melakukan pembersihan diri dengan melakukan cuci tangan dengan sabun dan air mengalir selama minimal 20 detik, atau memakai *handsanitizer* sesering mungkin
- c) Personil apotek yang berada di counter atau yang berinteraksi dengan pelanggan wajib menggunakan masker, sarung tangan, dan kaca mata untuk perlindungan
- d) Selama bertugas seluruh personil apotek wajib menggunakan masker
- e) Selama bertugas seluruh personil wajib menjaga jarak antara personil apotek minimal 1 meter dan hindari kontak fisik secara langsung
- f) Hindari menyentuh wajah terutama bagian mata, mulut, dan hidung
- g) Menjaga stamina tubuh dengan makan makanan yang bergizi, mengkonsumsi vitamin atau suplemen, dan banyak minum air putih hangat
- h) Apabila batuk atau bersin harap ditutup dengan tisu atau dengan punggung lengan
- i) Bekerja sesuai waktu kerja sehari dan menghindari lembur



- j) Apabila terdapat gejala batuk, pilek dan suhu di atas 38°C, harap beristirahat di rumah dan segera memeriksakan diri ke klinik atau rumah sakit.

### 3. Pelayanan Pelanggan di Apotek di Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan pelanggan di apotek dimasa pandemi Covid-19 dengan cara :

- 1) Lakukan *greeting* kepada pelanggan
- 2) Lakukan skrining pada setiap pelanggan apotek di pintu masuk apotek dengan pengukuran suhu tubuh. Apabila terdapat pelanggan dengan suhu tubuh  $> 38^{\circ}\text{C}$ , lakukan tindakan sesuai “SOP Alur Pelayanan Pasien diduga Covid-19 di Apotek selama KLB COVID-19”
- 3) Sediakan tempat cuci tangan dan handsanitizer di pintu masuk *counter*
- 4) Mintalah pelanggan untuk melakukan pembersihan tangan dengan *handsanitizer*
- 5) Lakukan pengaturan jarak antrian setiap pelanggan minimal 1 meter, jika diperlukan berikan penanda batas antrian berwarna kuning di lantai depan *counter*
- 6) Untuk petugas counter harus menjaga jarak aman berkomunikasi dengan pelanggan minimal 1 meter
- 7) Lakukan *greeting* penutup

### 4. Saran Edukasi Pencegahan Covid-19

Buatlah poster-poster sederhana, untuk lebih menyadarkan pasien akan pentingnya mencegah penularan dan penyebaran virus COVID-19.

## **2.2. Konsep Pelayanan Di Apotek**

### **2.2.1. Definisi Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan biasa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri 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 (Rahman, 2018). Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Menurut Sri (2016) indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi :

1. Sarana prasarana apotek
2. Keramahan farmasis
3. Kecepatan pelayanan obat
4. Pelayanan informasi obat
5. Ketersediaan obat
6. Pelaksanaan pelayanan informasi obat

### **2.2.2 Pelayanan Resep Di Apotek**

#### **1. Pelayanan Resep**

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

a. Waktu tunggu pelayanan resep

Berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit.

b. Tidak adanya kesalahan pemberian obat

Berdasarkan Kepmenkes No.129 tahun2008, standar tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat meliputi salah orang, salah dosis, salah jumlah, salah jenis.

c. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri (Nursalam, 2017).

2. Pelayanan Non Resep

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

### **2.2.3 Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

Menurut Permenkes RI No 73 tahun 2016 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu hidup pasien (Permenkes, 2016).

### **2.2.4 Tugas dan Fungsi Apotik**

Tugas dan fungsi apotik berdasarkan Kementerian Kesehatan RI adalah sebagai berikut (Kemenkes-RI, 2018) :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika
4. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pelaporan dan pemusnahan
5. Sediaan farmasi, yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis di pakai.
6. Pelayanan farmasi klinik

Meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

### **2.2.5 Tujuan Standar Pelayan Kefarmasian di Apotek**

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan RI (2016) tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotik adalah :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

### **2.2.6 Evaluasi Mutu Pelayanan**

Evaluasi mutu pelayanan merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek antara lain (Kemenkes-RI, 2016) :

1. Tingkat kepuasan, pelanggan dilakukan dengan survey berupa kuesioner atau wawancara langsung.
2. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (waktu telah ditetapkan).
3. Prosedur tetap, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya, untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membagikan kuisisioner.

## 2.3 Konsep Kepuasan

### 2.3.1 Pengertian

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri (Nursalam, 2017).

Menurut Kotler 2016 kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien samaatau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan: *tangibles* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh (Saleh, 2018) :

1. Tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan

Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para pelanggan harapkan.

2. Kurangnya saran dari para pelanggan

Terkadang pelanggan juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggan.

3. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan pelanggan

Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.

4. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan

Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung

Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap pelanggan ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi pelanggannya. Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggannya.

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya yaitu (Saleh, 2018) :

1. Memahami *customer*

*Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.

2. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda

*Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.

3. Menciptakan kesan positif

*Kesan* positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.

4. Senantiasa menggunakan kata positif

Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai pesan yang positif juga. Sebaliknya juga pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan



mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.

5. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan

Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2018).

### 2.3.2 Demensi Kepuasan

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Parasuraman (2016) mengemukakan 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

### **2.3.3 Dasar Pertimbangan Kepuasan Pasien**

Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang di keluarkan. Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien (Umar 2018) :

- 1) Kualitas produk farmasi
- 2) Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien
- 3) Komponen emosional
- 4) Masalah harga
- 5) Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

### **2.3.4 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan**

Menurut Zeitham (2016) aspek-aspek kepuasan pelanggan meliputi:

- 1) Keistimewaan yaitu pelanggan merasa diperlakukan secara istimewa selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) Estetika

Estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

### 2.3.5 Manfaat Kepuasan

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross-selling, dan up-selling).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
4. Meningkatkan toleransi harga.
5. Rekomendasi gethok tular positif.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

### 2.3.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Notoatmodjo (2017), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.

2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

3. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek, sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (*receiving*), diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan oleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

5. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang pelanggan untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya

Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan

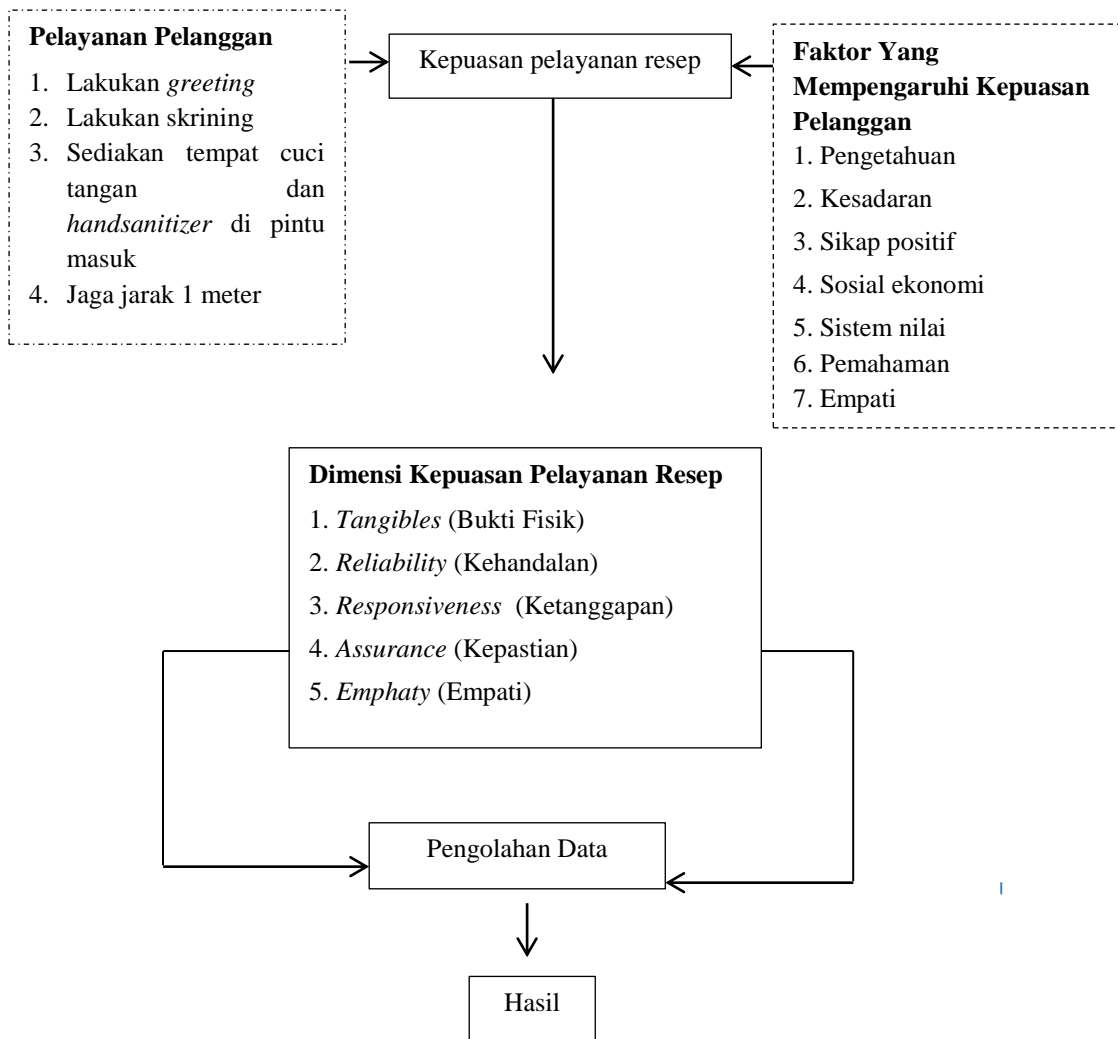
Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan (*compliance*)

# BAB III

## KERANGKA KONSEPTUAL

### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan :

: Diteliti

: Tidak diteliti

Gambar 2.1 Kerangka konsep kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan

**Keterangan gambar :**

Pelayanan di apotek selama masa pandemi Covid-19 dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan Apotek dapat dilakukan dengan lakukan *greeting*, lakukan *screening*, sediakan *handsanitaizer* di depan pintu masuk dan jaga jarak 1 meter. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan resep di apotek meliputi pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sosial ekonomi, sistem nilai, pemahaman dan empati. Dimensi kepuasan pelanggan meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati).

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *survey* dengan cara menyebarkan kuesioner. Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan.

#### **4.2 Populasi dan Sampel**

##### **4.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dari pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dengan resep dokter selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan.

##### **4.2.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz, 2017). Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pelanggan dengan resep dokter selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan. Pada penelitian ini jumlah pelanggan yang membawa resep tidak diketahui dengan pasti, sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan rumus sebagai berikut (Lemeshow, 2017) :

$$n = \frac{Z^2 \bar{p} (1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25}{0,01} = 96$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z^{21-\alpha/2}$  = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d<sup>2</sup> = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 96 orang.

Dengan kriteria di bawah ini :

1. Usia dewasa yaitu 17-40 tahun (karena pada usia ini adalah usia produktif sehingga akan lebih memahami akan pengisian kuesioner)
2. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
3. Responden yang membeli obat dengan resep dokter selama masa pandemi Covid-19

### 4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Teknik pengambilan yang digunakan pada penelitian adalah *accidental*.



*Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling *accidental* pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui (Nursalam, 2018).

#### **4.4 Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner diberikan oleh peneliti kepada pelanggan yang membeli obat dengan resep dokter di Apotek Amanah Magetan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2018).

#### **4.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **4.5.1 Lokasi penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Amanah Magetan

##### **4.5.2 Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 30 Maret 2021 sampai dengan 15 April 2021.

#### **4.6 Proses Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2016). Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Mengurus surat pengantar penelitian dari Stikes BHM Madiun yang ditujukan kepada Apoteker Penanggung jawab Apotek Amanah Magetan.
2. Setelah mendapat ijin dari Apoteker Penanggung jawab Apotek Amanah Magetan, maka peneliti meminta data ke kepada Apoteker mengenai jumlah transaksi setiap hari selama pandemi Covid-19.
3. Lalu peneliti menentukan sampel dalam penelitian ini
4. Peneliti melakukan penjelasan prosedur penelitian dan memberikan *informed consent* atau surat bersedia menjadi responden kepada responden
5. Bila pelanggan bersedia menjadi responden maka akan diminta untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden penelitian.
6. Kemudian data yang diperoleh diurutkan secara seri sesuai dengan identitas responden yang di samarkan menggunakan kode angka.
7. Kemudian data yang telah diperoleh dimasukkan ke dalam tabel kemudian diolah dan dipresentasikan.

#### **4.7 Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep dokter di Apotek Amanah Magetan. Data primer dalam penelitian ini meliputi :

Jenis kelamin, usia, pekerjaan, hasil pengisian kuesioner. Dalam memperoleh data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuisisioner angket jawaban. Penelitian kuesioner menggunakan skala likert dan kemudian data diolah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik non probabilitas dan teknik *accidental*, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2018). Berikut langkah-langkah pengumpulan data:

#### 1. *Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk (*raw data*) atau data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat. Peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap lembar kuesioner dan lembar observasi apakah masih ada yang belum diisi oleh responden.

#### 2. *Coding*

*Coding* adalah pembuatan atau pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Pada penelitian ini nama responden diganti dengan kode nomor untuk melindungi privasi responden. Peneliti memberikan kode pada masing-masing data umum dan data khusus yakni :

## 1) Nomor Responden

Tabel 4.1 Nomer Responden

No	Kode
1	1
2	2
3	3
4	4, dst

## 2) Usia

Tabel 4.2 Usia Responden

Umur (Tahun)	Kode
17-25	U1
26-35	U2
36-45	U3
46-55	U4

## 3) Pendidikan

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

Pendidikan	Kode
SD	P1
SMP	P2
SMA	P3
Perguruan Tinggi	P4

### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah kegiatan menyekor hasil kuesioner yang dilakukan pada responden. Skor yang digunakan pada kepuasan pelanggan adalah

1. Sangat puas skor 5
2. Puas skor 4
3. Cukup Puas skor 3
4. Tidak Puas skor 2
5. Sangat Tidak Puas skor 1

- a. Menghitung scoring jawaban dari responden dari setiap dimensi, maka dihitung total keseluruhan jawaban tersebut, dengan rumus

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T: Total jumlah responden yang memilih

P<sub>n</sub> : Pilihan angket skor Likert

- b. Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \text{skor tertinggi likert} = 5$$

$$X = \text{skor terendah likert} = 1$$

- c. Rumus Interval

Sebelum menyelesaikan perhitungan, maka harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen :

$I = 100 / \text{Jumlah skor likert}$

$I = 100 / 5$

$I = 20$

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

Tabel 4.4 Interpretasi skor

0-20%	Sangat Tidak Puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

d. Rumus Indeks %

$$\text{Rumus Indeks \%} = \frac{\text{Total Skor} \times 100}{Y(5 \times \text{Jumlah Responden})}$$

4. *Transferring*

*Transferring* adalah kegiatan memindahkan jawaban atau kode jawaban ke dalam *master sheet* (terlampir).

5. *Tabulating*

*Tabulating* adalah kegiatan menyusun dan meringkas data yang masuk dalam bentuk tabel-tabel (*dummy table*).

#### 4.8 Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian, baik yang berbentuk abstrak maupun real. Variabel merupakan nilai yang memiliki banyak varian, atau suatu yang bersikap berubah-ubah dan

tidak tetap (Nursalam, 2017). Variabel secara umum adalah merupakan objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi supaya dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2017). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan.

#### **4.9 Teknik Analisa Data**

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk menilai karakteristik dari sebuah data. Karakteristik itu banyak sekali, antara lain: nilai *Mean*, *Median*, *Sum*, *Variance*, *Standar error*, *standar error of mean*, *mode*, *range* atau rentang, minimal, maksimal, skewness dan kurtosis. Cara melakukan analisis data deskriptif atau uji deskriptif tersebut dengan menggunakan software MS Excel.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang berjudul Kepuasan Pelayanan Resep Di Apotek Amanah Magetan Di Masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan pada tanggal 30 Maret – 15 April 2021 dikumpulkan data primer melalui kuisioner maka didapatkan 96 responden.

##### 5.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Data Umum Pasien Dengan Resep Di Apotek Amanah Magetan Selama Pandemi Covid-19 meliputi umur, jenis kelamin dan pendidikan

Tabel 5.1 Data Umum Pasien Dengan Resep Di Apotek Amanah Magetan Selama Pandemi Covid-19

No	Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	42	44
	Perempuan	54	56
Jumlah		96	100
2	Umur		
	17-25 Tahun	27	29
	26-35 Tahun	36	37
	36-45 Tahun	32	33
	46-55 Tahun	1	1
Jumlah		96	100
3	Pendidikan		
	SD	5	5
	SMP	12	12
	SMA	64	67
	Perguruan Tinggi	15	16
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel 5.1 diatas Menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan sejumlah 56%, sedangkan pada faktor



usia paling banyak adalah usia 26-35 tahun (37%) pada faktor pendidikan sebagian besar adalah tamatan SMA 67%.

### 5.1.2 Hasil Penelitian

Melalui pernyataan yang diberikan penelitian dalam kuisisioner yang disebarkan untuk keperluan penelitian ini dapat diketahui tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan dimasa pandemi Covid-19.

Tabel 5.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Amanah Magetan Selama Pandemi Covid-19

No	Indikator	Skor perolehan	Presentase (%)	Klasifikasi
<b>Dimensi Berwujud</b>				
1	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	390	82	Sangat Puas
2	Penataan exterior dan interior ruangan sangat minimalis dan menarik	387	81	Sangat Puas
3	Lampu penerangan di apotek cukup terang	377	79	Puas
4	Ruang tunggu nyaman dan bersih	363	76	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1517</b>	<b>79</b>	<b>Puas</b>

No	Indikator	Skor perolehan	Presentase (%)	Klasifikasi
<b>Dimensi Keandalan</b>				
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	375	78	Puas
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	359	74	Puas
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	362	75	Puas
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum	351	73	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1447</b>	<b>75</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Daya Tangkap</b>				
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien	372	77	Puas
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	363	76	Puas
11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat	391	82	Sangat Puas
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	376	78	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1502</b>	<b>78</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Kepastian</b>				
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	365	76	Puas
14	Etiket obat sulit dimengerti	362	75	Puas
15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat	388	81	Sangat Puas
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	401	84	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1516</b>	<b>80</b>	<b>Puas</b>

No	Indikator	Skor perolehan	Presentase (%)	Klasifikasi
<b>Dimensi Empati</b>				
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	409	85	Sangat Puas
18	Farmasis memperhatikan sungguh - sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	372	77	Puas
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	383	80	Puas
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generic atau paten	355	74	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1512</b>	<b>79</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa hasil dari pengambilan data 5 dimensi kepuasan diantaranya masuk dalam kategori puas dengan presentase tertinggi ada pada dimensi kepastian yaitu 80% dan yang memiliki nilai presentase paling kecil yaitu pada dimensi keandalan yaitu 75% tertera pada tabel kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 5.3 Hasil Kesimpulan Pengambilan Data

Dimensi	Presentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud	79	Puas
Dimensi Keandalan	75	Puas
Dimensi Daya Tangkap	78	Puas
Dimensi Kepastian	80	Puas
Dimensi Empati	79	Puas

## 5.2 Pembahasan

Penelitian ini berjudul tingkat kepuasan pelayanan resep selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan, bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan yang dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggambarkan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 5 dimensi pelayanan, yaitu dimensi berwujud, keandalan, daya tangkap, kepastian dan empati.

Kepuasan Pasien adalah perasaan menyenangkan atau kecewa seseorang yang membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) dan harapan-harapannya. Kualitas berdampak langsung pada kinerja atau jasa. Kepuasan merupakan hal yang penting untuk menilai mutu pelayanan dari suatu pemberi jasa dan menilai keberhasilan dari suatu organisasi (Kholter, 2015).

Dari hasil karakteristik penelitian didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 56% dan berjenis kelamin laki-laki 44%. Mengacu pada penelitian Sibarani (2019) di Apotek Teladan Kota Medan di dapatkan hasil 82% menunjukkan jumlah perempuan cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok laki-laki, hal ini karena perempuan lebih telaten dalam menunggu obat dan perempuan juga lebih peduli akan kesehatan. Apalagi di masa pandemi Covid-19 ini maka perempuan akan lebih aktif memperhatikan kesehatan diri sendiri dan keluarga sehingga kunjungan ke

Apotek untuk membeli obat atau vitamin cenderung lebih banyak oleh perempuan.

Pada karakteristik usia responden berusia 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 37% diikuti dengan kelompok usia 36-45 (dewasa akhir) tahun 33% untuk kelompok usia 17-25 (remaja akhir) tahun dan 28% dan 1% berusia 46-55 tahun (lansia awal) (DepKes RI, 2016). Usia memiliki peran dalam keputusan pasien dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Usia menentukan kematangan seseorang dalam bertindak termasuk dalam hal mengeluh ketika harapan mereka terhadap suatu produk atau jasa tidak terpenuhi. Menurut Notoatmodjo (2017), seseorang akan lebih matang berfikir dan bertindak ketika berada pada kategori dewasa awal, memiliki tingkat kematangan berfikir lebih baik dibandingkan pada usia remaja ataupun lansia (DepKes RI, 2016). Menurut Adrean (2020) Di masa pandemi Covid-19 yang semakin meningkat pemerintah menerapkan PPKM sebagai salah satu cara untuk memutus mata rantai penyebaran dan di himbau masyarakat pada usia lansia diharuskan untuk dirumah saja karena lansia lebih rentan akan penularan Covid-19, hal ini yang menyebabkan kunjungan Apotek lebih didominasi oleh dewasa awal karena dari segi imunitas usia 26-35 tahun masih memiliki imun yang bagus di bandingkan pada usia lansia.

Hasil penelitian menunjukkan 67% responden berpendidikan SMA, 16% berpendidikan Perguruan Tinggi, 12% berpendidikan SMP dan 5% berpendidikan SD. Sebagian besar responden berpendidikan SMA sebesar 67% menurut Jatmiko (2016), pendidikan menjadi salah satu faktor dalam menilai kepuasan seseorang, ketika seorang dengan pendidikan menengah atas / SMA maka mereka cenderung

memiliki pengetahuan lebih baik dibandingkan pada tingkat pendidikan menengah pertama atau tingkat dasar sehingga mempengaruhi respon terhadap informasi yg dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana pendapat Widiyani (2020) Pada masa pandemi Covid-19 pengunjung Apotek di dominasi pada jenjang pendidikan SMA karena tingkat pengetahuan di jenjang SMA lebih baik di bandingkan tingkat pendidikan sekolah dasar sehingga tahu akan kebutuhan kesehatan saat masa pandemi Covid-19 salah satunya pemenuhan vitamin sebagai peningkat sistem imun.

Kepuasan pelayanan kefarmasian terbagi atas 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, keandalan, daya tangkap, kepastian dan empati. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan yaitu :

1. Dimensi berwujud didapatkan hasil akhir 79% yang menyatakan puas. dengan rincian pada pernyataan farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat mendapatkan hasil 82% yang artinya sangat puas. Pasien merasa sangat puas pada farmasis yang berpenampilan rapi saat memberikan obat. Karena farmasis yang bekerja di Apotek Amanah Magetan memakai seragam yang sama antara farmasis satu dengan lainnya yang didapatkan dari pihak apotek sehingga pasien merasa senang melihat kerapian farmasis. Dari hasil tabulasi silang didapatkan hasil 39% sangat puas pada pernyataan penataan eksterior dan interior sangat minimalis dan menarik yang artinya ruangan Apotek yang indah dan bagus sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Sebagaimana pendapat Parasuraman (2017) bahwa pengguna jasa pelayanan 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.

2. Tingkat keandalan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan, pasien merasa puas dengan persentase sebesar 75%, dengan pernyataan obat yang diterima dalam keadaan baik mendapatkan hasil 78% dengan kategori puas. Banyaknya responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan. Keadaan tersebut didukung dengan keadaan farmasis yang memberikan obat sesuai dengan resep yang tulisan dokter dengan bentuk sediaan obat baik (tidak rusak) dan dengan dosis yang tepat. Pada pernyataan yang terakhir yaitu tentang menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan di minum mendapatkan skor terendah dari seluruh pernyataan hal ini dapat diartikan bahwa pernyataan tersebut dianggap kurang penting bagi pasien. Menurut Krueger JL (2010) pada umumnya pasien meminta informasi yang dianggap penting bagi pasien sehingga pasien merasa puas atas layanan dan jasa yang diterima sesuai dengan harapan pasien tentang efek samping obat, intruksi dasar penggunaan obat, dan interaksi obat.
3. Dimensi daya tangkap didapatkan hasil 78% menyatakan puas. Dengan pernyataan farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat sebesar 82% sangat puas dan farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur sebesar 78% puas. Hal ini membuktikan bahwa farmasis dalam melayani resep dengan cepat dan tepat yang artinya pasien sangat puas akan pelayanan yang diberikan petugas di Apotek Amanah Magetan. Pelayanan terhadap pasien yang meliputi daya tangkap yaitu petugas tanggap dan cekatan dalam melayani pasien, petugas melayani resep dengan cepat dan

tepat. Hal ini dikarenakan Apotek Amanah Magetan memiliki karyawan atau farmasis dengan jumlah cukup walaupun harus terbagi 2 shift yaitu dari masing-masing shift terdiri 3 orang farmasis, sehingga pelayanan resep berjalan dengan cepat dan tepat. Sebagaimana pendapat Ringgo (2017) bahwa pelayanan jasa yang diterima pasien sesuai dengan harapannya atau dapat dikatakan kecepatan pelayanan yang tepat maka Apotek dianggap sudah handal, akurat dan terpercaya sesuai harapan pasien. Hasil tabulasi silang didapatkan 50% cukup puas pada pernyataan farmasis bersikap ramah saat memberikan obat artinya pelayanan yang diberikan farmasis kurang menyentuh pelanggan karena keramahan saat memberikan obat dinilai cukup, untuk itu farmasis harus lebih menerapkan keramahan, senyum dan sapa kepada pelanggan apotek.

4. Dimensi kepastian didapatkan hasil 80% menyatakan puas. Dari hasil pernyataan petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien sebesar 84% sangat puas. Hal ini diperkuat dengan hasil tabulasi silang 48% sangat puas pada dimensi petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami. Hal ini membuktikan bahwa petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami. Keadaan tersebut didukung dengan adanya farmasis yang memberikan informasi obat secara akurat terhadap pasien yang kurang paham mengenai obat yang diterima. Sebagaimana pendapat Munyasaroh (2018) bahwa dimensi kepastian akan obat yang diberikan kepada pasien harus dijelaskan sedetailnya kepada pasien agar tidak membuat pasien merasa kecewa ketika petugas tidak bisa memberikan penjelasan karena hal ini dapat



membuat pasien kapok dan tidak akan datang lagi ke Apotek jika membutuhkan obat.

5. Dimensi empati didapatkan hasil 79% menyatakan puas. Pada pernyataan farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien sebesar 85% sangat puas. Hal ini sejalan dengan hasil tabulasi silang 48% sangat puas pada pernyataan farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien. Dimana dalam poin farmasis / petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien yang artinya pasien merasa sangat puas akan empati yang diberikan petugas kepada pasien. Keadaan tersebut didukung dengan adanya kecepatan atau ketanggapan farmasis dalam melakukan pelayanan resep, sehingga tidak dibutuhkan waktu yang lama bagi pasien untuk mendapatkan obat yang dibutuhkan.

Pada pernyataan terakhir, pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten mendapat nilai paling rendah, hal ini dikarenakan terkadang petugas Apotek Amanah tidak memberikan penjelasan tentang obat kecuali pasien yang minta karena adanya antrian yang panjang di Apotek sehingga petugas hanya memberikan informasi obat untuk yang memang perlu diberikan informasi khusus. Sejalan dengan penelitian Primananda (2013) yang membuktikan bahwa aspek pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten memiliki nilai terendah yaitu 70% yang artinya pasien ketika tidak menayakan perbedaan obat maka petugas Apotek tidak memberikan informasi antara obat generik ataupun paten. Hal ini dikarenakan keadaan Apotek yang ramai, adanya resep dengan racikan sehingga petugas apotek hanya memberikan informasi kepada pasien seperlunya saja.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan selama masa pandemic Covid-19 dari 96 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden yang menilai dari dimensi berwujud dengan kategori puas sebanyak 79%, responden yang menilai dari dimensi keandalan dengan kategori puas sebanyak 75%, responden yang menilai dari dimensi daya tangkap dengan kategori puas sebanyak 78%, responden yang menilai dari dimensi kepastian dengan kategori puas sebanyak 80%, dan responden yang menilai dari dimensi empati dengan kategori puas sebanyak 79%. Dari kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 78,2% dengan kategori puas.

#### **6.2 Saran**

##### **6.2.1. Bagi Institusi**

Hasil Karya Tulis Ilmiah ini dapat menambah kepustakaan di perpustakaan jurusan Farmasi serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan pelayanan resep di Apotek.

##### **6.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti dan menyimpulkan faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien seperti waktu tunggu penyiapan obat, sehingga penelitian dapat berkembang dan diketahui faktor-faktor lain yang mengakibatkan pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan dan

diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mendiskripsikan hasil dari pernyataan kuesioner secara terperinci agar memudahkan pembaca untuk menganalisa hasil penelitian.

### **6.2.3. Bagi Masyarakat**

Sebagai informasi tentang pelayanan yang baik ketika berkunjung di Apotek sehingga dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat karena merasa terlayani dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrean. 2020. *Pentingnya Sosial Distancing*. Jakarta: Trans Info Medika
- BPS. 2020. *Badan Pusat Statistik*. [http://bankdata,depkes.go.id](http://bankdata.depkes.go.id), akses 15 November 2020. Jam 07.30 WIB
- Depkes-RI, 2016, *Kreteria Umur Menurut Depkes-RI*. <http://Umur Menurut Depkes-RI>, akses 21 Mei 2021. Jam 09.30 WIB
- Depkes-RI, 2018, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2018, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Elmiawati. 2017. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Program Farmasi Universitas Muhamadiyah Magelang
- Jatmiko. 2016. *Manajemen Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta. Alfabeta
- Kemenkes- RI, 2018, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Krueger JL. 2010. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Buku Kedokteran. EGC. Jakarta
- Lemeshow. 2017. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Munyasroh. 2018. *Jurnal Tingkat Kepuasan Pelayanan Farmasi*. Fakultas Farmasi USU Medan
- Nursalam. 2017. *Pengertian kepuasan*. Renika Cipta: Yogyakarta
- Nursalam. 2017. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Surabaya: Salemba Medika
- Notoatmodjo. 2017. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pasuraman, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Inc., New Jersey
- Primananda. 2013. *Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pasien*. Universitas Farmasi Sumatra Utara Medan
- Sari. 2017. *Penelitian Farmasi, Komunitas dan Klinik*. Gajah Mada University Press :Yogyakarta
- Sibrani.2019.jurnal pelayanan kefarmasian di apotek teladan Manado. Akses tgl 21 Juni 2021
- Sugiyono. 2018. *Metodolgi penelitian kesehatan*. Mitra Cendakia:Yogyakarta
- Tjiptono. 2017.*Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS IslamManisrenggo Klaten*, [http://eprints,ums.ac.id/894/1/Jurnal\\_Daya\\_Saing71.pdf](http://eprints,ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf),15 Mei 2009
- WHO. 2020. *Kepuasan Pelanggan*, [http://: WHO-Kepuasan pelanggan Apotek](http://WHO-Kepuasan pelanggan Apotek). Akses tanggal 21 Oktober 2020 jam 10.30 WIB
- Widiyani, 2020. *Corona Virus*. Yogyakarta: Pustaka Rihama

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Dari Kampus



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
PRODI D3 FARMASI**

Kampus : Jl. Taman Praja Kec. Taman Kota Madiun Telp./Fax. (0351) 491947  
AKREDITASI BANPT NO. 383/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2015  
website : [www.stikes-bhm.ac.id](http://www.stikes-bhm.ac.id)

Nomor : 109/STIKES/BHM/U/III/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :  
APA Amanah Magetan

di -  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Sebagai salah satu persyaratan Akademik untuk mendapat gelar Ahli Madya Farmasi (Amd.Farm), maka setiap mahasiswa Ilmu Kesehatan Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang akan menyelesaikan studinya diharuskan menyusun sebuah Karya Tulis Ilmiah (KTI). Untuk tujuan tersebut diatas, kami mohon bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Auliani Ullifah  
NIM : 201805021  
Judul : Keuasan Pelayanan Resep Di Apotek Amanah Magetan Di Masa Pandemi Covid-19  
Tempat Penelitian : Apotek Amanah Magetan  
Lama Penelitian : 20Hari  
Pembimbing : 1.Apt.Rahmawati Raising, M. Farm Klin.  
2.Zaenal Abidin, SKM.,M.Kes (Epid)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Madiun, 29 Maret 2021  
Ketua  
  
**Zaenal Abidin, SKM., M.Kes (Epid)**  
NIDN. 0217097601

**SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun Program Studi Farmasi

Nama : Auliani Ullifah

NIM : 201805021

Akan meneliti “Kepuasan pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan di masa pandemi Covid-19” maka saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara untuk menjadi responden penelitian dan saya juga bersedia untuk menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang anda berikan.

Jika saudara bersedia, dimohon menanda tangani lembar persetujuan yang akan peneliti berikan. Partisipasi saudara dapat memberikan manfaat dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan selama pandemi Covid-19 di Apotek Amanah Magetan

.Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan perhatian anda saya ucapkan terima kasih.

Responden

Magetan, April 2021

Peneliti

\_\_\_\_\_

Auliani Ullifah  
NIM. 201805021

Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden

**SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Alamat :

Setelah mendapat informasi dan penjelasan dari peneliti, maka saya \*bersedia / tidak bersedia menjadi responden penelitian, dalam penelitian yang berjudul "Kepuasan pelayanan resep di Apotek Amanah Magetan di masa pandemi Covid-19".

Demikian pernyataan ini sebagai bukti keikutsertaan saya dalam penelitian ini.

Magetan, April 2021

Responden

\*coret yang tidak perlu

---

**LEMBAR KUESIONER**  
**KEPUASAN PELAYANAN RESEP SELAMA PANDEMI**  
**COVID-19 DI APOTEK AMANAH MAGETAN**

**A. KEPUASAN PELAYANAN RESEP**

Berilah tanda  $\surd$  jika pelayanan sesuai dan beri tanda X jika tidak sesuai

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>Berwujud</b>						
1	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat					
2	Penataan exterior dan interior ruangan sangat minimalis dan menarik					
3	Lampu penerangan di apotek cukup terang					
4	Ruang tunggu nyaman dan bersih					
<b>Keandalan</b>						
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar					
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat					
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya					
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum					
<b>Daya tangkap</b>						
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien					
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat					



11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat					
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur					
Kepastian						
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan					
14	Etiket obat sulit dimengerti					
15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat					
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien					
Empati						
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien					
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien					
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat					
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten					

Lampiran 5 Hasil Validasi Kuesioner SPSS

**KEPUASAN PELAYANAN RESEP SELAMA PANDEMI COVID-19 DI APOTEK AMANAH MAGETAN**

**Data Kuesioner**

Responden	Item Kuesioner																				Total	Klasifikasi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	2	3	5	2	4	2	2	2	70	Puas
2	3	4	3	4	3	5	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	1	62	Puas
3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	2	73	Puas
4	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	5	4	1	5	2	2	73	Puas
5	5	2	3	4	2	1	2	2	2	2	5	4	2	3	5	3	4	2	5	2	60	Cukup Puas
6	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	4	3	2	1	5	3	3	66	Puas
7	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	1	3	4	2	2	2	4	49	Cukup Puas
8	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2	4	3	2	1	4	2	1	71	Puas
9	3	1	5	3	1	5	2	1	1	1	5	4	2	4	5	2	3	5	5	2	60	Cukup Puas
10	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	5	2	2	3	3	2	2	2	4	2	52	Cukup Puas
11	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	79	Puas
12	2	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	2	3	82	Sangat Puas
13	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	5	1	4	4	2	1	1	2	3	46	Cukup Puas
14	2	3	4	3	5	2	1	5	5	3	5	3	3	2	4	2	1	3	2	3	61	Puas
15	1	3	5	1	1	5	3	1	1	3	3	2	2	4	5	2	3	2	3	1	51	Cukup Puas
16	5	4	2	3	5	2	4	2	2	2	1	5	5	3	3	4	3	3	3	5	66	Puas
17	4	3	2	4	3	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	5	2	2	3	4	62	Puas
18	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	69	Puas
19	4	3	3	2	5	4	5	5	2	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	77	Puas
20	5	4	2	3	5	3	4	2	5	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	57	Cukup Puas
21	3	3	1	4	3	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	65	Puas

<b>22</b>	4	3	2	1	3	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	49	Cukup Puas
<b>23</b>	5	3	2	4	3	2	1	4	2	1	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	71	Puas
<b>24</b>	5	4	2	1	5	2	3	5	5	2	3	1	5	3	1	5	2	1	1	1	57	Cukup Puas
<b>25</b>	5	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	52	Cukup Puas
<b>26</b>	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	79	Puas
<b>27</b>	5	5	5	4	5	3	2	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	85	Sangat Puas
<b>28</b>	3	5	1	3	4	2	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	44	Cukup Puas
<b>29</b>	5	3	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	82	Puas
<b>30</b>	3	2	2	3	5	1	3	2	1	1	1	3	1	3	1	5	3	1	1	3	45	Cukup Puas

Sangat Puas : 5  
 Puas : 4  
 Cukup Puas : 3  
 Tidak Puas : 2  
 Sangat Tidak Puas : 1

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan Resep di Apotek Amanah  
Magetan di Masa Pandemi Covid-19

Rekap output ( $r_{\text{tabel}} = r_{(n-1)} = r_{28} = 0,3610$ ) (alfa 5%/0,05)

<b>item</b>	<b>r hitung</b>	<b>signifikansi</b>	<b>validitas</b>
<b>1</b>	0,400	0,029	valid
<b>2</b>	0,503	0,005	valid
<b>3</b>	0,461	0,010	valid
<b>4</b>	0,363	0,048	valid
<b>5</b>	0,379	0,039	valid
<b>6</b>	0,372	0,043	valid
<b>7</b>	0,444	0,014	valid
<b>8</b>	0,670	0,000	valid
<b>9</b>	0,403	0,027	valid
<b>10</b>	0,428	0,018	valid
<b>11</b>	0,403	0,027	valid
<b>12</b>	0,556	0,001	valid
<b>13</b>	0,547	0,002	valid
<b>14</b>	0,391	0,032	valid
<b>15</b>	0,552	0,002	valid
<b>16</b>	0,362	0,049	valid
<b>17</b>	0,436	0,016	valid
<b>18</b>	0,780	0,000	valid
<b>19</b>	0,445	0,014	valid
<b>20</b>	0,406	0,026	valid

ket : Dikatakan valid, jika nilai r hitung > r tabel atau nilai signifikansi < 5%

Lampiran 7 Output SPSS Validasi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	item_14	item_15	item_16	item_17	item_18	item_19	item_20	Total
item_1	Pearson Correlation	1	0,171	-0,147	0,224	0,249	-0,063	0,045	0,126	0,123	-0,047	-0,157	0,131	.391*	.365*	-0,104	0,275	.505**	0,159	0,287	0,225	.400*
	Sig. (2-tailed)		0,367	0,437	0,234	0,185	0,741	0,811	0,507	0,517	0,804	0,406	0,490	0,033	0,047	0,585	0,142	0,004	0,401	0,124	0,231	0,029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_2	Pearson Correlation	0,171	1	0,149	0,122	.576**	0,341	0,273	.486**	.414*	.682**	-0,001	0,035	.478**	0,140	-0,011	-0,096	0,006	0,224	-0,254	-0,047	.503**
	Sig. (2-tailed)	0,367		0,431	0,522	0,001	0,065	0,144	0,006	0,023	0,000	0,995	0,853	0,008	0,462	0,956	0,613	0,975	0,234	0,176	0,805	0,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_3	Pearson Correlation	-0,147	0,149	1	0,081	-0,139	.446*	0,249	0,137	0,103	.403*	.594**	0,351	-0,086	0,238	.530**	-0,108	0,108	.361*	0,135	-0,109	.461*
	Sig. (2-tailed)	0,437	0,431		0,672	0,462	0,013	0,184	0,470	0,589	0,027	0,001	0,058	0,652	0,205	0,003	0,569	0,569	0,050	0,478	0,565	0,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_4	Pearson Correlation	0,224	0,122	0,081	1	-0,060	-0,049	-0,171	0,150	-0,015	0,048	0,360	.411*	0,048	.399*	0,076	0,016	0,119	0,246	0,314	0,313	.363*
	Sig. (2-tailed)	0,234	0,522	0,672		0,755	0,798	0,365	0,429	0,937	0,802	0,050	0,024	0,801	0,029	0,691	0,932	0,531	0,189	0,091	0,093	0,048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_5	Pearson Correlation	0,249	.576**	-0,139	-0,060	1	-0,129	.390*	.619**	.545**	0,271	-0,254	-0,011	.404*	-0,102	-0,222	0,217	-0,069	0,223	-0,277	0,168	.379*
	Sig. (2-tailed)	0,185	0,001	0,462	0,755		0,496	0,033	0,000	0,002	0,147	0,175	0,956	0,027	0,593	0,239	0,250	0,718	0,235	0,138	0,375	0,039
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_6	Pearson Correlation	-0,063	0,341	.446*	-0,049	-0,129	1	0,270	0,084	0,083	.506**	0,315	-0,065	0,059	0,140	0,271	-0,167	0,146	.385*	0,113	-0,257	.372*
	Sig. (2-tailed)	0,741	0,065	0,013	0,798	0,496		0,149	0,659	0,663	0,004	0,090	0,734	0,755	0,461	0,147	0,377	0,441	0,036	0,553	0,170	0,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

item_7	Pearson Correlation	0,045	0,273	0,249	-0,171	.390*	0,270	1	0,222	.372*	0,221	0,144	0,112	0,130	0,004	0,110	.408*	0,045	0,241	-0,072	0,052	.444*
	Sig. (2-tailed)	0,811	0,144	0,184	0,365	0,033	0,149		0,239	0,043	0,241	0,448	0,555	0,494	0,984	0,561	0,025	0,815	0,199	0,707	0,785	0,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_8	Pearson Correlation	0,126	.486**	0,137	0,150	.619**	0,084	0,222	1	.577**	.415*	0,249	0,224	.442*	-0,003	0,223	0,303	-0,020	.496**	0,063	0,268	.670**
	Sig. (2-tailed)	0,507	0,006	0,470	0,429	0,000	0,659	0,239		0,001	0,022	0,185	0,234	0,014	0,986	0,235	0,104	0,916	0,005	0,743	0,152	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_9	Pearson Correlation	0,123	.414*	0,103	-0,015	.545**	0,083	.372*	.577**	1	.470**	.368*	-0,209	0,250	0,081	-0,038	0,048	-0,340	0,248	-0,299	-0,233	.403*
	Sig. (2-tailed)	0,517	0,023	0,589	0,937	0,002	0,663	0,043	0,001		0,009	0,046	0,267	0,183	0,669	0,844	0,801	0,066	0,187	0,109	0,215	0,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_10	Pearson Correlation	-0,047	.682**	.403*	0,048	0,271	.506**	0,221	.415*	.470**	1	.406*	-0,047	0,043	0,060	0,168	-0,249	-0,123	0,268	-0,279	-0,334	.428*
	Sig. (2-tailed)	0,804	0,000	0,027	0,802	0,147	0,004	0,241	0,022	0,009		0,026	0,805	0,820	0,752	0,375	0,184	0,519	0,152	0,136	0,071	0,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_11	Pearson Correlation	-0,157	-0,001	.594**	0,360	-0,254	0,315	0,144	0,249	.368*	.406*	1	0,135	-0,115	0,101	.439*	-0,037	-0,072	0,265	0,164	-0,237	.403*
	Sig. (2-tailed)	0,406	0,995	0,001	0,050	0,175	0,090	0,448	0,185	0,046	0,026		0,476	0,543	0,595	0,015	0,846	0,704	0,157	0,385	0,207	0,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_12	Pearson Correlation	0,131	0,035	0,351	.411*	-0,011	-0,065	0,112	0,224	-0,209	-0,047	0,135	1	0,189	0,232	.576**	0,287	0,344	.486**	.457*	.682**	.556**
	Sig. (2-tailed)	0,490	0,853	0,058	0,024	0,956	0,734	0,555	0,234	0,267	0,805	0,476		0,316	0,218	0,001	0,124	0,062	0,006	0,011	0,000	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_13	Pearson Correlation	.391*	.478**	-0,086	0,048	.404*	0,059	0,130	.442*	0,250	0,043	-0,115	0,189	1	0,211	0,072	0,327	0,358	0,294	0,191	.389*	.547**
	Sig. (2-tailed)	0,033	0,008	0,652	0,801	0,027	0,755	0,494	0,014	0,183	0,820	0,543	0,316		0,262	0,706	0,077	0,052	0,115	0,311	0,034	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

item_14	Pearson Correlation	.365*	0,140	0,238	.399*	-0,102	0,140	0,004	-0,003	0,081	0,060	0,101	0,232	0,211	1	0,128	0,036	0,251	0,305	0,295	0,060	.391*
	Sig. (2-tailed)	0,047	0,462	0,205	0,029	0,593	0,461	0,984	0,986	0,669	0,752	0,595	0,218	0,262		0,499	0,848	0,180	0,101	0,114	0,752	0,032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_15	Pearson Correlation	-0,104	-0,011	.530**	0,076	-0,222	0,271	0,110	0,223	-0,038	0,168	.439*	.576**	0,072	0,128	1	-0,015	.374*	.619**	.644**	0,271	.552**
	Sig. (2-tailed)	0,585	0,956	0,003	0,691	0,239	0,147	0,561	0,235	0,844	0,375	0,015	0,001	0,706	0,499		0,935	0,042	0,000	0,000	0,147	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_16	Pearson Correlation	0,275	-0,096	-0,108	0,016	0,217	-0,167	.408*	0,303	0,048	-0,249	-0,037	0,287	0,327	0,036	-0,015	1	0,309	0,171	0,139	.474**	.362*
	Sig. (2-tailed)	0,142	0,613	0,569	0,932	0,250	0,377	0,025	0,104	0,801	0,184	0,846	0,124	0,077	0,848	0,935		0,097	0,367	0,465	0,008	0,049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_17	Pearson Correlation	.505**	0,006	0,108	0,119	-0,069	0,146	0,045	-0,020	-0,340	-0,123	-0,072	0,344	0,358	0,251	.374*	0,309	1	0,263	.612**	0,332	.436*
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,975	0,569	0,531	0,718	0,441	0,815	0,916	0,066	0,519	0,704	0,062	0,052	0,180	0,042	0,097		0,161	0,000	0,073	0,016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_18	Pearson Correlation	0,159	0,224	.361*	0,246	0,223	.385*	0,241	.496**	0,248	0,268	0,265	.486**	0,294	0,305	.619**	0,171	0,263	1	.560**	.415*	.780**
	Sig. (2-tailed)	0,401	0,234	0,050	0,189	0,235	0,036	0,199	0,005	0,187	0,152	0,157	0,006	0,115	0,101	0,000	0,367	0,161		0,001	0,022	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_19	Pearson Correlation	0,287	-0,254	0,135	0,314	-0,277	0,113	-0,072	0,063	-0,299	-0,279	0,164	.457*	0,191	0,295	.644**	0,139	.612**	.560**	1	.435*	.445*
	Sig. (2-tailed)	0,124	0,176	0,478	0,091	0,138	0,553	0,707	0,743	0,109	0,136	0,385	0,011	0,311	0,114	0,000	0,465	0,000	0,001		0,016	0,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_20	Pearson Correlation	0,225	-0,047	-0,109	0,313	0,168	-0,257	0,052	0,268	-0,233	-0,334	-0,237	.682**	.389*	0,060	0,271	.474**	0,332	.415*	.435*	1	.406*
	Sig. (2-tailed)	0,231	0,805	0,565	0,093	0,375	0,170	0,785	0,152	0,215	0,071	0,207	0,000	0,034	0,752	0,147	0,008	0,073	0,022	0,016		0,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Total	Pearson Correlation	.400*	.503**	.461*	.363*	.379*	.372*	.444*	.670**	.403*	.428*	.403*	.556**	.547**	.391*	.552**	.362*	.436*	.780**	.445*	.406*	1
	Sig. (2-tailed)	0,029	0,005	0,010	0,048	0,039	0,043	0,014	0,000	0,027	0,018	0,027	0,001	0,002	0,032	0,002	0,049	0,016	0,000	0,014	0,026	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**r hitung/ Pearson Correlation & signifikansi**



## Lampiran 8 Output SPSS RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,810	20

**Kesimpulan : reliabel/ konsisten.**

Ket : nilai Cronbach's Alpha > nilai r tabel, 0,810 > 0.3610. Maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.


### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
item_1	60,23	132,185	0,291	0,808	reliabel
item_2	60,37	130,999	0,423	0,800	reliabel
item_3	60,67	131,402	0,370	0,803	reliabel
item_4	60,63	136,309	0,288	0,807	reliabel
item_5	60,30	134,010	0,282	0,807	reliabel
item_6	60,70	134,217	0,275	0,808	reliabel
item_7	60,97	132,240	0,354	0,804	reliabel
item_8	60,70	123,045	0,595	0,789	reliabel
item_9	60,90	132,507	0,300	0,807	reliabel
item_10	60,97	132,309	0,333	0,805	reliabel
item_11	60,40	131,903	0,292	0,808	reliabel
item_12	60,37	129,482	0,481	0,797	reliabel
item_13	60,80	128,648	0,464	0,797	reliabel
item_14	60,30	136,079	0,322	0,805	reliabel
item_15	60,30	128,700	0,471	0,797	reliabel
item_16	60,60	134,524	0,265	0,808	reliabel
item_17	61,07	132,271	0,344	0,804	reliabel
item_18	60,70	119,252	0,726	0,780	reliabel
item_19	60,90	132,162	0,355	0,803	reliabel
item_20	60,97	132,999	0,309	0,806	reliabel

**Keterangan : nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted dibandingkan dengan nilai r tabel (0,3610)**

Cronbach's Alpha > r tabel = reliabel/ konsisten

Cronbach's Alpha < r tabel = tidak reliabel

 Cronbach's Alpha (per item)

Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Penelitian Di Apotek Amanah Magetan

5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas, 2 = Tidak Puas 1 = Sangat Tidak Puas

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Dimensi Berwujud				Dimensi Keandalan				Dimensi Daya tangkap				Dimensi Kepastian				Dimensi Empati			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	U2	L	P4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4
2	U2	P	P2	3	5	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3
3	U2	L	P2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3
4	U2	P	P4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3
5	U3	L	P1	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	2
6	U2	P	P3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
7	U1	P	P3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
8	U1	P	P3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
9	U3	P	P3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3
10	U1	L	P4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	5	5	3	5	5
11	U1	P	P3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3
12	U3	P	P1	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
13	U2	L	P3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3
14	U2	L	P3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	U2	L	P3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
16	U2	P	P4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
17	U2	P	P3	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3
18	U3	P	P2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
19	U3	P	P1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4
20	U3	P	P3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4
21	U2	P	P3	5	5	3	5	4	5	3	4	2	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4
22	U2	L	P4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3
23	U1	P	P3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4
24	U3	P	P2	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3
25	U2	P	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2

26	U3	P	P1	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3
27	U2	P	P3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3
28	U2	P	P3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3
29	U2	L	P3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5
30	U1	L	P3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
31	U2	P	P4	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5
32	U2	L	P3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	U3	P	P3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3
34	U2	L	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
35	U3	L	P3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
36	U3	L	P4	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3
37	U3	P	P2	4	4	4	3	4	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
38	U3	P	P3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3
39	U1	P	P3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3
40	U3	P	P2	4	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	3	5	5
41	U3	L	P3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
42	U3	L	P3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	3	3	5	4	5
43	U3	L	P4	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	2	2	5	5
44	U3	P	P2	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3
45	U2	L	P3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4
46	U1	L	P3	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4
47	U3	P	P4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5
48	U3	L	P4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
49	U3	P	P2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5
50	U1	L	P3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
51	U2	L	P3	2	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4
52	U1	L	P3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5
53	U1	P	P3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3
54	U2	P	P3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5
55	U3	L	P3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3

56	U2	P	P3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
57	U2	P	P3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
58	U3	L	P3	4	4	4	4	5	2	4	2	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
59	U3	P	P2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
60	U3	L	P3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3
61	U3	L	P3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5
62	U3	L	P3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
63	U3	L	P3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
64	U1	L	P3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3
65	U2	L	P4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3
66	U1	L	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	U2	P	P4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4
68	U1	P	P3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3
69	U1	P	P3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3
70	U1	P	P3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5
71	U3	L	P1	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5
72	U2	P	P4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3
73	U1	P	P3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4
74	U1	P	P3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5
75	U1	P	P3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4
76	U2	P	P3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5
77	U2	L	P3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
78	U3	P	P4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	2
79	U1	L	P3	4	4	5	2	5	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
80	U1	P	P3	4	5	2	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	5	4
81	U1	L	P3	5	5	3	5	4	3	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3
82	U1	P	P3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
83	U1	P	P3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3
84	U3	L	P3	5	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3
85	U3	L	P2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5

86	U3	L	P3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
87	U3	L	P3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
88	U3	P	P3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2
89	U3	P	P2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3
90	U3	P	P3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
91	U1	P	P3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5
92	U2	P	P3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2
93	U2	P	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	U1	P	P3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5
95	U1	L	P3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5
96	U1	L	P3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5
Total				390	387	377	363	375	359	362	351	372	363	391	376	365	362	388	401	409	372	383	355

Cara perhitungan per pertanyaan adalah :

$$1. \text{ Rumus index \%} = \frac{\text{Total Skor} \times 100}{y \text{ (5 x jumlah responden)}}$$

$$= \frac{390 \times 100}{480}$$

$$= 81,26$$

$$= 82\%$$

Cara perhitungan per dimensi

Dimensi Berwujud

$$\text{Rumus indek \%} = \frac{\text{Total Skor} \times 100}{y (5 \times \text{jumlah responden}) \times 4 (\text{jumlah pernyataan})}$$

$$= \frac{1517 \times 100}{480 \times 4}$$

$$= \frac{1517 \times 100}{1920}$$

$$= 79 \%$$

Lampiran 10 Tabulasi Silang

No	Pernyataan	Hasil kepuasan									
		Sangat puas		Puas		Cukup puas		Tidak puas		Sangat tidak puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Dimensi berwujud											
1	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	36	38	28	29	32	33	0	0	0	0
2	Penataan exterior dan interior ruangan sangat minimalis dan menarik	37	39	28	29	30	31	1	1	0	0
3.	Lampu penerangan di apotek cukup terang	30	31	29	30	36	38	1	1	0	0
4	Ruang tunggu nyaman dan bersih	24	25	31	32	36	38	4	4	1	1
Dimensi keandalan											
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	24	25	43	45	29	30	0	0	0	0
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	29	30	19	20	42	44	6	6	0	0
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	27	28	19	20	47	49	3	3	0	0
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum	20	21	28	29	38	40	10	11	0	0
Dimensi daya tangkap											
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien	33	35	28	29	31	32	4	4	0	0
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	24	25	23	24	48	50	1	1	0	0
11	Farmasis melayani resep dengan cepat	39	41	26	27	27	28	4	4	0	0

	dan tepat										
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	31	32	31	32	31	32	3	3	0	0
Dimensi kepastian											
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	21	22	34	36	40	42	1	1	0	0
14	Etiket obat sulit dimengerti	25	26	31	32	39	41	1	1	0	0
15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat	41	43	19	20	36	38	0	0	0	0
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	46	48	26	27	22	23	2	2	0	0
Dimensi empati											
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	46	48	23	24	26	27	1	1	0	0
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	33	34	23	24	38	40	1	1	0	0
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	36	38	25	26	31	32	4	4	0	0
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	26	27	21	22	44	46	5	5	0	0

Cara perhitungan tabulasi silang

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Hasil} \times 100}{96}$$



Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian

