

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
APOTEK MUTIARA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN
MAGETAN**



Oleh :

ANGGITYA GURNITA KUMOROSIWI

NIM : 201605003

PRODI D3 FARMASI

STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

2019

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
APOTEK MUTIARA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN
MAGETAN**

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



Oleh :

ANGGITYA GURNITA KUMOROSIWI

NIM : 201605003

PRODI D3 FARMASI

STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

2019

PERSETUJUAN

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

KARYA TULIS ILMIAH

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK MUTIARA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN MAGETAN

Menyetujui,
Pembimbing II

Menyetujui,
Pembimbing I

(Novi Ayuwardani, M.Sc., Apt)
NIS. 20150128

(Rahmawati Raising, M.Farm Klin., Apt)
NIS. 20180150

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi

(Novi Ayuwardani, M.Sc., Apt)
NIS. 20150128

PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan dewan Penguji

Karya Tulis Ilmiah dan dinyatakan telah memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar A.Md.Farm

Pada Tanggal

Dewan Penguji

1. Vevi Maritha, M.Farm.,Apt :
Dewan Penguji
2. Rahmawati Raising, M.Farm Klin.,Apt :
Penguji 1
3. Novi Ayuwardani, M.Sc.,Apt :
Penguji 2

Mengesahkan

Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

Zaenal Abidin, S.KM.,M.Kes (Epid)

NIS.2016023

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia nikmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini yang berjudul **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK MUTIARA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN MAGETAN** dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini sebagai persyaratan tugas akhir dalam memperoleh gelar A.Md.Farm (Tenaga Teknis Kefarmasian) di Program Studi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Selesainya penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan, support, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu saya sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM.,M.Kes (Epid), selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu Novi Ayuwardani, M.Sc., Apt, selaku ketua Prodi D3 Farmasi STIKES Bhakti husada Mulia Madiun sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Rahmawati Raising, M.Farm Klin., Apt, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.

4. Ibu Vevi Maritha, M.Farm., Apt selaku Dewan Penguji yang telah bersedia menguji penulis dan memberi masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Apotek Mutiara Nguntoronadi Magetan yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
6. Kedua orangtua saya terutama ibu yang telah memberikan semangat dan ayah yang selalu memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
7. Yts. Ridho Aji Susilo yang telah menemani dan memberikan semangat serta dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai.
8. Sahabatku tersayang Nita Lutfianasari yang selalu memberikan dorongan hingga menemani saya dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini, sehingga dapat terselesaikan.
9. Teman-teman saya Afifah, Novita, Syafira, Fety, Ayu dan semua teman-teman D3 Farmasi yang telah memberikan dukungan.\

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya dengan baik.

Madiun, 31 Juli 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggitya Gurnita Kumorosiwi

NIM : 201605003

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, Juli 2019

Anggitya Gurnita K

NIM. 201605003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anggitya Gurnita Kumorosiwi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal lahir : Magetan, 20 Desember 1998

Agama : Islam

Alamat : Ds. Kepuhrejo Rt/Rw 07/01 Kec. Takeran
Kab. Magetan

Email : gkanggitya3@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1) 2004-2010 : SDN 02 Kepuhrejo
2) 2010-2013 : SMPN 1 Nguntoronadi
3) 2013-2016 : SMAN 1 Kawedanan

ABSTRAK

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK MUTIARA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN MAGETAN

Anggitya Gurnita Kumorosiwi

Kepuasan pasien adalah menjadi salah satu tolok ukur untuk menilai layanan profesional dari mutu pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan : Kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden.

Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan dan harapan pasien dan di kategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kategori puas (77.6%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori puas (76.4%), pada dimensi jaminan (*assurance*) kategori puas (71.8%), dimensi empati (*empaty*) dengan kategori puas (69.3%), dan berwujud (*tangible*) dengan kategori puas (61.3%). Dari kelima dimensi didapatkan hasil presentase 71.28% dengan kategori puas. Sedangkan pada hasil harapan responden pada kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 85,74% yang berarti pasien merasa harapan sangat penting akan peningkatan pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan informasi obat.

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION ON MEDICINE INFORMATION SERVICES IN APOTEK MUTIARA NGUNTORONADI MAGETAN DISTRICT

Anggitya Gurnita Kumorosiwi

Patient satisfaction is one of the parametric for assessing professional services from the quality of pharmaceutical services. This study aims to determine patient satisfaction with drug information services at the Pearl Pharmacy in Nguntoronadi, Magetan, based on the dimensions of service quality reliability. responsiveness. assurance. empathy. and tangible. The research method used was descriptive using a questionnaire given to 100 respondents.

Data obtained from the questionnaire calculated the average percentage of patient satisfaction and expectations and categorized. The results showed that patient satisfaction was based on the dimensions of service quality on the reliability dimension with the satisfaction category (77.6%), the dimension of responsiveness with the satisfaction category (76.4%), on the assurance dimension of the satisfaction category (71.8%), empathy dimension with satisfaction category (69.3%), and tangible with satisfied category (61.3%). Of the five dimensions the percentage of result obtained is 71.28% with the satisfied category. While the result of respondents expectations on the five dimensions obtained an average score of 85.74% which means patients feel important expectations will increase pharmacy service in Mutiara Pharmacy Nguntoronadi Magetan District.

Keywords: Patient satisfaction, drug information service.

DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Lembar Pernyataan	vi
Daftar Riwayat Hidup	vii
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Apotek.....	6
2.2 Pelayanan.....	7
2.3 Kepuasan Pasien	10
2.5 Kualitas Informasi Obat.....	11
BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL.....	13
3.1 Kerangka Konseptual.....	13
BAB IV. METODE PENELITIAN	14
4.1 Desain Penelitian	14
4.2 Populasi dan Sampel.....	14
4.3 Teknik Sampling.....	15
4.4 Instrumen Penelitian	16
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	20
4.7 Teknik Pengumpulan Data	21
4.8 Variabel Penelitian.....	21
4.9 Teknik Analisa Data	22
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	23
5.1 Hasil Penelitian	23
5.1.1 Karakteristik Subjek Penelitian	23

5.1.2	Pengujian Instrumen Penelitian	23
5.1.3	Gambaran Kepuasan dan Harapan Responden.....	26
5.2	Pembahasan	33
5.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	33
5.2.2	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	34
5.2.3	Harapan Pasien Terhadap Pelayanan.....	36
BAB VI	PENUTUP	39
6.1	Kesimpulan	39
6.2	Saran	40
6.2.1	Bagi Pihak Apotek	40
6.2.2	Bagi Peneliti.....	41
Daftar Pustaka	42
Lampiran	43

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Penilaian Skala Likert Kepuasan	17
Tabel 4.2	Penilaian Skala Likert Harapan.....	17
Tabel 4.3	Range Skala Kepuasan Responden	19
Tabel 4.4	Range Skala Harapan Responden	19
Tabel 5.1	Hasil Uji Validasi Kuesioner Kepuasan.....	24
Tabel 5.2	Hasil Uji Validasi Kuesioner Harapan	25
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan.....	25
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	26
Tabel 5.5	Range Nilai Skala Presentase Kepuasan Responden	27
Tabel 5.6	Presentase Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi.....	27
Tabel 5.7	Range Nilai Skala Presentase Harapan Responden	30
Tabel 5.8	Presentase Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 5.1 Diagram Presentase Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi	28
Gambar 5.2 Diagram Presentasel Harapan Berdasarkan 5 Dimensi.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Responden	45
Lampiran 2	Lembar Kuesioner	47
Lampiran 3	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Responden	50
Lampiran 4	Data Hasil Kuesioner Harapan Responden	54
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan	60
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	62
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan	64
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	65
Lampiran 9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden	66
Lampiran 10	Distribusi Frekuensi Harapan Responden	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kesehatan menjadi salah satu bidang jasa yang pelayanannya senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat. Tidak terkecuali pelayanan di bidang farmasi. Orientasi pelayanan yang semula *product oriented* menjadi *patient oriented*, untuk membantu memperoleh obat yang rasional, hal ini membuat sarana penunjang kesehatan seperti apotek terus mengalami peningkatan (Suci, 2016).

Saat ini, pemerintah telah menyusun standar pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/1X/2004. Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sedemikian berkembang. 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 meningkatkan mutu kehidupan pasien.

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 ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017)

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. (Depy dkk, 2016)

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan farmasi dan menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa (Sari,2017).

Hasil penelitian (Puspita dan Elmiawati, 2017), Menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang 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 Delladari dkk, (2015) dan Sari Prabandari (2017) menunjukkan gambaran pelayanan informasi obat petugas farmasi terhadap kepuasan pasien di Apotek Nur Bunda KotaTegal dapat dilihat sebagai berikut : Petugas menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar sebanyak 50% dari 100 responden pada saat petugas menjelaskan aturan pakai obat Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kualitas jasa.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 dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan ?

1.2.2 Bagaimana harapan pasien terhadap pelayanan informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter yang diberikan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengetahui harapan pasien terhadap informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

1.3.2.2 Mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk menunjang pelayanan dan penggunaan obat secara benar, tepat dan obyektif.

- 1.4.2 Agar pasien mengerti dalam penggunaan dan cara mengkonsumsi obat.
- 1.4.3 Agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sebagai tenaga kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani “*apotheca*” yang berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, 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. Berkaitan dengan itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien

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 masyarakat (Puspita dan Elmiawati, 2017)

2.1.1 Sejarah Singkat Apotek Mutiara Nguntoronadi

Apotek merupakan institusi yang di dalam pelaksanaannya memiliki fungsi-fungsi, dilihat dari fungsinya apotek berfungsi untuk menyediakan jenis obat-obatan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Apotek Mutiara ini berdiri kisaran tahun 2015 yang beralamatkan di jalan raya Gorang gareng-Uteran, Nguntoronadi, Kabupaten Magetan. Apotek ini merupakan apotek baru di wilayah Nguntoronadi, Apotek Mutiara juga termasuk apotek baru yang buka selama 24 jam dengan penanggung jawab Apoteker Vivin Sulistiyana Putri, S.Farm.,Apt. Mengingat Apotek ini baru dibuka tetapi mampu bersaing dengan apotek lainnya, maka dari tahun ke tahun Apotek Mutiara ini selalu memperbaiki cara pelayanana terhadap pasien untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien dalam pelayanan informasi dan keramahan farmasis.

2.2 Pelayanan

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, 2013)

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di

sarana farmasi. Menurut Imas dan 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

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.

2. Pelayanan Non Resep

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

2.2.3 Pelayanan Informasi Obat

Menurut PERMENKES No. 35 Tahun 2014, Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain,

pasien, dan masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat dengan resep obat bebas dan obat herbal (PerMenKes RI, 2014).

2.2.4 Sumber Informasi

Sumber informasi adalah segala hal yang dapat digunakan untuk mengetahui tentang sesuatu hal yang baru, dalam dunia kefarmasian yang menjadi sumber informasi adalah sebagai berikut : (Andri, 2016)

1. Tenaga kesehatan

Tenaga kesehatan seperti dokter, apoteker, dokter gigi, tenaga kesehatan lain merupakan sumber informasi obat.

2. Pustaka

Terdiri dari majalah ilmiah, buku teks, laporan penelitian dan Farmakope.

3. Sarana

Fasilitas ruangan, peralatan, komputer, internet, dan perpustakaan.

4. Prasarana

Industri farmasi, Badan POM, Pusat informasi obat, Pendidikan tinggi farmasi, Organisasi profesi (dokter, apoteker, dan lain-lain)

5. Sumber informasi lainnya

Selain sumber informasi yang sudah disebutkan diatas, masih terdapat beberapa sumber informasi obat lainnya. Diantaranya informasi obat dari media massa, leaflet, brosur, etiket dan informasi yang berasal dari seorang *Medical Representative*

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi Kepuasan

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 membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah 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 oleh tempat obat dengan menggunakan resep maupun obat non. 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 resep (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman,

dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan pasien haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

2.4 Kualitas Informasi Obat

Kualitas pelayanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain :
(Tjiptono dan Chandra, 2012)

1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek dimana pelanggan (konsumen) menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dan merupakan satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. *Tangible* yang baik adalah dimana harapan konsumen menjadi tinggi, tetapi tidak menyebabkan harapan yang terlalu tinggi.

2 Keandalan (*Reliability*)

Dimensi yang mengukur keandalan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Aspek dalam dimensi ini adalah kemampuan apotek dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh apotek mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini diukur dari harapan konsumen terhadap kecepatan pelayanan yang akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah “*scare resources*”. Waktu adalah uang yang harus digunakan secara bijak, itulah sebabnya konsumen tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber uang. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya maka kepuasan terhadap dimensi responsive adalah berdasarkan persepsi bukan aktualnya. Pelayanan yang responsive atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front line staf* dan sering kali ditentukan pelayanan melalui telepon.

4 Jaminan (*Assurance*)

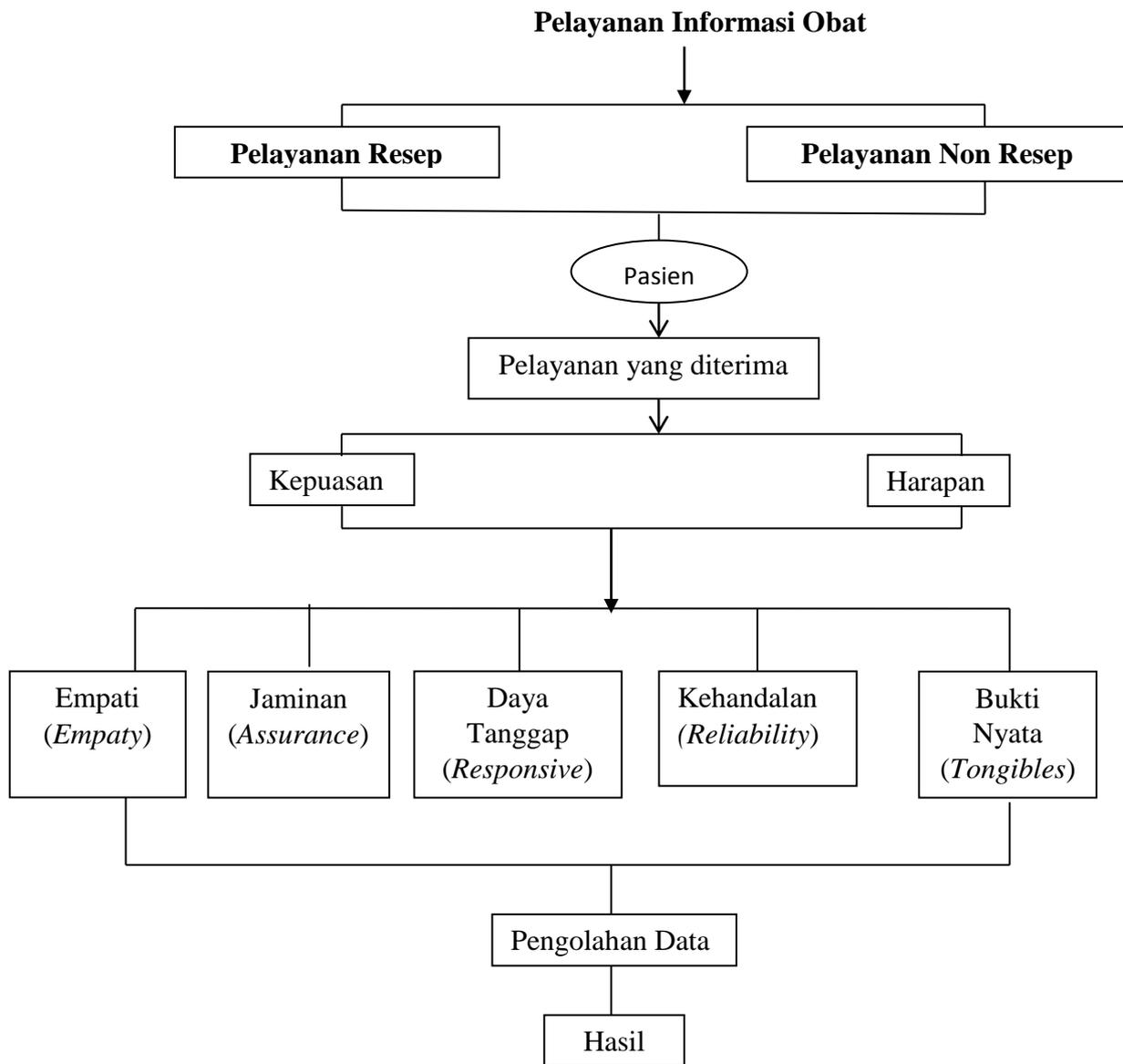
Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada para pelanggannya. Ada 4 aspek dalam dimensi ini: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

5. Empati (*Empaty*)

Konsumen dari kelompok menengah atas mempunyai harapan tinggi agar apotek penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Dimensi ini dirasa kurang penting dibanding dimensi reliability dan responsiveness dimata kebanyakan konsumen.

**BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL**

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat atau membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

4.2.2 Sampel

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang akan membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

1. Kriteria Inklusi

- a. Usia dewasa (15-60 tahun)
- b. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
- c. Responden yang membeli obat (OWA, obat bebas, obat bebas terbatas) yang dilayani oleh petugas Apotek.

- d. Responden yang membeli obat dengan resep dokter yang dilayani oleh Apoteker.
 - e. Responden bersedia mengisi kuisioner.
2. Kriteria Eksklusi
- a. Responden yang berusia lanjut (Lansia)
 - b. Pegawai Apotek Mutiara
 - c. Responden yang membeli alkes

4.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling* dimana semua subyek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi.

4.3.1 Cara Perhitungan Sampel

Sampling atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diteliti agar dapat digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal, sebagai berikut (Lemeshow, 1997) :

$$n = \frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel minimal.

$Z^2_{1-\alpha/2}$: nilai baku distribusi normal pada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1,96.

P : proporsi pasien.

D : tingkat presisi/deviasi yang dipilih adalah penyimpangan 10%

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $P = 0,5$ dan $d = 0,01$. Berdasarkan ketentuan, maka hasil perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})^2 P(1-P)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96$$

Dari perhitungan diatas didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden,

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 disebutkan oleh penilit kepada pasien yang menebus obat dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten 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, 2014).

Tabel 4.1 Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Tabel 4.2 Penilaian Skala Likert Harapan

Penilaian	Skor
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Menurut (Sugiyono, 2014), penentuan *scoring* dari skala likert dengan cara menghitung terlebih dahulu total keseluruhan jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan rumus sebagai berikut :

Rumus : $T \times P_n$

Keterangan :

T : Total jumlah responden yang memilih

P_n : Pilihan angka skor skala likert

Setelah mendapat jumlah nilai perhitungan tiap kriteria likert pada setiap dimensi, selanjutnya dilakukan interpretasi skor perhitungan. Dimana harus diketahui terlebih dahulu (X) sebagai skor terendah dan (Y) sebagai skor tertinggi.

$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

Perhitungan ;

1. $X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = 1 \times \text{Jumlah responden}$

2. $Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$

$Y = 5 \times \text{jumlah responden}$

Setelah melakukan interpretasi dari setiap dimensi, mencari index%, dengan cara sebagai berikut :

$\text{Index\%} = \frac{\text{Total skor}}{Y \cdot \text{Jumlah Responden}}$

Selanjutnya menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor pesen (1).

Rumus interval :

$I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{jumlah skor (likert)}}$

Perhitungan :

$I = \text{Jumlah responden} / \text{jumlah skor (likert)}$

$I = \text{Jumlah responden} / 5$

Tabel 4.3 Range Skala Kepuasan Responden

0% - 19.99%	Tidak Puas
20% - 39.99%	Kurang Puas
40% - 59.99%	Cukup Puas
60% - 79.99%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

Tabel 4.4 Range Skala Harapan Responden

0% - 19.99%	Tidak penting
20% - 39.99%	Kurang Penting
40% - 59.99%	Cukup Penting
60% - 79.99%	Penting
80% - 100%	Sangat Penting

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

4.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada bulan Januari 2019 sampai jumlah responden yang dikehendaki terpenuhi.

4.6 Prosedur Pengumpulan Data

1. Tahap persiapan yaitu meliputi penyusunan proposal, mengurus izin penelitian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan, kemudian melakukan validitas kuesioner sebelum diberikan kepada responden.
2. Setelah seluruh kuesioner memenuhi syarat dan memiliki nilai *Reability*, maka kuesioner dapat diberikan kepada responden.
3. Tahap pelaksanaa yaitu meliputi pengambilan data penelitian terhadap responden di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.
4. Responden sebelum mengisi kuesioner akan dimintai persetujuan terlebih dahulu. Jika responden bersedia maka responden mengisi data diri sendiri yang terdapat pada kuesioner.
5. Tahap penyelesaian yaitu meliputi pengolahan data yang di dapat dari hasil kuesioner data primer responden Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan, kemudian data primer tersebut diolah, di analisis dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dapat di tarik kesimpulan darin hasil penelitian tersebut.

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 baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten 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 menggunakan SPSS.

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, 2014).

4.8 Variabel Penelitian

4.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak menggunakan software pengolahan data dengan rumus. Apabila r hitung $\leq r$ tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

4.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item.

4.9 Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah scoring keseluruhan pada setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram menggunakan Microsoft Excel 2013 yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus Index presentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai sesuai dengan ketentuannya.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Karakteristik Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Sampel yang digunakan adalah responden sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2019. Indikator pada penelitian ini merupakan variabel bebas antara kepuasan dan harapan yang terdiri atas kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

5.1.2 Pengujian Intrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan untuk mengetahui validitas (ketepatan) dan reliabilitas (ketetapan) instrumen penelitian, sebelum digunakan untuk penjangkaran data yang sebenarnya. Instrumen yang digunakan selanjutnya dalam penelitian adalah yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dari penelitian Wifda Mawaliya di Surakarta tahun 2011 yang telah di uji validasi dan di uji reliabilitas yang kemudian di modifikasi dalam penelitian ini.

a. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dinyatakan valid atau tidak apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 5.1. Hasil Uji Validasi Kuesioner Kepuasan Responden

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (reliability)			
P1	0.649	0.361	Valid
P2	0.524	0.361	Valid
Ketanggapan (responsiveness)			
P3	0.427	0.361	Valid
Jaminan (assurance)			
P4	0.611	0.361	Valid
Empati (empaty)			
P5	0.366	0.361	Valid
P6	0.405	0.361	Valid
Berwujud (tangible)			
P7	0.664	0.361	Valid
P8	0.654	0.361	Valid

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r, maka soal tersebut valid. Dalam hal ini menurut Singarumbun dan Efendi (2011) r_{tabel} dengan $n=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (reliability)			
P1	0.725	0.361	Valid
P2	0.699	0.361	Valid
P3	0.705	0.361	Valid
Ketanggapan (responsiveness)			
P4	0.499	0.361	Valid

P5	0.719	0.361	Valid
Jaminan (assurance)			
P6	0.597	0.361	Valid
Empati (empaty)			
P7	0.578	0.361	Valid
P8	0.471	0.361	Valid
Berwujud (tangible)			
P9	0.461	0.361	Valid

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r, maka soal tersebut valid. Dalam hal ini menurut Singarambun dan Efendi (2011), r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner harapan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.

Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0.659	0.6	Reliabel

Dari tabel 5.3 perhitungan reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS dapat diketahui untuk melihat apakah instrumen tersebut reliabel atau tidak, digunakan *Cronbach Alpha* dengan tingkat kepercayaan 95%. Jika $r_{alpha} >$ konstanta (0,6) maka instrumen yang digunakan reliabel. Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa hasil pada penelitian ini sebesar $0.659 > 0,6$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan reliabel.

Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0.776	0.6	Reliabel

Dari tabel perhitungan reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS dapat diketahui untuk melihat apakah instrumen tersebut reliabel atau tidak, digunakan *Cronbach Alpha* dengan tingkat kepercayaan 95%. Jika $r_{\alpha} >$ konstanta (0,6) maka instrumen yang digunakan reliabel. Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa hasil pada penelitian ini sebesar $0.776 > 0,6$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner harapan yang telah dibuat peneliti dinyatakan reliabel..

5.1.3 Gambaran Kepuasan dan Harapan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

A. Presentase dan rata-rata kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi

Mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan kepuasan di Apotek dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Dimana dari kelima dimensi dapat dilihat presentasi pelayanan dari setiap dimensi, presentasi dari pelayanan setiap dimensi kemudian di rata-rata dan dilihat skor perolehan dari masing-masing dimensi. Menurut Kotler (2014) Pelayanan dapat dikatakan puas apabila pelayanan yang diterima oleh pasien melebihi dari apa yang diharapkan sehingga menimbulkan perasaan senang atau puas. Kategori kepuasan responden ditentukan oleh nilai range skala kepuasan

berdasarkan hasil presentasinya Berikut tabel range nilai skala presentase kepuasan pasien.

Tabel 5.5 Range Nilai Skala Presentase Kepuasan Pasien

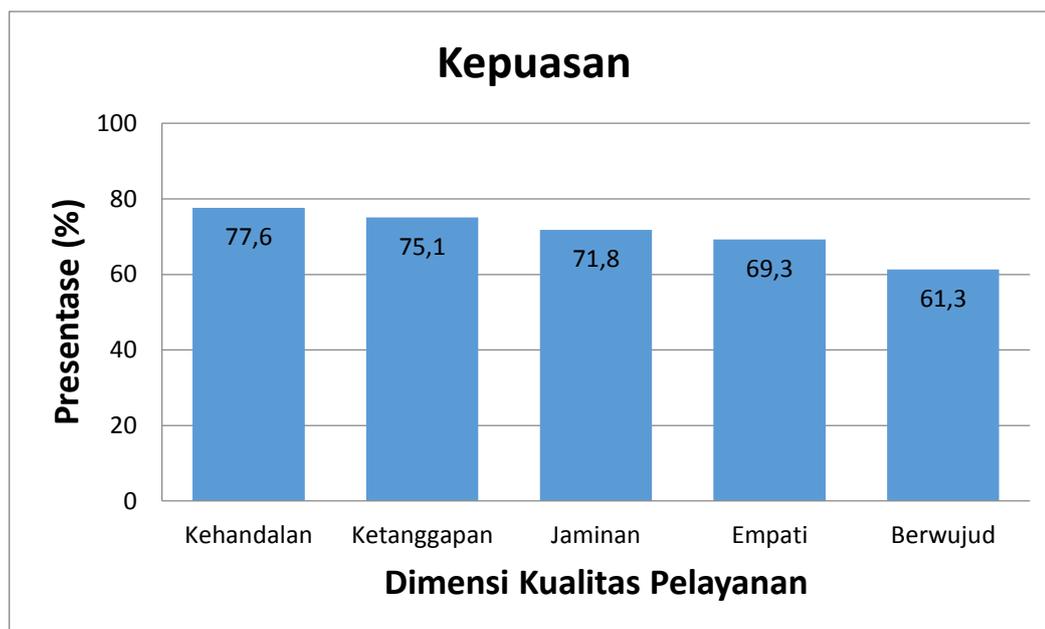
0% - 19.99%	Tidak Puas
20% – 39.99%	Kurang Puas
40% -59.99%	Cukup Puas
60% - 79.99%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

Tabel 5.6 Presentase kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Berwujud)

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase (%)	Rata-rata presentase (%)	Kategori
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat	405	81	77.6	Puas
2	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan terhadap apa yang dilakukan pada obat tersisa	371	74.2		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
3	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	381	76.4	76.4	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
4	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	359	71.8	71.8	Puas
Empati (<i>Empaty</i>)					
5	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	347	69.4	69.3	Puas
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	346	69.2		
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
7	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	327	65.4	61.3	Puas

8	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	286	57.2		
Jumlah				356.4	Puas
Rata-rata				71.28	

Diagram 5.1 Kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi



Pada rata-rata dimensi kualitas pelayanan di apotek berdasarkan kepuasan, responden yang membeli obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu pertama pada dimensi kehandalan memperoleh skor presentase sebesar 77.6% dengan kategori puas, kedua dimensi ketanggapan memperoleh skor presentase sebesar 76.4% dengan kategori puas, ketiga dimensi jaminan memperoleh skor presentase 71.8% dengan kategori puas, yang keempat dimensi empati memperoleh skor presentase sebesar 69.3% dengan kategori puas, dan yang terakhir dimensi berwujud memperoleh skor presentase sebesar 61.3% dengan kategori puas. Dilihat dari rata-rata skor

presentase kepuasan responden dari semua dimensi diperoleh rata-rata sebesar 71.28% dengan kategori puas. Sehingga dapat dilihat responden merasa puas pada pelayanan dari kelima dimensi yang diberikan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Berdasarkan diagram 5.1 dapat dilihat bahwa presentase tertinggi pada dimensi kehandalan dengan kategori puas, hal ini terjadi karena pada dimensi kehandalan petugas di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan memberikan pelayanan informasi obat tentang cara pakai dan penyimpanan obat dengan baik dan benar sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Presentase terendah yaitu pada dimensi berwujud dengan kategori puas, meskipun pada dimensi berwujud memiliki kategori puas namun skor presentasinya paling rendah diantara skor kelima dimensi, hal ini terjadi karena kemungkinan pada dimensi berwujud pelayanan petugas yang meliputi penulisan aturan pemakaian obat kadang tidak ditulis jika responden tidak memintanya karena jumlah obat yang hanya sedikit.

B. Presentase dan rata-rata harapan responden berdasarkan 5 dimensi

Mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan harapan di Apotek dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Dimana dari kelima dimensi dapat dilihat presentasi pelayanan dari setiap dimensi, presentasi dari pelayanan setiap dimensi kemudian di rata-rata dan dilihat skor perolehan dari masing-masing dimensi. Sehingga dengan harapan ini dapat melakukan apa yang harus dilakukan sebagai perbaikan pihak Apotek. Kategori harapan responden ditentukan oleh hasil nilai range skala harapan

berdasarkan hasil presentasinya Berikut tabel range nilai skala presentase harapan pasien.

Tabel 5.7 Range Nilai Skala Presentase Kepuasan Pasien

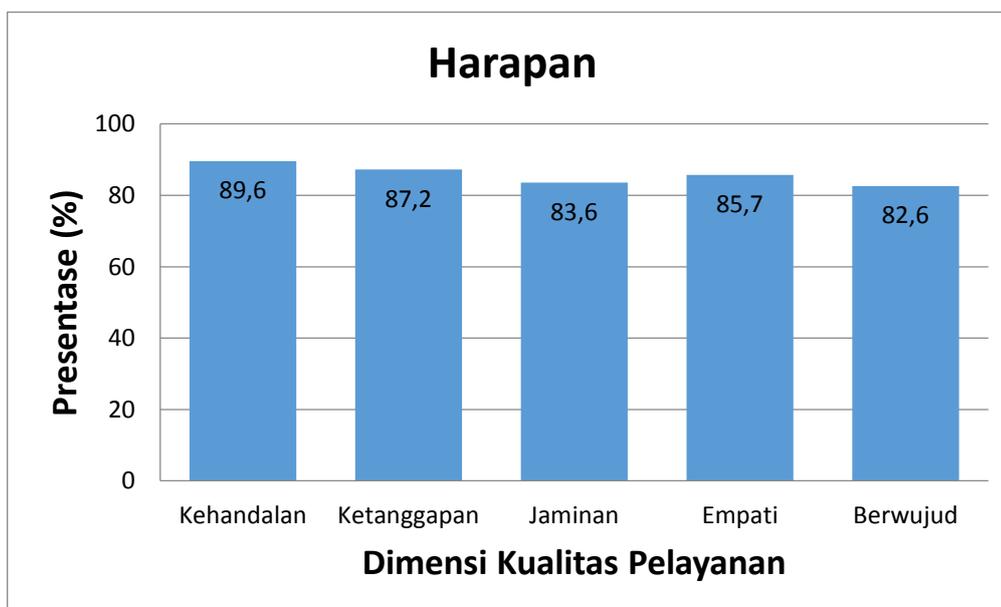
0% - 19.99%	Tidak Penting
20% – 39.99%	Kurang Penting
40% -59.99%	Cukup Penting
60% - 79.99%	Penting
80% - 100%	Sangat Penting

Tabel 5.8 Presentase harapan responden berdasarkan 5 dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Berwujud)

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase (%)	Rata-rata Presentase (%)	Kategori
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	446	89.2	89.6	Sangat Penting
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	454	90.8		
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	444	88.8		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
4	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	440	88	87.2	Sangat Penting

5	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	432	86.4		
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
6	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	418	83.6	83.6	Sangat Penting
Empati (<i>Empaty</i>)					
7	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	425	85	85.7	Sangat Penting
8	Petugas bersikap ramah serta sopan kepada pasien	432	86.4		
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
9	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	413	82.6	82.6	Sangat Penting
Jumlah				428.7	Sangat Penting
Rata-rata				85.74	

Diagram 5.2 Harapan responden berdasarkan 5 dimensi



Pada rata-rata dimensi kualitas pelayanan di apotek berdasarkan harapan, responden yang membeli obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu pertama pada dimensi kehandalan memperoleh skor presentase sebesar 89.6% dengan kategori sangat penting, kedua dimensi ketanggapan memperoleh skor presentase sebesar 87.2% dengan kategori sangat penting, ketiga dimensi jaminan memperoleh skor presentase 83.6% dengan kategori sangat penting, yang keempat dimensi empati memperoleh skor presentase sebesar 85.7% dengan kategori sangat penting, dan yang terakhir dimensi berwujud memperoleh skor presentase sebesar 82.6% dengan kategori sangat penting. Dilihat dari rata-rata skor presentase harapan responden dari semua dimensi diperoleh rata-rata sebesar 85.74% dengan kategori sangat penting. Sehingga dapat dilihat responden merasa pada pelayanan dari kelima dimensi yang diberikan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan sangat penting untuk ditingkatkan pelayanannya.

Berdasarkan diagram 5.2 dapat dilihat bahwa presentase tertinggi pada dimensi kehandalan dengan kategori sangat penting, hal ini terjadi karena pada dimensi kehandalan pelayanan petugas Apotek tentang cara pakai dan penyimpanan obat dengan baik dan benar sangat penting bagi responden, sehingga responden berharap lebih ditingkatkan lagi akan pelayanan pada dimensi kehandalan ini, sehingga responden merasa dimensi ini sangat penting dengan pelayanan yang diperoleh. Presentase terendah yaitu pada dimensi berwujud dengan dengan kategori sangat penting. Meskipun dimensi pada dimensi berwujud memiliki kategori sangat penting namun skor presentasinya paling

rendah diantara skor kelima dimensi, hal ini terjadi karena kemungkinan pada dimensi berwujud pada pelayanan ini responden memiliki harapan pada pelayanan petugas yang meliputi penulisan aturan pemakaian obat agar petugas selalu menuliskan cara pemakaian obat agar tidak terjadi kesalahan atau efek yang tidak diinginkan.

5.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan mengumpulkan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang meliputi pasien atau keluarga pasien yang menebus obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Data primer dalam penelitian ini meliputi Jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, serta hasil pengisian kuesioner. Penelitian kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien di Apotek ada pilihan dalam 5 kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Pada penelitian ini ada dua tipe kuesioner yaitu kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Kuesioner harapan disini dalam jawabannya juga terdapat 5 kategori jawaban pilihan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, serta tidak penting. Kuesioner ini disajikan agar peneliti tau harapan yang diinginkan oleh responden untuk pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek, yang kemudian digunakan sebagai penilaian terhadap Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

5.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Instrumen yang digunakan sebelum melakukan pengambilan data yaitu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner terlebih dahulu terhadap 30 responden di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui data yang digunakan pada kuesioner penelitian ini valid atau tidak. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden dari 9 pertanyaan kualitas pelayanan pada kuesioner kepuasan setelah di uji validasi terdapat 8 pertanyaan yang valid, dan dari 9 pertanyaan dari pertanyaan kualitas pelayanan dari kuesioner harapan setelah di uji validasi semua pertanyaannya valid, valid disini apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat dikatakan valid. Selanjutnya pada uji reliabilitas didapatkan nilai koefisien alpha sebesar 0.659 pada kuesioner kepuasan dan 0.776 pada kuesioner harapan yang artinya lebih besar dari 0.6, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen sudah dapat dipakai untuk penelitian ini.

5.2.2 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah sebagai berikut :

1. Dimensi Keandalan (*reability*)

Dari 100 responden yang diteliti pada dimensi keandalan dapat dilihat dari rata-rata presentase memiliki skor perolehan sebesar 77,6% dengan kategori puas, banyaknya pasien yang merasa puas dengan

dimensi ini mencerminkan bahwa petugas kefarmasian di Apotek melakukan pelayanan pemberian informasi obat, dosis obat, cara penyimpanan obat, dan apa yang dilakukan terhadap obat yang tersisa dengan baik dan teliti. Akan tetapi pada pelayanan cara penyimpanan obat petugas Apotek terkadang tidak menyampaikannya jika saat ramai banyak pasien.

2. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan ini dilihat dari skor rata-rata presentase sebesar 76.4% dengan kategori puas, dengan demikian pada dimensi ini pasien merasa puas akan pelayanan petugas kefarmasian di Apotek tentang pemberian informasi obat yang akurat. Lerbin R. Aritonang (2005) mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat tepat, dan akurat.

3. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Pada dimensi jaminan dilihat dari perolehan skor rata-rata presentase yaitu sebesar 71.8% dengan kategori puas, pada dimensi ini pasien juga sudah merasa puas akan pelayanan petugas kefarmasian yang ada di Apotek tentang adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.

4. Dimensi Empati (*empaty*)

Pada dimensi empati dilihat dari skor rata-rata presentase yaitu sebesar 69.3% dengan kategori puas yakni menunjukkan bahwa pasien

merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek tentang pemberian informasi obat yang diberikan tanpa pasien harus meminta terlebih dahulu, dan petugas juga bersikap sopan dan ramah dalam memberikan informasi obat.

5. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Pada dimensi berwujud ini skor rata-rata presentase yang diperoleh yaitu sebesar 61.3% dengan kategori puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek tentang penulisan aturan pakai obat yang mudah di mengerti, serta tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur sudah bagus, yang membuat pasien merasa puas.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa presentasi kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi kehandalan dan yang terendah yaitu pada dimensi berwujud, hal ini terjadi karena pada dimensi kehandalan petugas pastinya sudah dibekali dan sudah handal dengan pemberian informasi obat baik nama obat, dosis, cara pemakaian obat, maka tidak perlu di ragukan lagi pelayanannya sehingga banyak pasien yang merasa puas pada dimensi ini. Pada dimensi berwujud sedikit pasien yang merasa puas karena dalam dimensi ini pasien mengeluh kadang petugas tidak memberikan brosur untuk pemberian informasi obat. Akan tetapi pada semua dimensi kualitas pelayanan pasien yang datang untuk membeli atau menebus obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan sudah banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang di terima.

5.2.3 Harapan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

Harapan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian adalah sebagai berikut :

1. Dimensi Keandalan (*reability*)

Dari 100 responden yang di teliti pada dimensi keandalan dapat dilihat dari rata-rata presentase memiliki skor perolehan sebesar 89,6% dengan kategori sangat penting, dimana banyak pasien yang berharap pada dimensi ini juga sangat penting untuk ditingkatkan atau di tambah lagi pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek yakni pelayanan kefarmasian di Apotek tentang pemberian informasi obat, dosid obat, cara penyimpanan obat, dan apa yang dilakukan terhadap obat yang tersisa.

2. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan ini dilihat dari skor rata-rata presentase sebesar 87.2% dengan kategori sangat penting, dengan demikian pada dimensi ini pasien juga berharap agar pelayanan petugas kefarmasian di Apotek tentang tentang pemberian informasi obat yang akurat agar lebih di tingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

3. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Pada dimensi jaminan dilihat dari perolehan skor rata-rata presentase yaitu sebesar 83.6% dengan kategori sangat penting, yang artinya pada dimensi ini pasien juga sudah merasa pelayanan petugas

kefarmasian yang ada di Apotek tentang adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat sangat penting untuk lebih di tingkatkan dan di eratkan lagi jaminannya.

4. Dimensi Empati (*empaty*)

Pada dimensi empati dilihat dari skor rata-rata presentase yaitu sebesar 85.7% dengan kategori sangat penting yakni menunjukkan bahwa pasien merasa pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek tentang pemberian informasi obat yang diberikan tanpa pasien harus meminta terlebih dahulu, dan petugas juga bersikap sopan dan ramah dalam memberikan informasi obat sangat penting untuk lebih ditingkatkan mutu kualitas pelayanannya.

5. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Pada dimensi berwujud ini skor rata-rata presentase yang diperoleh yaitu sebesar 82.6% dengan kategori sangat penting, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek tentang penulisan aturan pakai obat yang mudah di mengerti, serta tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur sudah bagus, tetapi bagi pasien dimensi ini juga sangat penting untuk lebih lagi akan pelayanannya yang ada di Apotek.

Berdasarkan ke lima dimensi tentang harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan dapat dilihat bahwa hasil skor presentasi tertinggi yaitu pada dimensi kehandalan dan yang terendah yaitu pada dimensi berwujud, meskipun selisih presentasenya tidak banyak namun harapan pasien disini masih sangat tinggi

untuk harapan pada pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek , dimana pasien selalu ingin merasa kepuasan yang mereka terima dapat lebih maksimal lagi, sehingga meskipun mereka sudah merasakan puas pada kelima dimensi diatas, tetapi mereka juga berharap pelayanannya yang saat ini dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk menjaga kepuasan pasien yang datang di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Kepuasan yang dimaksudkan adalah kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang memiliki salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan dimana tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja petugas apotek yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Sehingga muncul harapan yang lebih tinggi lagi akan pelayanan yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan mutu pelayanan menurut persepsi pasien menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Penilaian tersebut didasarkan pada kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien yang sudah cukup baik. Responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dari kelima dimensi yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud,

1. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reability*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yakni puas dengan presentasi sebesar 77.6%. Sedangkan harapan yang diinginkan pasien pada dimensi ini yaitu sangat penting dengan presentasi sebesar 89.6%.
2. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yakni puas dengan presentasi sebesar 76.4%. Sedangkan harapan yang diinginkan pasien pada dimensi ini yaitu sangat penting dengan presentasi sebesar 87.2%.

3. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yakni puas dengan presentasi sebesar 71.8%. Sedangkan harapan yang diinginkan pasien pada dimensi ini yaitu sangat penting dengan presentasi sebesar 83.6%.
4. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*empaty*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yakni puas dengan presentasi sebesar 69.3%. Sedangkan harapan yang diinginkan pasien pada dimensi ini yaitu sangat penting dengan presentasi sebesar 85.7%.
5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan yakni puas dengan presentasi sebesar 61.3%. Sedangkan harapan yang diinginkan pasien pada dimensi ini yaitu sangat penting dengan presentasi sebesar 82.6%.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Pihak Apotek

Disarankan untuk pihak Apotek agar tetap mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta terus meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Meningkatkan mutu kualitas pelayanan dari petugas sehingga pasien lebih merasa puas lagi pada pelayanan yang ada di Apotek.
2. Mepercepat pelayanan pemberian obat namun harus tetap berhati-hati dan teliti agar tidak terjadi kesalahan, karena banyak responden yang kadang masih mengeluh dengan lamanya pelayanan.
3. Meningkatkan lagi sikap simpatik dari petugas sehingga pasien merasa senang dan nyaman untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

6.2.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien yang kemudian dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- uzal H. Mayefis D. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang*. Padang.
- Biyanda E. dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. Jawa Tengah.
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Mendalo Jambi.
- Imas N R. Sri S W. *Faktor pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*. PoltekKes Bhakti Mulia. Sukoharjo.
- Lemeshow, Hosmer D, Klar J, Lwanga S.1990. *Adequacy of sample size in health studies*. John Willey and Sons.
- Mawaliya W. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta*. Surakarta.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Notoatmodjo S. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan . 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Prabandari.S.2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal*. Tegal.
- Puspita S. Elmiawati L. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Yogyakarta.
- Suci lestari. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah*. Palembang

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung:: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Skala likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*. Bandung : Alfabeta.

Wibowo T A. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar*. Jawa Tengah.

Yuniar Y. Rini S H. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Progam Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta

Lampiran 1**LEMBARAN INFORMASI UNTUK RESPONDEN**
(*INFORMATION FOR CONSENT*)

Saya Anggitya Gurnita Kumorosiwi Program Studi Diploma III Farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun akan melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep Dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

Saya mengajak Bapak/ Ibu/ Saudara untuk ikut serta dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan 100 subjek penelitian, mulai dari Januari hingga terpenuhi jumlah subjek.

A. Kesukarelaan Untuk Mengikuti Penelitian

Keikutsertaan subjek dalam penelitian adalah dasar sukarela. Subjek berhak untuk mengundurkan diri setiap saat dari keikutsertaannya dalam penelitian.

B. Prosedur Penelitian

1. Subjek akan di waeancarai oleh peneliti untuk menanyakan : Nama, Jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Pendidikan.
2. Subjek mengisi kuesioner yang telah disediakan

C. Kewajiban Subjek Penelitian

Sebagai subjek penelitian, Bapak/Ibu/ Saudara berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian. Bila ada yang belum jelas, Bapak/ Ibu/ Saudara bias bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

D. Informasi Tambahan

Bapak/ Ibu/ Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bapak/ Ibu/ Saudara dapat menghubungi

Nama : Anggitya Gurnita Kumorosiwi

No.HP : 089663049453

Alamat : Ds. Kepuhrejp Rt/Rw 07/01 Kec. Takeran Kab. Magetan

Madiun,.....2019

Yang Mendapat Penjelasan

Yang Memberi Penjelasan

Subjek/ Yang Mewakili

Subjek Peneliti

(.....)

(.....)

Saksi

(.....)

Lampiran 2

KUISIONER

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat

Di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

Nama : _____

Jenis Kelamin : L P

Umur : tahun (*diisi dengan angka*)

Pekerjaan : Swasta/Wiraswasta PNS Lain-lain

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA
 SARJANA/DIPLOMA Lain-lain

Kuesioner I :

- Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat dengan resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat dengan resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan				
		Sangat puas	Cukup puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi Keandalan (reliability)						
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat					
2	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan terhadap apa yang dilakukan pada obat tersisa					

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat dengan resep dokter di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan				
		Sangat puas	Cukup puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi Ketanggapan (responsiveness)						
3	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan					
Dimensi Jaminan (Assurance)						
4	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat					
Dimensi Empati (Empaty)						
5	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta					
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
Dimensi Berwujud (Tangible)						
7	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti					
8	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur					

Kuesioner II :

- Tentang harapan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan.

No	Pernyataan	Apa harapan anda tentang pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan?				
		Sangat penting	Cukup penting	Penting	Kurang penting	Tidak penting
Dimensi Keandalan (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 menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
5	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
Dimensi Jaminan (assurance)						
6	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat					
Dimensi Empati (Empathy)						
7	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta					
8	Petugas bersikap ramah serta sopan kepada pasien					
Dimensi Berwujud (Tangible)						
9	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti					

Lampiran 3

Hasil Kuesioner Kepuasan

NO	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Dimensi Kehandalan		Dimensi Ketanggapan	Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Berwujud		Total
					P1	P2			P3	P4	P5	P6	
1	P	33	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	3	2	4	3	4	4	4	2	26
2	P	42	LAIN-LAIN	SMA	4	3	3	4	3	3	4	2	26
3	P	39	LAIN-LAIN	SMA	5	4	5	5	3	3	4	2	31
4	L	35	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	4	3	4	3	30
5	P	35	LAIN-LAIN	SMA	3	3	3	3	2	2	3	2	21
6	L	40	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	25
7	L	49	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	29
8	P	49	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	3	4	4	4	4	4	2	29
9	L	51	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	P	40	SWASTA/WIRASWASTA	LAIN-LAIN	4	4	4	4	3	5	4	1	29
11	L	42	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	2	4	4	2	3	3	3	3	24
12	L	48	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	3	3	3	3	5	5	3	1	26
13	P	35	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	4	3	3	3	3	27
14	P	39	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	3	4	4	3	3	2	27
15	L	38	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	3	30
16	P	37	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	4	3	3	3	3	27
17	P	28	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	30
18	L	45	PNS	SARJANA/DIPLOMA	5	4	5	5	3	4	4	4	34
19	P	38	LAIN-LAIN	SMA	3	5	5	3	3	5	3	4	31
20	L	31	SWASTA	SMP	4	4	4	4	3	3	3	4	29

21	P	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	2	4	4	4	3	2	2	25
22	P	27	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	2	2	2	26
23	L	28	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	2	4	4	2	4	4	2	26
24	P	41	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	3	4	5	5	4	4	32
25	P	36	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	2	4	4	4	2	2	26
26	L	40	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	2	4	4	2	4	2	2	24
27	L	54	PNS	SARJANA/DIPLOMA	2	2	4	2	2	4	1	1	18
28	P	43	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	L	32	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	5	4	3	4	4	4	31
30	P	26	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	3	3	4	3	29
31	L	55	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	31
32	P	22	LAIN-LAIN	SMA	5	4	5	4	3	4	4	4	33
33	P	17	LAIN-LAIN	SMP	4	3	4	3	3	4	4	4	29
34	P	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	3	3	3	3	3	26
35	P	40	SWASTA/WIRASWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	3	3	30
36	L	42	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	4	3	3	4	3	4	28
37	L	20	LAIN-LAIN	SMA	4	3	4	4	4	4	4	2	29
38	P	30	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	L	25	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	3	3	5	4	1	28
40	L	27	LAIN-LAIN	SMA	3	2	4	4	4	4	4	2	27
41	L	36	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	3	3	3	3	3	27
42	P	35	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	3	3	3	3	3	4	2	25
43	P	28	LAIN-LAIN	SMA	5	4	5	3	3	3	4	2	29
44	L	44	LAIN-LAIN	SMP	4	4	4	4	4	3	4	3	30
45	P	26	LAIN-LAIN	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	25
46	L	29	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	3	3	3	4	2	2	3	2	22
47	L	35	LAIN-LAIN	SMA	3	3	3	5	5	5	3	1	28

48	L	53	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	3	3	3	3	3	26
49	P	50	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	4	4	3	3	2	27
50	P	18	LAIN-LAIN	SMP	4	4	4	3	3	3	3	4	28
51	L	33	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	3	3	4	3	29
52	L	34	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	31
53	P	45	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	4	3	3	2	28
54	L	55	LAIN-LAIN	SMA	4	4	3	3	4	3	2	4	27
55	P	53	LAIN-LAIN	SMP	4	4	4	3	4	3	3	4	29
56	P	24	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	3	4	3	4	4	30
57	P	34	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	3	4	3	4	4	30
58	L	30	LAIN-LAIN	SMA	5	4	3	3	4	3	4	4	30
59	L	32	LAIN-LAIN	SMA	4	3	3	3	3	3	3	4	26
60	L	19	LAIN-LAIN	SMA	4	3	4	3	3	2	2	4	25
61	P	23	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	5	4	4	3	3	2	3	4	28
62	P	22	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	3	2	2	4	3	27
63	L	34	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	3	4	2	4	2	27
64	L	37	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	3	3	4	3	3	2	26
65	L	31	LAIN-LAIN	SMA	4	4	2	3	4	3	3	2	25
66	P	43	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	3	3	3	3	28
67	P	46	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	3	4	3	4	30
68	P	43	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	2	4	3	4	29
69	P	28	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	5	4	4	4	2	4	4	4	31
70	L	48	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	4	3	3	4	3	30
71	L	40	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	3	3	4	4	4	3	29
72	P	45	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	3	3	4	4	2	4	3	27
73	L	22	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	3	2	2	27
74	L	35	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	4	30

75	P	55	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	4	4	2	2	27
76	P	56	PNS	SARJANA/DIPLOMA	5	3	4	3	3	3	2	2	25
77	L	45	PNS	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	3	3	3	2	2	25
78	L	32	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	4	4	4	3	2	30
79	P	39	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	3	3	30
80	P	43	LAIN-LAIN	SMP	4	4	4	4	4	3	3	3	29
81	P	51	LAIN-LAIN	SMA	4	4	3	4	4	4	3	3	29
82	L	47	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	4	3	3	3	29
83	L	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	3	3	3	3	28
84	P	17	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	3	3	3	4	3	30
85	L	29	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	5	4	3	2	3	4	3	28
86	L	37	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	3	4	4	4	2	29
87	L	54	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	5	4	4	4	4	4	4	2	31
88	P	32	PNS	SARJANA/DIPLOMA	5	5	4	3	4	4	4	2	31
89	L	52	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	3	4	4	4	2	29
90	L	23	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	3	4	3	4	3	29
91	P	31	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	3	3	4	4	4	3	29
92	L	28	SWASTA/WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	3	30
93	L	38	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	31
94	L	45	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	3	4	3	2	3	27
95	L	41	PNS	SARJANA/DIPLOMA	5	4	4	3	4	4	2	3	29
96	P	39	PNS	SARJANA/DIPLOMA	5	4	4	3	3	4	3	2	28
97	P	49	SWASTA/WIRASWASTA	SARJANA/DIPLOMA	4	4	4	4	3	4	2	3	28
98	P	35	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	4	4	4	3	2	30
99	L	45	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	2	3	29
100	L	34	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	4	4	4	3	3	31

Lampiran 4

Hasil Kuesioner Harapan

N O	Jenis Kelamin	Um ur	Pekerjaan	Pendidikan	Dimensi Keahlian			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan	Dimensi Empati		Dimensi Berwuj ud	Tot al	
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			P9
1	P	33	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
2	P	42	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	40
3	P	39	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
4	L	35	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
5	P	35	LAIN-LAIN	SMA	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	37
6	L	40	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	
7	L	49	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32	
8	P	49	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	L	51	PNS	SARJANA/DIPLO MA	3	3	3	4	4	3	5	5	3	33	
10	P	40	SWASTA/WIRASW ASTA	LAIN-LAIN	5	5	5	5	5	3	5	3	3	39	
11	L	42	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39	
12	L	48	SWASTA/WIRASW	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	

			ASTA											
13	P	35	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
14	P	39	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	L	38	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
16	P	37	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
17	P	28	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	4	4	3	3	3	5	37
18	L	45	PNS	SARJANA/DIPLO MA	3	4	4	5	3	3	4	4	4	34
19	P	38	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	L	31	SWASTA	SMP	5	5	5	4	4	3	3	5	5	39
21	P	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
22	P	27	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
23	L	28	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	4	5	5	5	5	3	3	38
24	P	41	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	3	3	3	5	5	4	4	5	5	37
25	P	36	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
26	L	40	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	5	4	3	3	5	5	3	5	37
27	L	54	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	5	3	5	5	5	5	4	3	39
28	P	43	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	L	32	SWASTA/WIRASW	SMA	4	4	4	5	3	3	3	4	4	34

			ASTA											
30	P	26	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
31	L	55	LAIN-LAIN	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
32	P	22	LAIN-LAIN	SMA	3	4	4	5	3	3	4	4	4	34
33	P	17	LAIN-LAIN	SMP	5	5	5	4	4	3	3	3	5	37
34	P	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
35	P	40	SWASTA/WIRASW ASTA	SMP	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
36	L	42	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
37	L	20	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	P	30	PNS	SARJANA/DIPLO MA	3	3	3	4	4	3	5	5	3	33
39	L	25	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	3	5	3	3	39
40	L	27	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	L	36	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
42	P	35	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	5	5	5	5	5	3	40
43	P	28	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
44	L	44	LAIN-LAIN	SMP	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
45	P	26	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
46	L	29	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
47	L	35	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	L	53	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41

49	P	50	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	P	18	LAIN-LAIN	SMP	5	5	5	4	4	3	3	5	5	39
51	L	33	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
52	L	34	LAIN-LAIN	SMA	4	4	5	4	4	5	5	4	3	38
53	P	45	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
54	L	55	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
55	P	53	LAIN-LAIN	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	P	24	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	5	3	5	3	3	5	39
57	P	34	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	5	4	5	5	3	4	4	4	4	38
58	L	30	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	4	4	4	4	4	3	38
59	L	32	LAIN-LAIN	SMA	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
60	L	19	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
61	P	23	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
62	P	22	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	L	34	PNS	SARJANA/DIPLO MA	3	3	3	4	4	3	5	5	3	33
64	L	37	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	5	5	3	5	3	3	39
65	L	31	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
66	P	43	LAIN-LAIN	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	P	46	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
68	P	43	SWASTA/WIRASW	SARJANA/DIPLO	5	5	5	3	4	4	3	4	4	37

			ASTA	MA										
69	P	28	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	4	5	5	5	4	4	4	4	3	38
70	L	48	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
71	L	40	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	4	3	5	4	5	4	4	39
72	P	45	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
73	L	22	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
74	L	35	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
75	P	55	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
76	P	56	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
77	L	45	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
78	L	32	LAIN-LAIN	SMA	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
79	P	39	LAIN-LAIN	SMA	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40
80	P	43	LAIN-LAIN	SMP	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
81	P	51	LAIN-LAIN	SMA	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
82	L	47	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
83	L	36	LAIN-LAIN	SARJANA/DIPLO MA	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
84	P	17	LAIN-LAIN	SMA	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
85	L	29	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
86	L	37	LAIN-LAIN	SMA	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40

87	L	54	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
88	P	32	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	5	5	4	4	3	4	37
89	L	52	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
90	L	23	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	4	5	5	4	5	5	3	4	40
91	P	31	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
92	L	28	SWASTA/WIRASW ASTA	SMA	4	5	5	5	5	5	4	5	4	42
93	L	38	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	5	5	5	4	5	4	42
94	L	45	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
95	L	41	PNS	SARJANA/DIPLO MA	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
96	P	39	PNS	SARJANA/DIPLO MA	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
97	P	49	SWASTA/WIRASW ASTA	SARJANA/DIPLO MA	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
98	P	35	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	5	5	5	3	5	4	41
99	L	45	LAIN-LAIN	SMA	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
100	L	34	LAIN-LAIN	SMA	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
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	.375*	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

Uji Validitas Kuesioner Harapan

		Correlations									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
P1	Pearson Correlation	1	.829**	.884**	.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	.000
	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	.663**	1	.559**	.561**	.276	-.029	.719**
	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		.003	.424	.961	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.130	.204	.115	.340	.561**	.516**	1	.241	-.051	.578**
	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	.396*	.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
	Pearson										
	Correlation	.725**	.699**	.705**	.499**	.719**	.597**	.578**	.471**	.460*	1
Total	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

Uji Reliabilitas Kuesioner 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

Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan

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
.776	9

Lampiran 9

Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden

		Statistics							
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9.0	9.0
	4	73	73.0	82.0
	5	18	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0
	3	21	21.0	27.0
	4	69	69.0	96.0
	5	4	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	21	21.0	21.0	23.0
Valid 4	71	71.0	71.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	43	43.0	43.0	43.0
Valid 4	52	52.0	52.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	9.0	9.0	9.0
3	38	38.0	38.0	47.0
Valid 4	50	50.0	50.0	97.0
5	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	44	44.0	44.0	52.0
Valid 4	42	42.0	42.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	14	14.0	14.0	15.0
Valid 3	42	42.0	42.0	57.0
4	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	32	32.0	32.0	37.0
Valid 3	35	35.0	35.0	72.0
4	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 10

Distribusi Frekuensi Harapan Responden

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.0	7.0	7.0
	4	40	40.0	40.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	38	38.0	38.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	44	44.0	44.0	50.0
	5	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	6.0	6.0	6.0
Valid 4	48	48.0	48.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	9.0	9.0	9.0
Valid 4	50	50.0	50.0	59.0
5	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	13.0	13.0	13.0
Valid 4	56	56.0	56.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.0	15.0	15.0
Valid 4	45	45.0	45.0	60.0
5	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	10.0	10.0	10.0
4	48	48.0	48.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	20.0	20.0	20.0
4	47	47.0	47.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	