

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
MERDEKA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Oleh:

**MIFTAHUL FADILAH NASUTION
19050019**



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS AUFA ROYHAN DI KOTA PADANGSIDEMPUAN
2023**

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
MERDEKA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Farmasi*

Oleh:

**MIFTAHUL FADILAH NASUTION
19050019**



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS AUFA ROYHAN DI KOTA PADANGSIDEMPUAN
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK MERDEKA KOTA PADANGSIDIMPUAN

Skripsi ini telah diseminarkan dan dipertahankan dihadapan
tim penguji Program Studi Farmasi Program Sarjana
Fakultas Kesehatan Universitas Aufa Royhan
di Kota Padangsidimpuan

Padangsidimpuan, Juli 2023

Pembimbing Utama



Apt. Cory Linda Putri, M.Farm
NIDN. 0120078901

Pembimbing Pendamping



Apt. Hafni Nur Insan, M.Farm
NIDN. 2006048902

Ketua Program Studi
Fakultas Program Sarjana



Apt. Cory Linda Putri, M.Farm
NIDN. 0120078901

Dekan Fakultas Kesehatan



Arinil Hidayah, SKM, M.Kes
NIDN. 0118108703

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftahul Fadilah Nasution
NIM : 19050019
Program Studi : Farmasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Konsumen Di Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan” benar bebas dari plagiat, dan apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padangsidempuan, 28 Juli 2023

Penulis



Miftahul Fadilah Nasution

IDENTITAS PENULIS

Nama : Miftahul Fadilah Nasution
Tempat /TanggalLahir : Medan, 09 November 2001
Agama : Islam
JenisKelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Perjuangan Blok 1 No 11 , Padangsidempuan
Riwayat Pendidikan :

1. SD Muhammadiyah 11 Medan : Lulus tahun 2013
2. SMP Negeri 16 Medan : Lulus tahun 2016
3. SMA Dharmawangsa Medan : Lulus tahun 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyusun skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Konsumen Di Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan”, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas kesehatan Universitas Afa Royhan di Kota Padangsidempuan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Ibu Arinil Hidayah, S.KM, M.Kes, Dekan Fakultas kesehatan Universitas Afa Royhan di Kota Padangsidempuan.
2. Ibu Apt. Cory Linda Putri, M.Farm, selaku Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas kesehatan Universitas Afa Royhan di Kota Padangsidempuan.
3. Ibu Apt. Cory Linda Putri, M.Farm, selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Apt. Hafni Nur Insan, M.Farm, selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas kesehatan Universitas Afa Royhan di Kota Padangsidempuan.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Apotek Merdeka serta Pemilik sarana Apotek Merdeka di Kota Padangsidempuan yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
7. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan selalu memotivasi hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Suami yang selalu memberikan pandangan, dukungan baik moril maupun material, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.

9. Terima kasih kepada seluruh teman – teman yang ikut membantu dalam memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan guna perbaikan dimasa mendatang, terima kasih.

Padangsidempuan, Juli 2023

Peneliti,

Miftahul Fadilah Nasution

EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK MERDEKA KOTA PADANGSIDIMPUAN

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Merdeka perlu dilakukan evaluasi dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, Keyakinan, dan dimensi empati terhadap kepuasan konsumen di Apotek Merdeka kota Padangsidimpuan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien apotek yang datang berobat dan menebus resep dokter atau non resep di Apotek Merdeka dalam priode bulan Maret-April 2023. Sesuai dengan pelaksanaan penelitian data jumlah pasien pada bulan april sebanyak 856 pasien. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapatkan 90 responden untuk mewakili populasi. Analisis data menggunakan SPSS for windows versi 24. Secara umum keefektifan dan efisiensi pelayanan di Apotek Merdeka sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan keseluruhan dari variabel, dimana pelayanan kefarmasian di Apotek Merdeka menyatakan kepuasan dari variabel kehandalan (*reability*) dengan skor 2,69 (91,48%), ketanggapan (*responsibility*) dengan skor 2,68 (89,17%), keyakinan (*convidence*) dengan skor 2,86 (95,19%), empati (*empaty*) dengan skor 2,61 (87,04%), kelengkapan fasilitas dengan skor 2,71 (90,28%) dan hasil skor rata-rata keseluruhan adalah dengan skor 2,71 (90,63%) dengan kategori puas.

Kata kunci: *Pelayanan, Kefarmasian, Kualitas, Kepuasan, Apotek.*

THE EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION AT INDEPENDENT PHARMACY IN PADANGSIDIMPUAN

Abstract

Quality pharmaceutical services are health services that can satisfy every service user in accordance with the code of ethics and service standards that have been determined. In an effort to improve pharmaceutical services at Merdeka Pharmacy, it is necessary to evaluate by assessing the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of pharmaceutical service quality based on the dimensions of reliability, responsiveness, confidence, and the dimension of empathy towards customer satisfaction at Merdeka Pharmacy, Padangsidimpuan. This research is descriptive research with a quantitative approach. The Data and information were collected from respondents using a questionnaire. The population in this study were pharmacy patients who came for treatment and redeemed prescriptions or non-prescriptions at the Merdeka Pharmacy in the March-April 2023 period. In accordance with the implementation of the research, the data on the number of patients in April were 856 patients. The sample was obtained using the Slovin formula so that 90 respondents were obtained to represent the population. The Data analysis using SPSS for windows version 24. In general, the effectiveness and efficiency of services at the Merdeka Pharmacy are running well. This can be seen from the overall satisfaction level of the variables, where pharmaceutical services at Merdeka Pharmacy expressed satisfaction from the reliability variable (reability) with a score of 2.69 (91.48%), responsiveness (responsibility) with a score of 2, 68 (89.17%), confidence with a score of 2.86 (95.19%), empathy with a score of 2.61 (87.04%), completeness of facilities with a score of 2.71 (90.28%) and the overall average score with a score of 2.71 (90.63%) with a satisfied category.

Keywords: Services, Pharmacy, Quality, Satisfaction, Pharmacy.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
IDENTITAS PENULIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Kerangka Konsep Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Definisi.....	6
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	9
2.5 Peranan Farmasis	10
2.6 Apotek Merdeka Padangsidempuan	12
2.6.1 Lokasi.....	12
2.6.2 Sumber Daya Manusia	13
2.6.3 Kelengkapan Apotek.....	13
2.7 Hipotesis	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.1 Sampel	17
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.4.1 Variabel Penelitian.....	20
3.4.2 Definisi Operasional	21
3.5. Analisis Data	24
3.6. Instrumen Penelitian.....	24
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	24

3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	25
3.8. Metode Pengolahan Data.....	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	28
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
4.2 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi.	30
4.2.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	31
4.2.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	32
4.2.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keyakinan.....	33
4.2.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati.....	34
4.2.5 Kepuasan Berdasarkan Kelengkapan Fasilitas	35
4.3 Tingkat Kepuasan Keseluruhan	36
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2.1 Rencana Kegiatan dan waktu Penelitian	16
Tabel 3.2.1 Tabel Laporan Jumlah Resep tahun 2022	18
Tabel 3.4.2 Definisi Operasional	21
Tabel 3.7.1 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 3.7.2 Hasil Uji Reabilitas	26
Tabel 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.2.1 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Keandalan ..	36
Tabel 4.2.2 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Ketanggapan	37
Tabel 4.2.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Keyakinan	38
Tabel 4.2.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Kelengkapan	39
Tabel 4.2.3 Tingkat Kepuasan Keseluruhan	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Konsep Penelitian	5
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Apotek Merdeka Padangsidempuan	13

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Survei Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Di apotek Merdeka
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Menggunakan SPSS
- Lampiran 5 Tabel Product Moment
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner Responden Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Daftar Tabel
- Lampiran 8 Gambar Wawancara Responden

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Berkaitan dengan hal itu 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. Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi kecepatan pelayanan obat, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), sikap ramah dan sopan petugas apotek serta sarana dan prasarana yang tersedia di apotek. Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memuaskan konsumen (Menkes, 2017).

Apotek merupakan salah satu dari sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan oleh diri sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Selain itu, Apotek juga merupakan salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi serta perbekalan lain terhadap masyarakat (Menkes, 2017).

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Konsumen adalah pemakai barang maupun jasa yang diproduksi oleh suatu usaha, sedangkan ketidakpuasan konsumen apotek menyebabkan kekecewaan konsumen dalam memakai barang maupun jasa yang diberikan oleh apotek, hal ini akan menyebabkan konsumen berpindah ke apotek yang lain untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan (Kotler dalam Yaqin, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa apotek merupakan suatu tempat apoteker untuk melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab serta langsung diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam peningkatan mutu kehidupan pasien. Menurut Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, ruang lingkup pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 kegiatan utama, yaitu yang bersifat manajerial seperti pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Dua kegiatan besar di apotek ini harus didukung oleh sarana dan prasarana juga sumber daya manusia yang mendukung (Menkes, 2016)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Fasilitas Kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Tenaga Kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan

Apoteker. Apoteker memiliki organisasi profesi yaitu Ikatan Apoteker Indonesia. Pengaturan Apotek dalam Permenkes 9 tahun 2017 tentang Apotek, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek, memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek, dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek (Menkes, 2017).

Kepuasan adalah hal sangat subjektif, sulit diukur dan dapat berubah. Kualitas pelayanan dapat dilihat dalam lima aspek: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2014). Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek mencerminkan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek, baik untuk pelayanan obat resep maupun obat bebas. Menurut penelitian Dianita and Latifah (2017), menunjukkan bahwa pasien puas ketika menerima obat dengan cepat, namun saat ini pelayanan kefarmasian masih buruk dan pasien harus menunggu lama dalam menerima obat.

Pelayanan kesehatan pada masyarakat yang merata adalah salah satu tanggung jawab masyarakat sendiri, swasta maupun tanggung jawab pemerintah. Dalam menangani persaingan, 30 Apotek di kota Padangsidempuan harus memperhatikan kepuasan konsumen agar mampu bertahan ataupun bersaing dan untuk mempertahankan apoteknya sendiri. Oleh karena itu, apotek seharusnya dapat mempertahankan kualitas dengan cara melakukan pelayanan berdasarkan harapan konsumen sehingga nantinya konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Moerti (2018) Apotek sangat berperan penting bagi kesehatan masyarakat umum, sehingga dalam pelayanannya kepada

masyarakat harus semaksimal mungkin, salah satu contohnya yaitu Apotek Merdeka. Apotek Merdeka Padang Sidempuan yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 161 Padang Sidempuan, terletak di tengah kota yang cukup padat serta mudah dijangkau oleh kendaraan umum, dan dekat dengan pusat perbelanjaan. Melihat latar belakang diatas, hal yang perlu dilakukan pada penelitian ini lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas di Apotek Merdeka kota Padangsidempuan.

Tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, Keyakinan, dan dimensi empati terhadap kepuasan konsumen di Apotek Merdeka kota Padangsidempuan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan?
2. Apakah konsumen merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, responbilitas, keyakinan, empati dan kelengkapan fasilitas yang diberikan Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayan di Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, Keyakinan, dan dimensi empati terhadap kepuasan konsumen di Apotek Merdeka.

1.4 Manfaat Penelitian

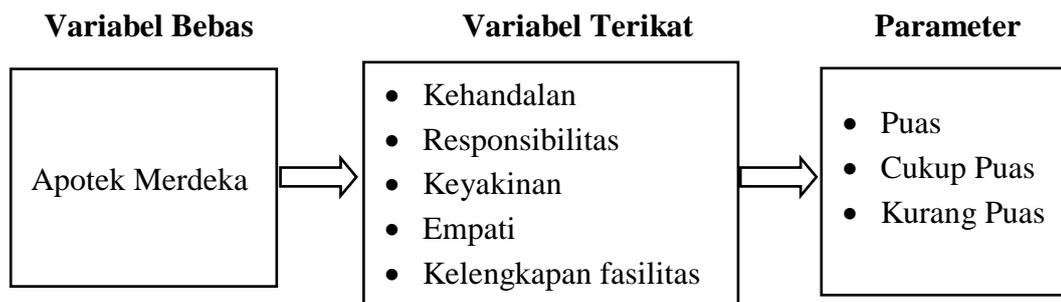
Manfaat penelitian ini adalah

1. Memberikan informasi baru mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek di kota Padangsidempuan
2. Untuk mengetahui dan melihat secara langsung peran dan tugas Apoteker Penanggung jawab Apotek (APA), organisasi dan manajerial yang berlangsung di apotek serta memahami permasalahan Apotek di Kota Padangsidempuan

1.5 Kerangka Konsep Penelitian

Penelitian ini mengukur berbagai parameter yang mendukung evaluasi pelayanan informasi Obat di Apotek di Kota Padang Sidempuan . Dalam hal ini Kepuasan pelayanan terhadap pasien dikatakan sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah kehandalan, responsibilitas, keyakinan, empati dan kelengkapan fasilitas yang ada.

Adapun kerangka berpikir penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar1.1. Kerangka Konsep Penelitian

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penilaian. Sedangkan pengertian evaluasi jika dikaitkan dengan pembelajaran adalah sebuah proses pengumpulan data hasil belajar peserta didik baik berupa sikap (afektif), pengetahuan (kognitif), dan keterampilan (psikomotorik) kemudian hal ini dijadikan dasar penyusunan kebijakan yang berkaitan. Istilah evaluasi yaitu penilaian, pengukuran dan tes. Dalam evaluasi jika yang dinilai adalah pembelajaran maka, semua komponen pembelajaran dan istilah yang tepat untuk menilai sistem pembelajaran adalah evaluasi bukan penilaian. Evaluasi dan penilaian merupakan sifat kualitatif, maka pengukuran bersifat kuantitatif yang diperoleh dengan menggunakan suatu alat ukur atau instrumen standar (Budiarjo, 2019).

Evaluasi merupakan hal yang penting dalam tahapan yang harus ditempuh pendidik untuk mengetahui keefektifan pembelajaran. Hasil yang diperoleh dari evaluasi dapat dijadikan balikan (feed back) bagi pendidik dalam memperbaiki dan menyempurnakan kegiatan pembelajaran (Suryadi,2020).

Secara umum tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui keefektifan dan efisiensi sistem pembelajaran secara luas. Sistem pembelajaran dimaksud meliputi: tujuan, materi, metode, media, sumber belajar, lingkungan maupun sistem penilaian itu sendiri. Selain itu, evaluasi juga ditunjukkan untuk menilai keefektifitas strategi pembelajaran, menilai dan meningkatkan efektifitas program kurikulum, keefektifitas pembelajaran, membantu belajar peserta didik,

mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan peserta didik, serta untuk menyediakan data yang membantu dalam membuat keputusan (Silalahi, 2020).

Definisi apotek menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Menkes, 2009). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang terbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek juga menyebutkan bahwa apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya (Menkes, 2017).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang tujuan didirikannya apotek adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek.
3. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek (Menkes, 2017).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. 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 (Permenkes No 34, 2021).

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk nyata dari pelayanan kesehatan yang terdapat di Apotek yang berguna demi meningkatkan kualitas hidup pasien maupun kepuasan pasien. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 menyatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan kefarmasian dilakukan di Apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat dan praktek bersama, sehingga pasien akan mendapatkan pelayanan kefarmasian dan memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pasien untuk mendapatkan obat dan berobat (Sugihantoro, 2021).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek merupakan tempat melakukan praktek kefarmasian dan menyalurkan pembekalan farmasi kepada masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat. Oleh sebab itu, Apotek juga harus menjaga kualitas dari Apotek itu sendiri dengan meningkatkan kualitas hidup/kesehatan pasien (Kumorosiwi, 2019).

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan farmasi harus memberikan kepuasan pada konsumen. Pihak apotek seharusnya memantau dari berbagai aspek sehingga nantinya akan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Kelima aspek

tersebut disusun berdasarkan pada tingkatan kepentingan relatifnya, aspek tersebut meliputi bukti fisik, empati, keyakinan, daya tanggap dan reliabilitas.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien (Imam, G.,2002). Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pasiennya (Athiyah, U., dkk, 2014).

2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan (2020) menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di Apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa Apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah Apotek (Kurniawan, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di Apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep. Jenis pelayanan kefarmasian di Apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter umum, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien sedangkan pelayanan non resep merupakan

pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Dianita dkk, 2017).

2.5 Peranan Farmasis

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, dinyatakan bahwa pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien.

Peran farmasis menurut WHO yang dikenal dengan istilah *Eight Star Pharmacist* dengan nilai tambah yaitu:

a. Care giver

Farmasis sebagai pemberi pelayanan dalam bentuk pelayanan kimia, analisis, teknis, sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam memberikan pelayanan, farmasis harus berinteraksi dengan pasien secara individu maupun kelompok. Farmasis harus mengintegrasikan pelayanannya pada sistem pelayanan kesehatan secara berkesinambungan dan pelayanan farmasi yang dihasilkan harus bermutu tinggi.

b. Decision-maker

Farmasis mendasarkan pekerjaannya pada kecukupan, keefikasian dan biaya yang efektif dan efisien terhadap seluruh penggunaan sumber daya misalnya SDM, obat, bahan kimia, peralatan, prosedur, pelayanan, dan lain-lain. Untuk mencapai tujuan tersebut kemampuan dan keterampilan

farmasis perlu diukur untuk kemudian hasilnya dijadikan dasar dalam penentuan pendidikan dan pelatihan yang diperlukan.

c. Communicator

Farmasis mempunyai kedudukan penting dalam berhubungan dengan pasien maupun profesi kesehatan lain, oleh karena itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang cukup baik. Komunikasi tersebut meliputi komunikasi verbal, nonverbal, mendengar dan kemampuan menulis dengan menggunakan bahasa sesuai dengan kebutuhan.

d. Manager

Farmasis harus efektif dalam mengelola sumber daya (manusia, fisik, anggaran) dan informasi, juga harus dapat dipimpin dan memimpin orang lain dalam tim kesehatan. Lebih jauh lagi farmasis harus tanggap terhadap kemajuan teknologi dan bersedia berbagi informasi mengenai obat dan hal-hal yang berhubungan dengan obat.

e. Life-long learner

Farmasis harus senang belajar sejak dari kuliah dan menjamin bahwa keahlian dan keterampilannya selalu baru (*up-date*) dalam melakukan praktek profesi. Farmasis juga harus mempelajari cara belajar yang efektif.

f. Teacher

Farmasis mempunyai tanggung jawab untuk mendidik dan melatih farmasis generasi mendatang. Partisipasinya tidak hanya dalam berbagi ilmu pengetahuan baru satu sama lain, tetapi juga kesempatan memperoleh pengalaman dan peningkatan keterampilan.

g. Leader

Farmasis diharapkan memiliki kemampuan untuk menjadi pemimpin. Kepemimpinan yang diharapkan meliputi keberanian mengambil keputusan yang empati dan efektif, serta kemampuan mengkomunikasikan dan mengelola hasil keputusan.

h. Researcher

Farmasis harus mampu melakukan penelitian dibidang kesehatan. Farmasis diharapkan dapat membagi dan mendokumentasikan pengalamannya dalam bidang kesehatan sehingga dapat dijadikan salah satu bukti ilmiah dalam mengoptimalkan pelayanan kepada pasien serta meningkatkan *outcome* pasien.

2.6 Apotek Merdeka Padangsidempuan

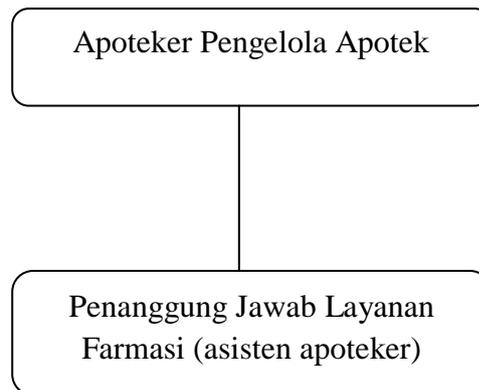
2.6.1 Lokasi

Apotek Merdeka Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 161 Padangsidempuan, terletak di jalan protokol yang cukup padat serta mudah dijangkau oleh kendaraan umum, dan dekat dengan pusat perbelanjaan.

Padangsidempuan adalah sebuah kota di provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Padang Sidempuan merupakan kota terbesar di wilayah Tapanuli, dan seluruh wilayahnya dikelilingi Kabupaten Tapanuli Selatan. Kota ini dikenal dengan julukan Kota Salak karena kota dikelilingi oleh perbukitan dan gunung, Secara geografis, kota Padangsidempuan secara keseluruhan dikelilingi oleh Kabupaten Tapanuli Selatan yang dulunya merupakan kabupaten induknya. Kota ini merupakan persimpangan jalur darat menuju kota Medan, Sibolga, dan Padang (Sumatra Barat) di jalur lintas barat Sumatra.

2.6.2 Sumber Daya Manusia

Apotek Merdeka dipimpin oleh seorang Apoteker Penanggung jawab Apotek yang membawahi 3 orang karyawan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 bahwa semua kegiatan apotek dikelola oleh apoteker dalam melaksanakan tugasnya apoteker penanggung jawab apotek dibantu oleh staf-stafnya.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Apotek Merdeka Padangsidimpuan.

2.6.3 Kelengkapan Apotek

Apotek Merdeka ini mempunyai citra yang baik karena item obatnya yang cukup lengkap, menyediakan alat-alat kesehatan, pelayanan resep yang cepat dan tepat. Kemampuan menyediakan produk yang lengkap merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Keberadaan apotek ini memberi keuntungan baik bagi pasien. Keuntungan Apotek Merdeka dari segi bisnis yaitu setiap hari pasien datang ke praktek dokter yang berada di dalam apotek dan menebus resep di apotek tersebut. Bagi pasien, keberadaan Apotek Mereka ini akan sangat membantu karena tempat praktek dan apotek menjadi satu tempat sehingga memudahkan pasien menebus resep. Keuntungan lain yaitu apabila

terjadi ketidakpahaman resep dapat ditanyakan langsung ke dokter tanpa merepotkan pasien.

Dari segi ruang, Apotek Merdeka terdiri atas ruang tunggu yang nyaman didepan ruang tunggu terdapat *counter* penerimaan resep dan penyerahan obat, ruang praktek dokter, ruang penyimpanan obat yang merangkap sebagai ruang peracikan yang selalu dijaga kebersihannya, toilet, dan mushola.

2.7 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut:

Ha : Konsumen merasa puas dengan pelayanan di apotek Medeka Padangsidempuan.

Ho : Konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan di apotek Medeka Padangsidempuan.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei dan pengumpulan data terhadap pasien yang datang ke apotek Merdeka Kota Padangsidempuan baik yang datang untuk berobat ke dokter yang berpraktik di Apotek ataupun pasien swamedikasi.

3.1. Desain Penelitian

Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu yang diambil secara acak. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan sebuah instrumen penelitian, menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk pengujian hipotesis yang telah dipilih. Metode kuantitatif ini sangat sesuai untuk menguji rumusan masalah yang tertera pada penelitian ini.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai sifat-sifat, fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Dalam hal ini yang menjadi peristiwa atau kejadian sekarang yang diteliti dalam penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat di Apotek Merdeka di kota Padangsidempuan.

Penelitian *Cross sectional* adalah penelitian observasional yang menganalisis data variable yang dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu di seluruh populasi sampel atau subset yang telah ditentukan (Shinta Margareta, 2013). Penelitian dilakukan secara observasi dengan menganalisis dan mengumpulkan data periode bulan Maret – April 2023.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (iskandar, 2009) terhadap pelayanan informasi obat di apotek Merdeka Kota Padangsidempuan.

Penelitian ini termasuk adalah penelitian *nonokperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret - April 2023 di apotek Merdeka kota Padangsidempuan, Sumatera Utara.

Tabel 3.2.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Penelitian

Kegiatan	Waktu penelitian					
	Des	Jan	Feb	April	Mei	Juli
Pengajuan judul	■					
Penyusunan proposal	■	■	■			
Seminar proposal			■			
Pelaksanaan penelitian				■		
Pengolahan data					■	
Sidang skripsi						■

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Wisnu, Nugroho Putro, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah :

1. Apotek Merdeka di Kota Padangsidempuan. yang memberi izin melakukan penelitian.
2. Pasien yang datang ke Apotek Merdeka dikota Padangsidempuan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau sejumlah cuplikan penelitian yang diambil dari suatu populasi dan teliti secara rinci (Wisnu, Nugroho Putro, 2018). Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018) dengan teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Unsur atau anggota yang terpilih menjadi sampel didasarkan pada kriteria – kriteria subjektif yang sudah direncanakan oleh peneliti (Sugiyono, 2018).

Total jumlah sampel pada penelitian ini yaitu populasi yang memenuhi kriteria *inklusi* sebanyak 90 Orang dari jumlah rata-rata resep dan pasien non resep perhari yang didapatkan dari Apotek Merdeka selama 1 bulan kerja.

Data jumlah sampel dapat dilihat dari tabel laporan jumlah resep dan pasien non resep (swamedikasi) tiap bulan pada tahun 2022 di Apotek Merdeka sebagai berikut:

**Tabel 3.2.2.1 Tabel Laporan Jumlah Resep dan Pasien Non Resep tahun
2022**

BULAN	JUMLAH RESEP	PASIEN NON RESEP	TOTAL
Januari	85	535	620
Februari	116	625	741
Maret	141	554	695
April	111	745	856
Mei	84	634	718
Juni	127	525	652
Juli	118	630	748
Agustus	129	702	831
September	117	740	857
Oktober	105	735	840
November	129	770	899
Desember	133	875	1008

Dari tabel diatas dapat dihitung jumlah responden dari jumlah pasien terbanyak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin dalam menentukan jumlah sampel karena populasi sudah diketahui, sehingga digunakan rumus:

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

Keterangan:

e = persentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi (e = 0,1)

N = jumlah pasien

n = jumlah sampel

Jumlah pasien dalam penelitian ini adaah jumlah pasien resep dan non resep Apotek Merdeka. Sesuai dengan pelaksanaan penelitian data jumlah pasien pada bulan april sebanyak 856 pasien.

Perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{856}{1 + 856(0.1)^2} = 90$$

Jadi, besar sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden.

Adapun kriteria – kriteria subjektif yang digunakan untuk pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Kriteria *inklusi*

1. Pasien apotek yang datang berobat dan menebus resep dokter atau non resep dalam priode bulan Maret-April 2023.
2. Pasien yang berusia diatas 18 tahun.
3. Pasien bisa berkomunikasi dengan baik.
4. Pasien bersedia menjadi responden dengan menjawab semua pertanyaan yang diajukan dari lembar observasi pasien.

b. Kriteria *eksklusi*

1. Pasien yang apabila berobat dan menebus resep dokter lebih dari sekali pada periode Maret-April 2023 maka yang diambil adalah satu sampel.
2. Pasien apotek yang datang berobat dan menebus resep dokter diluar pada periode Maret-April 2023.

3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

a. Variabel bebas

Menurut Winarno (2013), variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel terikat. Sering juga disebut variabel stimulus, variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Adapun variabel bebas pada penelitian ini yaitu :

1. Apotek Merdeka JL. Jendral Sudirman No.161 A Wek I Kota Padangsidempuan.
2. Pasien apotek yang datang menebus resep dokter.
3. Pasien non resep yang menanyakan informasi mengenai obat yang dibeli

b. Variabel terikat

Menurut Winarno (2013), variabel terikat adalah variabel respon atau *output*. Dimana variabel terikat tidak dimanipulasi melainkan diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variabel bebas. Dimana variabel terikat merupakan kondisi yang hendak kita jelaskan. Adapun variabel terikat pada penelitian ini yaitu :

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Merdeka JL. Jendral Sudirman No.161 Wek I Kota Padangsidempuan dinilai dengan mengukur nilai bobot :

- a. Ketanggapan (*responsibility*)
- b. Keandalan (*reliability*)

- c. keyakinan (*convidence*)
- d. Empati (*empaty*)
- e. Kelengkapan fasilitas (*tangible*)

2. Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan sehingga dalam penilitan ini untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Merdeka JL. Jendral Sudirman No.161 Wek I Kota Padangsidempuan dilakukan pengukuran kualitas pelayanan dengan mengukur bobot setiap aspek pertanyaan dengan nilai :

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut. Definisi operasional yang dibuat dapat berbentuk definisi operasional yang diukur ataupun definisi operasional eksperimental (Nazir, 2017).

Tabel 3.4.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
1) Usia	Usia adalah umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Dan semakin tinggi usia seseorang maka semakin bijaksana serta banyak	Kuisisioner	18-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun 51-60 tahun	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
	pegalaman yang telah dijumpai dan dikerjakan untuk memiliki pengetahuan.			
2) Jenis Kelamin	Jenis Kelamin adalah tanda biologis yang membedakan manusia berdasarkan kelompok laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin mengacu pada seseorang berperilaku dan mencerminkan penampilan sesuai dengan jenis kelaminnya.	Kuisisioner	Laki-laki Perempuan	Nominal
3) Pendidikan	Pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Pendidikan terakhir yang ditamatkan atau yang sedang dijalankan responden.	Kuisisioner	Tidak tamat sekolah, Tamat SD, Tamat SMP, Tamat SMA/SMK, Tamat Diploma, Tamat S1/S2/S3	Ordinal
4) Pekerjaan	Pekerjaan	Kuisisioner	Ibu Rumah tangga, Pegawai Swasta, PNS/ABRI/ Pensiunan, Wiraswasta, Pelajar atau mahasiswa, Lain-lain	Nominal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
4) Pekerjaan	Pekerjaan	Kuisisioner	Ibu Rumah tangga, Pegawai Swasta, PNS/ABRI/ Pensiunan, Wiraswasta, Pelajar atau mahasiswa, Lain-lain	Nominal
5) Kepuasan Pasien	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.	Kuisisioner	Bobot >85% puas Bobot 61-84% cukup puas Bobot <60% kurang puas	Ordinal
Kehandalan (Reliability)	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien atau responden	Kuisisioner	3= puas 2= cukup puas 1= kurang puas	Ordinal
Daya tanggap (Responsiveness)	Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat	Kuisisioner	3= puas 2= cukup puas 1= kurang puas	Ordinal
keyakinan (<i>convidence</i>)	Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan responden	Kuisisioner	3= puas 2= cukup puas 1= kurang puas	Ordinal
Empati (Emphaty)	Kemampuan memberikan perhatian, membina hubungan dan memahami kebutuhan responden	Kuisisioner	3= puas 2= cukup puas 1= kurang puas	Ordinal
Kelengkapan Fasilitas (Tangible)	Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan atau pasien	Kuisisioner	3= puas 2= cukup puas 1= kurang puas	Ordinal

3.5 Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis (Sandu, 2015) . Data penelitian berupa jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan, dikumpulkan, selanjutnya analisis data menggunakan SPSS for windows versi 24.

3.6 Instrumen Penelitian

Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : lembar kuisisioner yang berisikan pertanyaan yang telah disesuaikan dengan keperluan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat serta kualitas pelayanan di Apotek Merdeka di Kota Padangsidimpuan. Serta Alat – alat dokumentasi yang diperlukan seperti kamera, pena dll. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh peneliti untuk menganalisa hasil penelitian yang dilakukan pada langkah penelitian selanjutnya.

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan data yang merupakan penjabaran dari indikator variable yang digunakan untuk menumpulkan data terlebih dahulu harus diuji tingkat validitas dan reabilitasnya. Dalam penelitian ini uji validitas dan reabilitas dilakukan pada sejumlah responden yang datang ke

apotek merdeka dengan criteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Uji validitas dan reabilitas kuisioner dilakukan pada 15 orang responden.

3.7.1 Uji validitas

Tujuan pengukuran validitas adalah untuk mengetahui seberapa suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Dan dalam penelitian ini ingin mengetahui data yang valid atau tidak valid diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS for windows versi 24. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pengambilan keputusan pada uji ini yaitu:

- a. Apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Sebaliknya, apabila $R_{hitung} < R_{tabel}$ atau bernilai negatif, maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Slamet, 2020)

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat dalam mengungkap gejala tertentu pada waktu yang berbeda (Dahruji, 2017). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Hironymus, 2020).

Untuk pengujian reliabilitas dapat mengacu pada nilai Cronbach Alpha (α), dimana suatu variabel dinyatakan reliable apabila memiliki Cronbach Alpha (α) $>$ 0,60 (Slamet, 2020). Untuk mempermudah uji reliabilitas dapat menggunakan SPSS 24.

3.7 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Seluruh lembar kuisioner yang diisi oleh responden dari hasil pengumpulan data selanjutnya dilakukan analisis data dengan cara :

1. **Editing** adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran.
2. **Coding** adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing sehingga memudahkan dalam pengelompokan data.
3. **Processing** adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau database komputer. Dalam hal ini peneliti menggunakan *Microsoft excel* dalam *processing* data yang telah di *editing* dan *coding*.
4. **Cleaning** yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
5. **Tabulating** merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis (Lapau, 2013).
6. Dilakukan penarikan kesimpulan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Merdeka di Kota Padangsidempuan.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek Merdeka Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan dengan jumlah 90 responden. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, dan didapat hasil 90 responden pasien yang termasuk sesuai kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dianalisis untuk mendapat frekuensi. Hasil penelitian akan diperoleh data tentang gambaran dan evaluasi kepuasan pasien di pelayanan kefarmasian Apotek Merdeka Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menerima pelayanan kefarmasian pada penelitian dibagi atas beberapa kriteria, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dibagi menjadi 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	37	41,11 %
Perempuan	53	58,89 %
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.1.1 diatas diketahui bahwa hasil jawaban presentase karakteristik yang didapatkan sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 58,89%, sedangkan laki-laki yaitu sebanyak

41,11%. Menurut survei nasional di Amerika Serikat menunjukkan sebuah kesimpulan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Kotler dkk., 2017).

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok yaitu kelompok umur 18- 30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan 51- 60 tahun. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
18-30 tahun	9	10 %
31-40 tahun	11	12,22 %
41-50 tahun	18	20 %
51-60 tahun	52	57,78 %
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.1.2 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 52 orang (57,78 %). Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas responden paling banyak berumur 51-60 tahun. Umur dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu karena semakin bertambahnya umur seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak pula. Semakin bertambahnya umur pasien akan berpengaruh terhadap kesehatannya. Pasien yang berumur lebih tua akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang umurnya lebih muda. Sedangkan secara emosional , pasien yang umurnya lebih tua cenderung lebih terbuka dibandingkan pasien muda,

sehingga pasien yang lebih tua cenderung mempunyai harapan yang rendah. Hal ini menyebabkan pasien umur tua lebih cepat merasa puas (Oroh, 2014).

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok yaitu SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMP/ Sederajat	3	3,33 %
SMA/Sederajat	70	77,78 %
Diploma	10	11,11 %
Sarjana	7	7,78 %
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.1.3 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan responden tamat SMA sebanyak 70 orang (77,78%).

Hasil penelitian yang dilakukan Budiman (2010) menjelaskan bahwa pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini jelas menyatakan bahwa orang yang berpendidikan tinggi akan memiliki kriteria dan standar pelayanan yang lebih tinggi sesuai dengan referensi pelayanan yang dimilikinya sehingga akan merasa mudah tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah. Mayoritas masyarakat dengan pendidikan tinggi akan lebih kritis dibandingkan pendidikan yang rendah, hal ini akan berdampak pada tingkat harapan seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diharapkannya.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden pada penelitian ini dibagi 6 kelompok yaitu, Ibu rumah tangga, Pegawai swasta, PNS/ABRI/Pensiunan, Wiraswasta, Pelajar atau mahasiswa, dan lain-lain.

Tabel 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Ibu Rumah Tangga	42	46,67 %
Pegawai Swasta	12	13,33 %
PNS/ABRI/Pensiunan	15	16,67 %
Wiraswasta	17	18,89 %
Pelajar/Mahasiswa	4	4,44 %
Lain-lain	-	-
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.1.4 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga atau tidak bekerja sebanyak 42 orang (46,67). Pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul dan mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan (Anjaryani, 2009).

4.2 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi

Pengumpulan dan pengolahan data pelayanan informasi obat terhadap pasien pada penelitian ini menggunakan variable bebas dan variable terikat. Variable bebas yaitu variable sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variable bebas adalah variabel respon atau *out put* yang merupakan kondisi yang hendak kita

jelaskan dalam penelitian. Dimana setiap sampel responden pasien diberikan lembar kuisioner yang berisikan beberapa pertanyaan yang terdiri dari variable kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsibility*), keyakinan (*convidence*), empati (*empaty*) dan kelengkapan fasilitas. Setiap jawab pertanyaan dinilai dengan menggunakan skala *likert* dengan skor 1-3 Jawaban puas diberi bobot 3, cukup puas diberi bobot 2 dan kurang puas diberi bobot 1.

4.2.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

Pertanyaan mengenai Reliability ada 8 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.1 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Kejelasan apoteker dalam dalam memberikan informasi obat	2,74	91,48 %	Puas
2	Pemberian informasi tentang dosis obat	2,69	89,63 %	Puas
3	Pemberian informasi tentang tata cara pemakaian obat	2,71	90,37 %	Puas
4	Penyampaian efek samping obat	2,63	87,78 %	Puas
5	Kecepatan pelayanan obat	2,6	86,67 %	Puas
6	Pemberian informasi tentang kegunaan obat	2,77	92,22 %	Puas
7	Kelengkapan obat dan alat kesehatan	2,62	87,41 %	Puas
8	Informasi harga obat	2,74	91,48 %	Puas
Rata-rata		2,69	89,63 %	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.2.1 hasil kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan konsumen puas dengan pelayanan informasi obat yang

diberikan petugas. Hal tersebut dibuktikan dengan 8 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata sebesar 2,69 dengan katogeri puas. Pemberian informasi mengenai aturan pakai obat dan kegunaan atau indikasi obat juga sangat penting agar efek terapi yang didapatkan sesuai dengan pengobatan dan didapatkan hasil pengobatan yang maksimal. Makanan dan minuman tertentu dapat berinteraksi dengan obat tertentu dengan akibat meningkatkan atau menurunkan efek obat oleh karena itu petugas harus menginformasikan hal tersebut kepada pasien meskipun tidak ada interaksi antara obat yang dikonsumsi dengan makanan yang dikonsumsi (Helni, 2015).

4.2.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*responsibility*)

Pertanyaan mengenai Ketanggapan ada 4 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.2 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*responsibility*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Ketanggapan apoteker terhadap pasien	2,71	90,37 %	Puas
2	Komunikasi efektif	2,64	88,15 %	Puas
3	Informasi yang didapat mengenai resep yang di tebus	2,64	88,15 %	Puas
4	Penyelesaian terhadap masala pasien	2,7	90 %	Puas
Rata-rata		2,68	89,17 %	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.2.2, berdasarkan dimensi ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan

pelayanan dan menjawab pertanyaan dari pasien masuk dalam kategori puas. Hal tersebut dibuktikan dengan skor rata-rata sebesar 2,68 dengan kategori puas.

Sikap cepat tanggap dari petugas terhadap pelayanan dan keluhan pasien menjadikan pasien merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan dispensing waktu. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek menyatakan dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat, apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat maka pasien tidak terlalu lama menunggu yang dapat menyebabkan kejenuhan pada pasien.

4.2.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keyakinan (*convidence*)

Pertanyaan mengenai Keyakinan ada 3 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Keyakinan (*convidence*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Pengetahuan dan keterampilan	2,32	77,41 %	Cukup Puas
2	Mutu pelayanan	2,39	79,63 %	Cukup Puas
3	Kualitas obat	2,86	95,19 %	Puas
Rata-rata		2,52	84,07 %	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.2.3, berdasarkan dimensi Keyakinan pasien memiliki kepuasan dengan jumlah

rata-rata 2,52 dengan kategori puas. Menurut Kumorosiwi (2019) apotek merupakan tempat melakukan praktek kefarmasian dan menyalurkan pembekalan farmasi kepada masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat. Oleh sebab itu, Apotek juga harus menjaga kualitas dari Apotek itu sendiri dengan meningkatkan kualitas hidup/kesehatan pasien.

4.2.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty)

Pertanyaan mengenai Empati ada 2 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.4 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Perhatian petugas	2,62	87,41 %	Puas
2	Keramahan apoteker	2,61	87,04 %	Puas
Rata-rata		2,62	87,22 %	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.2.4, berdasarkan dimensi empati memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 2,62. Dari rata-rata yang diperoleh pada dimensi empati menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Empati merupakan kepedulian perusahaan untuk memberikan perhatian kepada pelanggannya (Aprilya, 2013)

4.2.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kelengkapan Fasilitas

Pertanyaan mengenai kelengkapan fasilitas ada 4 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.5 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kelengkapan Fasilitas

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	2.62	87.41 %	Puas
2	Penulisan aturan pakai	2.77	92.22 %	Puas
3	Kerapihan petugas apotek	2.64	88.15 %	Puas
4	Kenyamanan ruang tunggu	2.8	93.33 %	Puas
Rata-rata		2.71	90.28 %	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.2.5, berdasarkan dimensi Kelengkapan Fasilitas memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 2,71 dengan kategori puas. Pada dimensi bukti fisik ini, ada 4 item pertanyaan. Pertanyaan pertama berisi “Kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan” mendapatkan skor 2,62 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Penulisan aturan pakai” mendapatkan skor 2,77 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisis “Kerapihan petugas apotek” mendapatkan skor 2,64 dengan kategori puas. Pertanyaan keempat berisis “Kenyamanan ruang tunggu” mendapatkan skor 2,8 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata sebanyak 2,71 bisa dinyatakan sudah memuaskan artinya dimensi ini dinilai sudah baik, nyaman dan bersih

sehingga pasien merasa nyaman. Dikatakan puas karena ruang obat yang ada di Apotek Merdeka terlihat bersih dan rapi, sehingga membuat responden merasa puas.

4.3 Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan pasien secara menyeluruh adalah penggabungan unsur-unsur dimensi kepuasan seperti kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsibility*), keyakinan (*convidence*), empati (*empaty*) dan kelengkapan fasilitas. Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai indikator terhadap pelayanan dan sebagai prediksi terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan (Utami and Cholisoh, 2017).

Adapun tingkat kepuasan keseluruhan dari semua variabel didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Keseluruhan

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Persen (%)	Kategori
1	Kehandalan	2,69	91,48 %	Puas
2	Ketanggapan	2,68	89,17 %	Puas
3	Keyakinan	2,86	95,19 %	Puas
4	Empati	2,61	87,04 %	Puas
5	Kelengkapan Fasilitas	2,71	90,28 %	Puas
Rata-rata		2,71	90,63 %	Puas

Menurut Silalahi (2020) Secara umum tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui keefektifan dan efisiensi sistem pembelajaran secara luas. Secara umum keefektifan dan efisiensi pelayanan di Apotek Merdeka sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan keseluruhan dari variabel. Variabel pertama yaitu “kehandalan” mendapatkan skor 2,69 dengan kategori puas. Variabel kedua berisi “ketanggapan” mendapatkan skor 2,68 dengan kategori puas. Variabel ketiga berisi “keyakinan” mendapatkan skor 2,86 dengan kategori puas. Variabel keempat berisi “empati” mendapatkan skor 2,61 dengan kategori puas Variabel kelima berisi “kelengkapan fasilitas” mendapatkan skor 2,71 dengan kategori puas Dilihat dari hasil skor rata-rata keseluruhan dengan skor 2,71 bisa dinyatakan sudah memuaskan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- a. Secara umum keefektifan dan efisiensi pelayanan di Apotek Merdeka Kota Padangsidimpuan secara umum sudah efektif, efisiensi dan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan keseluruhan dari variabel terikat dengan tingkat parameter dengan kategori puas.
- b. Pelayanan kefarmasian di Apotek Merdeka dilihat dari semua variabel terkait sudah memuaskan, dapat dilihat dari variabel pertama yaitu “kehandalan” mendapatkan skor 2,69 dengan kategori puas. Variabel kedua berisi “ketanggapan” mendapatkan skor 2,68 dengan kategori puas. Variabel ketiga berisi “keyakinan” mendapatkan skor 2,86 dengan kategori puas. Variabel keempat berisi “empati” mendapatkan skor 2,61 dengan kategori puas. Variabel kelima berisi “kelengkapan fasilitas” mendapatkan skor 2,71 dengan kategori puas dengan hasil skor rata-rata keseluruhan dengan skor 2,71 bisa dinyatakan sudah memuaskan.

5.2. Saran

- a. Perlu dilakukannya penelitian tentang evaluasi kepuasan pelayanan kefarmasian Apotek yang berbeda.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian tentang evaluasi kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek dengan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, I. D., & Utami, H. N. (2017). *Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Marketing PT . Victory International Futures Kota Malang)*. 50(6), 58–67.
- Ahmad Suryadi. (2020). *Evaluasi Pembelajaran Jilid I*. Jawa Barat : CV Jejak
- Akbar, A.F dan Maharani, N. 2018. “*Pengaruh Content Marketing terhadap Minat Beli Konsumen pada Jasa Kreatif Yours Bandung*” *Prosding Manajemen*. Vol. 4, No. 2, p. 1309-1312.
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro)*.
- Aprilya, V., 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang, Jurnal Manajemen*, 2 (1): 1-9.
- Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, Yogyakarta : Deepublish
- Athiyah, U., dkk. (2014). *Profil Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek Wilayah Surabaya. Jurnal Farmasi Komunitas*. Surabaya: Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
- Budiarjo. (2019). *Implementasi Evaluasi Pembelajaran*. Pandeglang : Rumah Belajar Matetamtika Indonesia.
- Budiman, S., & Herlina, N. 2010. *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. Jurnal Kesehatan Kartika*, 27, 1989-2009.
- Dahruji. (2017). *Statistik*, Pamekasan : Data Media Publishing, Hal. 70
- Dianita, P. S., Kusuma, T. M. & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 Tahun 2016*. *University Research Colloquium (URECOL)*; 74; 125–134.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Helni., 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. 2015;17(2):01-08.

- Hironymus Ghodang dan Hantono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS)*, Medan : PT. Penerbit Mitra Grup,, Hal. 101
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada.
- Kotler, P., dan Amstrong, G, M. 2017. *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson
- Kumorosiwi, AG., (2019). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek mutiara kecamatan ngantoronadi di kabupaten magetan*. Stikes bhakti husada mulia madiun.
- Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo : Zifatama Publisher, Hal. 119
- Menkes (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek* . Jakarta : Menkes Nila Farid Moeloek
- Moerti. B. (2018). *Teori Promosi dan Prilaku Kesehatan*. Surakarta : Master Program Of Public Health
- Much WANI. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas di Tiga Kabupaten. Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap*.
- Nazir, Moh. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan*. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65.
- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. 2(2):31
- Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 tentang Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 tentang Satandar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan.

- Sandu Siyoto dan M. Alik Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Literasi Media Publishing, Hal. 109
- Shinta Margareta. (2013). *Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas*. Jakarta. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta : Deepublish, Hal. 63-75
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tauda Silalahi. (2020) *Bahan Perkuliahan Evaluasi Pembelajaran*. Medan : Yayasan kita Menulis
- Winarno. (2013). *Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan Isi, Strategi, dan Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wisnu, Nugroho Putro. (2018). *Evaluasi Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Instalasi Farmasi Puskesmas X Kabupaten Grobongan Tahun 2018*. Surakarta: Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Lampiran 1. Surat Izin Survey Pendahuluan



UNIVERSITAS AUFA ROYHAN DI KOTA PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS KESEHATAN
Berdasarkan SK Menristekdikti RI Nomor: 461/KPT/1/2019, 17 Juni 2019
Jl. Raja Inal Siregar Kel. Batunadua Julu, Kota Padangsidempuan 22733.
Telp. (0634) 7366507 Fax. (0634) 22684
e-mail: aufa.royhan@yahoo.com http:// unar.ac.id

Nomor : 1150/FKES/UNAR/E/PM/XII/2022 Padangsidempuan, 20 Desember 2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Survey Pendahuluan

Kepada Yth.
Kepala Apotik Merdeka
Di

Padangsidempuan

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas Kesehatan di Universitas Aufa Royhan Di Kota Padangsidempuan, kami mohon bantuan saudara agar kepada mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Miftahul Fadilah
NIM : 19050019
Program Studi : Farmasi Program Sarjana

Dapat diberikan Izin Survey Pendahuluan di Apotik Merdeka untuk penulisan Skripsi dengan judul "Evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Merdeka".
Demikian kami sampaikan atas perhatian dan bantuan saudara kami ucapkan terimakasih.


Dekan
Arinil Hidayah, SKM, M.Kes
NIDN. 0118108703

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Di Apotek Merdeka

 **APOTEK MERDEKA**
Sekretariat : Jl. Jend Sudirman No. 161, Padangsidimpuan
Sumatera Utara | Kode Pos : 22717

Padangsidimpuan, 04 Januari 2023

Nomor : 003/IP/Apt-Merdeka/I/2023
Sifat : -
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Sehubungan dengan surat dari Universitas Afa Royhan No. 1150/FKES/UNAR/E/PM/XII/2022 tentang Izin Penelitian, saya pimpinan Apotek Merdeka jl. Jendral Sudirman No. 161 menerangkan bahwa nama yang tersebut dibawah ini diizinkan melakukan penelitian di Apotek Merdeka.

Nama : Miftahul Fadilah Nasution
Nim : 19050019
Judul : **Evaluasi Kepuasan Konsumen di Apotek Merdeka Kota Padangsidimpuan**

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan dengan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan kepada pihak lain.
Demikian surat ini dibuat atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Pimpinan Apotek,
Apotek Merdeka
Nasrul Hamdi Lubis

 Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3. KUISONER

Lampiran I. KUISONER PELAYANAN KEPUASAAN PASIEN

Lembar Persetujuan Menjadi Responden

(*Informed consent*)

Kepada Yth. Responden

Di tempat

Dengan Hormat

Saya mahasiswa S1 Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Afa Royhan Kota Padang Sidempuan.

Nama : Miftahul Fadilah Nasution

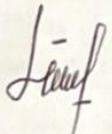
Nim : 19050019

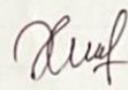
Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "**Evaluasi Kepuasan Konsumen Di Apotek Merdeka Kota Padangsidempuan**". Adapun segala informasi yang bapak/ibu dan saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaan karena bapak/ibu dan saudara/ I bebas mencantumkan nama atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti meminta bapak/ibu dan saudara/ i untuk mengisi kuisioner ini dengan menandatangani kolom di bawah ini.

Atas ketersediaannya dan kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

Responden

Peneliti


(Lenggang Pulungan)


(Miftahul Fadilah Nasution)

Di bawah ini terdapat 3 (tiga) kelompok kuisioner, bapak/ibu dan saudara/i dimohon untuk mengisi kuisioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada.

1. Informasi Demografi

Nama : Lenggans Pulungan
 Jenis kelamin : ~~laki~~ Perempuan
 Umur : 59 tahun
 Pendidikan : SMA
 Pekerjaan : Wiraswasta

Berikanlah jawaban pada pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang disediakan.

KUESIONER PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN

No	Pertanyaan	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
Kehandalan				
1	Kejelasan apoteker dalam memeberikan informasi obat	✓		
2	Pemberian informasi dosis obat	✓		
3	Pemberian informasi tentang tata cara pemakaian obat	✓		
4	Penyampaian efek samping obat	✓		
5	Kecepatan pelayanan obat		✓	
6	Pemberian informasi tentang kegunaan obat	✓		
7	Kelengkapan obat dan alat kesehatan	✓		
8	Informasi harga obat	✓		
Responsibilitas				
9	Ketanggapan apoteker terhadap pasien		✓	
10	Komunikasi efektif		✓	
11	Informasi yang didapat mengenai resep yang di tebus		✓	
12	Penyelesaian terhadap masaia pasien		✓	
Keyakinan				
13	Pengetahuan dan keterampilan	✓		
14	Mutu pelayanan	✓		
15	Kualitas obat	✓		
Empati				
16	Perhatian petugas	✓		
17	Keramahan apoteker	✓		
Kelengkapan Fasilitas				
18	Kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet ,poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan		✓	
19	Penulisan aturan pakai	✓		
20	Kerapihan petugas apotek		✓	
21	Kenyamanan ruang tunggu		✓	

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Variabel	Item Petanyaan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
Kehandalan	1	0.967	0.632	Valid
	2	0.852	0.632	Valid
	3	0.828	0.632	Valid
	4	0.919	0.632	Valid
	5	0.967	0.632	Valid
	6	0.852	0.632	Valid
	7	0.633	0.632	Valid
	8	0.722	0.632	Valid
Responbilitas	1	0.896	0.811	Valid
	2	0.953	0.811	Valid
	3	0.952	0.811	Valid
	4	0.952	0.811	Valid
Keyakinan	1	0.859	0.878	Valid
	2	0.859	0.878	Valid
	3	0.822	0.878	Valid
Empati	1	0.968	0.95	Valid
	2	0.968	0.95	Valid
Kelengkapan	1	0.863	0.811	Valid
	2	0.837	0.811	Valid
	3	0.837	0.811	Valid
	4	0.828	0.811	Valid

Uji Reabilitas

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keputusan
Kehandalan	0.935	0.60	Reliabel
Responbilitas	0.954	0.60	Reliabel
Keyakinan	0.801	0.60	Reliabel
Empati	0.933	0.60	Reliabel
Kelengkapan	0.862	0.60	Reliabel

Lampiran 5. Hasil Uji Menggunakan SPSS

VARIABEL KEHANDALAN											
		1	2	3	4	5	6	7	8	Total	
1	Kehandalan	Pearson	1	.729**	.853**	.853**	1.000**	.729**	.533**	.729**	.967**
		Correlation		.002	<.001	<.001	<.001	.002	.041	.002	<.001
		Sig. (2-tailed)		.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15
2	Kehandalan	Pearson	.729**	1	.877**	.866**	.729**	1.000**	.289**	.444**	.852**
		Correlation			.002	<.001	.002	<.001	.289**	.287**	<.001
		Sig. (2-tailed)			.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15
3	Kehandalan	Pearson	.853**	.877**	1	.700**	.853**	.877**	.400**	.877**	.828**
		Correlation				.001	.001	.001	.024	.024	<.001
		Sig. (2-tailed)				.15	.15	.15	.15	.15	.15
4	Kehandalan	Pearson	.853**	.866**	.700**	1	.853**	.866**	.400**	.877**	.919**
		Correlation					<.001	<.001	.140	.024	<.001
		Sig. (2-tailed)					.15	.15	.15	.15	.15
5	Kehandalan	Pearson	1.000**	.729**	.853**	.853**	1	.729**	.533**	.729**	.967**
		Correlation						.002	.041	.002	<.001
		Sig. (2-tailed)						.15	.15	.15	.15
6	Kehandalan	Pearson	.729**	1.000**	.877**	.866**	.729**	1	.289**	.444**	.852**
		Correlation							.289**	.287**	<.001
		Sig. (2-tailed)							.15	.15	.15
7	Kehandalan	Pearson	.853**	.866**	.400**	.853**	.866**	.400**	1	.289**	.867**
		Correlation								.041	.287**
		Sig. (2-tailed)								.15	.031
8	Kehandalan	Pearson	.729**	.853**	.877**	.866**	.729**	.853**	.866**	1	.722**
		Correlation									.002
		Sig. (2-tailed)									.15
Total	Pearson	.967**	.852**	.828**	.919**	.967**	.852**	.867**	.722**	1	
	Correlation										

VARIABEL EMPATI				
Correlations				
		Empati1	Empati2	Total
Empati1	Pearson	1	.875**	.968**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
Empati2	Pearson	.875**	1	.968**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
Total	Pearson	.968**	.968**	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	15	15	15
	N	15	15	15

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

VARIABEL RESPOBILITAS						
Correlations						
		Responsibila s1	Responsibila s2	Responsibila s3	Responsibila s4	Total
Responsibila s1	Pearson	1	.866**	.739**	.739**	.896**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	.002	<.001
Responsibila s2	Pearson	.866**	1	.853**	.853**	.953**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
Responsibila s3	Pearson	.739**	.853**	1	1.000**	.952**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001		<.001	<.001
Responsibila s4	Pearson	.739**	.853**	1.000**	1	.952**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001		<.001
Total	Pearson	.896**	.953**	.952**	.952**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	15	15	15	15	15

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

VARIABEL KELENGKAPAN FASILITAS						
Correlations						
		Keleangkapa n1	Keleangkapa n2	Keleangkapa n3	Keleangkapa n4	Total
Keleangkapa n1	Pearson	1	.866**	.577**	.431**	.863**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	.024	.109	<.001
Keleangkapa n2	Pearson	.866**	1	.400**	.533**	.837**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	.140	.041	<.001
Keleangkapa n3	Pearson	.577**	.400**	1	.853**	.837**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.024	.140	<.001	<.001
Keleangkapa n4	Pearson	.431**	.533**	.853**	1	.823**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.109	.041	<.001	<.001
Total	Pearson	.863**	.837**	.837**	.823**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL KEYAKINAN					
Correlations					
		Keyakinan 1	Keyakinan 2	Keyakinan 3	Total
Keyakinan 1	Pearson	1	.659**	.533**	.859**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.008	.041	<.001
Keyakinan 2	Pearson	.659**	1	.533**	.859**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.008	.041	<.001
Keyakinan 3	Pearson	.533**	.533**	1	.822**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.041	.041	<.001
Total	Pearson	.859**	.859**	.822**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.937	8

⇒ Variabel Kehandalan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.955	4

⇒ Variabel Responibilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.801	.802	3

⇒ Variabel Keyakinan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.801	.802	3

⇒ Variabel Empati

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.862	4

⇒ Variabel Kelengkapan Fasilitas

Lampiran 6. Tabel Product Moment

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 7. Daftar Tabel

Tabel Jawaban Kuisiner Responden Di Apotek Merdeka Padangsidempuan

PERTANYAAN																					
	NO	PENILAIAN JAWABAN PERTANYAAN KUISIONER																			
Kenyamanan ruang tunggu	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
Kerapuhan petugas apotek	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
Penulisan aturan pakai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
Kebersihan ruang tunggu,ketersediaan brosur, leaflet,poster dan lain-lain sebagai informasi obat/keehatan	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Keramahan apoteker	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
Perhatian petugas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
Kualitas obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Mutu pelayanan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Pengethuan dan keterampilan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Penyelesaian terhadap masalah pasien	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Informasi yang didapat mengenai resep yang di tebus	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Komunikasi efektif	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Ketanggapan apoteker terhadap pasien	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Informasi harga obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Kelengkapan obat dan alat kesehatan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Pemberian informasi tentang kegunaan obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Kecepatan pelayana obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Penyampaian efek samping obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Pemberian informasi tentang tata cara pemakaian obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Pemberian informasi dosis obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
Kejelasan apoteker dalam membeberikan informasi obat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3

21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
22	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
23	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
27	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
31	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
32	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
33	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
35	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
36	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
37	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
39	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
40	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
42	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
44	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
46	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
47	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
50	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3

52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
53	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
54	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
55	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
58	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
62	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
65	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
71	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
72	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
74	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
76	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
80	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2

Lampiran 8. Gambar Wawancara Responden

