

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Apotik Ada Farma Kecamatan Praya Timur Tahun 2023. Menggunakan lima dimensi sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Konsumen sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan berdasarkan kinerja kelima dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien yaitu, dimensi kehandalan (*reability*) dengan skor persentase sebesar 91,56% termasuk kategori sangat puas, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) termasuk kategori sangat puas dengan skor persentase 85,15%,. dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan skor persentase sebesar 82,36% termasuk kategori sangat puas, dimensi empati (*empathy*) dengan skor persentase sebesar 88,1% termasuk kategori sangat puas, dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan skor persentase sebesar 82,15% termasuk kategori sangat puas. Rata-rata persentase hasil keseluruhan dari kelima dimensi sebesar 85,86% dengan kategori sangat puas.

5.2 Saran

1. Bagi Apotek

Disarankan untuk terus menjaga faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pasien, serta terus meningkatkan mutu layanan informasi obat (PIO) yang diberikan di Apotek Wilayah Kecamatan Praya Timur.

2. Saran bagi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian

Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian diharapkan untuk lebih memperhatikan ketersediaan pelayanan informasi obat kepada konsumen yang mengunjungi apotek, dengan tujuan agar konsumen merasa lebih yakin terkait penggunaan obat dan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kejadian yang tidak diinginkan.

3. Saran bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi bagi penelitian mendatang, untuk menilai tingkat kepuasan pasien dan membandingkannya dengan harapan-harapan yang dimiliki oleh pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Akreemah Wateh. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Swamedikasi Di Apotek Merjosari Kota Malang. *Indonesian Journal Of Legal And Forensic Sciences (Ijlf)*, 11(1), 10. <https://doi.org/10.24843/Ijlf.2021.V11.I01.P02>
- Aggitya. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Informasi Obat Di Apotek Mutiara Kecamatan PAGUNTORONADI KABUPATEN MAGETAN. *Prodi D3 Farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun* 2019, 6(1), 5–10.
- Astuti, D. A., Haryanto, S., & Prihatni, Y. (2018). Evaluasi implementasi kurikulum 2013. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 6(1), 7. <https://doi.org/10.30738/wd.v6i1.3353>
- Alaqeel, S. dan Abanmy, N.O., 2015, Counselling practices in community pharmacies in Riyadh, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 15:557-565.
- Alaimo, A., Gorojod, R.M., Beauquis, J., Munoz, M.J., Saravia, F. and Kotler, M.L., 2014. Deregulation of mitochondria-shaping proteins Opa-1 and Drp-1 in manganese-induced apoptosis. *PloS one*, 9(3), p.e91848.
- Bahem, Nureeyah, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma . (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Bps. (2021). Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/indicator/30/1974/1/persentase-penduduk-yang-mengobati-sendiri-selama-sebulan-terakhir.htm>
- Candradewi, S. F., Kristina, S. A., Farmasi, F., Dahlan, U. A., & Soepomo, J. P. (2017). Gambaran pelaksanaan swamedikasi dan pendapat konsumen apotek mengenai konseling obat tanpa resep di wilayah Bantul. 7(1), 41–52. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v7i1.5193>
- Candrawati, silvina fitria, 2017, Gambaran pelaksanaan swamedikasi dan pendapat konsumen apotek mengenai konseling obat tanpa resep di wilayah Bantul. Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan
- Dep Kes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Kategori Umur.
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik. (2007). Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan. 1–38.
- Dwicandra, N. M. O., & Wintariani, N. P. (2018). Prevalensi Dan Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Swamedikasi Di Apotek. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2), 83–93. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v4i2.856>

- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik. (2007). Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan. 1–38.
- Departemen Kesehatan RI. (2017). Sterkwerkende Geneesmiddelen Ordonnantie , Staatsblad 1949:419); Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apot
- Dianita PS, Latifah E. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan mertoyudan kabupaten magelang. *J Farm Sains dan Prakt.* 2017;3(2):19–23.
- Hidayat. (2011). Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data. Medika.
- Helni, (2015), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2): 01-08
- Jabbar, A., Nurjannah, N., & Ifayah, M. (2017). Studi Pelaksanaan Pelayanan Swamedikasi Beberapa Apotek Kota Kendari. *Warta Farmasi*, 6(1), 28–36. <https://doi.org/10.46356/Wfarmasi.V6i1.6>
- Kristina, S.A., Prabandari, Y.S., dan Sudjaswadi, R., 2012, Perilaku pengobatan sendiri yang rasional pada masyarakat. *Berita Kedokteran Masyarakat (BKM)*, 23: 176-183
- Kartajaya, H., 2011. *Self-Medication, Who Benefits and Who is at Loss* (p.3). Indonesia: MarkPlus Insight.
- Kasibu, S.D.G., 2017. *Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dengan Tindakan Pemakaian Obat Resep dan Tanpa Resep Dokter di Kelurahan Kota Maksum II Kecamatan Medan Area* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Muharni, S., Aryani, F., & Mizanni, M. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi Di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(1), 47. <https://doi.org/10.29208/Jsfk.2015.2.1.4>
- Menkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No 35 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Territorialização E Caracterização Da População Adscrita Da Equipe De Saúde Da Família* 905, 3(2), 1–46. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/1268/1127>.
- Nugroho, S. P. (2020). Analisis Data Penelitian Bidang Kesehatan. Gosyen Publishing.

- Nasyrah, D. A., Rise, D., & Nera, U. P. (2018). Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek-apotek kecamatan Pontianak Barat tahun 2018. *Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungnegara*, 2(73), 10–11.
- Nuswantari, M., & Maria Wisnu Donowati. (2013). Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Nemplak I Sleman Maya. *Jurnal Penelitian*, 16(2), 186–195.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenkes, R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016
- Puspita S.Elmiwati.L.2017.Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Wilayah Kecamatan Martayadan Kabupaten Magelang Yogyakarta.
- Pebrisiana, P., Tambunan, L.N. and Baringbing, E.P., 2022. Hubungan Karakteristik dengan Kejadian Hipertensi pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah: The Relationship of Characteristics with the Event of Hypertension in Outpatient Patients in RSUD Dr. Doris Sylvanus Central Kalimantan Province. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 8(3), pp.176-186.
- Putra, O. N., Kresnamurti, A., & Yunita, A. (2020). Satisfaction Level of Patients with Self Medication on Drug Information Services in Several Pharmacies of East Surabaya. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 18(2), 143-149
- Rizqi, N. R. (2022). *GAMBARAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) SWAMEDIKASI DI APOTEK X KECAMATAN PATRANG* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS dr. SOEBANDI).
- Rizqi, A. W. M. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu (Doctor
- Sasmita, M. (2018). Profil Swamedikasi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Periode Novemberdesember 2017. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699
- Sari, N, Wildan, M, Pebrianti. I , (2022)., Evaluasi Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember Skripsi. Program Studi Sarjana Farmasi Universitas dr. Soebandi Jember.
- Suherman, H. and Febrina, D., 2018. Pengaruh faktor usia, jenis kelamin, dan pengetahuan terhadap swamedikasi obat. *Viva Medika*, 2, pp.94-108.
- Swarjana. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi I)* (Andi ((Edisi I) (Andi ((Ed.))

- Sugyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugyono. 2014. *Metodelogi Penelitian Pendidikan* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Skala Likert Metode Perhitungan, persentase dan Interval*. Bandung : Alfabeta
- Sari. (2022). *EVALUASI PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KECAMATAN PATRANG KABUPATEN JEMBER*. Skripsi. Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Dr. Soebandi Jember, 8.5.2017, 2003–2005.
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.3177>
- Suryani, N. ., Wirasuta, I. M. A. ., & Susanti, N. M. . (2013). Pengaruh Konseling Obat Dalam Home Care Terhadap Kepatuhan Pasien Diabetes Tipe 2 Dengan Komplikasi Hipertensi. *Jurnal Farmasi Udayana*, 6–12.
- Susanti, N., & Ichsan, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok. *Jurnal Manajemen Pemasaran No. ISSN (ceta)*, 2598-0823.
- Villako, P., Volmer, D., dan Raal, A., 2012. Factors influencing purchase of and counselling about prescription and OTC medicines at community pharmacies in Tallinn, Estonia. *Acta Pol Pharm*, 9: 335–340.
- WHO - World Health Organization. 2014. *The Role of The Pharmacist in Selfcare and Selfmedication*. (2014).
- Wahyuni, K. I., Permatasari, N. E., Fickri, D. Z., & Amarullah, A. (2020). Evaluasi Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Pharmascience*, 7(1), 25. <https://doi.org/10.20527/jps.v7i1.8083>
- Wati, H., & Ilmi, T. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Ilma Farma. *Java Health Journal*, 4(2)
- Yuniar.Y.Rini.S.H, 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Jakarta*.
- Yulianti, D., 2019. *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KONSELING DI APOTEK BU HAJI* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).



Lampiran 1. Informed Consent

INFORMED CONSENT

(Lembar Persetujuan Responden)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JUMISAH
Umur : 36 TAHUN
Alamat : OTAK BISE DESA KIDANG

Menyatakan bersedia menjadi responden kepada:

Nama : Yulia Nita Saputri
Nim : 2019E1C060
Instansi : Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Mataram

Untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Informasi Obat Tanpa Resep Di Apotek Ada Farma Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2023”**, saya akan memberikan jawaban sejujurnya demi kepentingan penelitian ini dan bersedia menjadi responden.

Peneliti



Yulia Nita Saputri
NIM:2019E1C060

Mataram, 17 Juni - 2023

Responden



Nama : JUMSAH
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Umur : 36 THA
 Pendidikan : SI
 Pekerjaan : PETANI

Daftar pertanyaan mengenai Pelayanan Swamedikasi:

- Berilah tanda (√) pada kolom jawaban sesuai dengan pilihan anda.
- Petunjuk pengerjaan Pilihlah salah satu dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yang telah tersedia sesuai dengan pendapat anda yang dianggap paling tepat.
- Berilah tanda centang (√) pada setiap jawaban yang dianggap tepat, dengan ketentuan :

SP : bila Anda menjawab sangat puas terhadap pertanyaan

P : bila Anda menjawab puas terhadap pertanyaan

CP : bila Anda menjawab cukup puas terhadap pertanyaan

KP : bila Anda menjawab kurang puas terhadap pertanyaan

TP : bila anda menjawab tidak puas terhadap pertanyaan

12/60

NO	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Keandalan (reliability)						
1	Petugas memberi informasi mengenai obat	√				
2	petugas memberi informasi dari cara penyimpanan obat	√				
3	petugas meberikan informnasi tentang makanan/minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat		√			
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)						
1	Kecepatan pelayanan		√			
2	memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien		√			
Dimensi bukti fisik (Tangible)						
1	Tersedia ruang khusus untuk pemberian informasi /konseling	√				
2	petugas menuliskan aturan pakai yang mudah mengerti	√				
3	tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	√				
Dimensi Empati (Empaty)						
1	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus	√				

	meminta					
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi	✓				
3	petugas menggunakan bahasa yang mudah mengerti	✓				
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	petugas memastikan kebenaran penerima obat		✓			
2	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat		✓			
Jumlah						
$\frac{\text{skor total responden}}{\text{jumlah skor total}} \times 100\%$						
Skor rata-rat (100%)						

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

No	Nama	umur	Kode	JK	kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggepan			Dimensi Bukti Fisik			Dimensi Empati			Total (%)	Kategori	
										P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12			P13
1	Heni S	28	3	P	2	SMA	3	IRT	1	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	87,7	Sangat Puas
2	Mega W	30	3	P	2	SMA	3	IRT	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	84,6	Sangat Puas
3	Armi A	16	1	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	89,2	Sangat Puas
4	Marsali	35	3	L	1	SARJANA	4	GURU	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	89,2	Sangat Puas
5	Junisan	36	3	L	1	SARJANA	4	PETANI	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	90,7	Sangat Puas
6	Nia A	24	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	83	Sangat Puas
7	Indrawati	28	3	p	2	SMP	2	IRT	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	92,3	Sangat Puas
8	Miharni	31	3	P	2	SARJANA	4	IRT	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	83	Sangat Puas
9	Enja J	14	1	P	2	SMP	3	TIDAK BEKERJA	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	87,6	Sangat Puas
10	Alin	15	1	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	92,3	Sangat Puas
11	Warda	21	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	90,7	Sangat Puas
12	M Yusuf	27	3	L	1	SD	1	PETANI	2	5	5	5	5	4	4	4	3	2	5	5	4	4	86,1	Sangat Puas
13	Suandi	36	4	L	1	SD	1	PETANI	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	89,2	Sangat Puas
14	Najwa	25	2	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	2	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	86,1	Sangat Puas
15	Dagiq	26	3	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	84,6	Sangat Puas
16	Supardianto	20	2	L	1	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	1	70,7	puas
17	Gafita	18	1	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	2	2	2	73,8	puas
18	Sukma	28	3	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	84,6	Sangat Puas
19	Badirudin	32	3	L	1	SD	1	PETANI	2	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	5	5	4	81,5	Sangat Puas
20	Kamarul	30	3	L	1	SMA	3	PETANI	2	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	2	83	Sangat Puas
21	Svaifudin	31	3	L	1	SMA	3	PETANI	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	90,7	Sangat Puas
22	Hj Fahtoni	45	4	L	1	SARJANA	4	GURU	3	5	5	4	4	4	3	4	4	2	2	5	4	5	78,4	puas
23	Maknah	26	3	P	2	SD	1	IRT	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	89,2	Sangat Puas
24	Ayu Mustiani	22	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Sangat Puas
25	Andin	27	3	P	2	SMA	3	SWASTA	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	80	Sangat Puas
26	Rian	32	3	L	1	SMA	3	SWASTA	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	2	80	Sangat Puas
27	Iq Supaelan	50	5	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	1	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2	75,4	puas
28	Iq Sir	57	6	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	86,1	Sangat Puas
29	Kamelia	24	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	2	2	73,8	puas
30	Nurizfa	24	2	p	2	SARJANA	4	PETANI	2	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	1	70,7	puas
31	M Hamis	34	3	L	1	SARJANA	4	SWASTA	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	80	Sangat Puas
32	Kariahi	24	2	P	2	SARJANA	4	SWASTA	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	1	75,3	puas
33	Sawidi	35	3	L	1	SMA	3	PETANI	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	2	2	81,5	Sangat Puas
34	Rahman	40	4	L	1	SMA	3	SWASTA	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	83,7	Sangat Puas
35	Nana Isma	37	4	P	2	SMA	3	IRT	1	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	86,1	Sangat Puas
36	M Toriq	26	3	L	1	SMA	3	SWASTA	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	83,7	Sangat Puas
37	samin jayadi	55	5	L	1	SD	1	PETANI	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	86,1	Sangat Puas
38	Sudainto	42	4	L	1	SD	1	PETANI	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	78,4	puas
39	Herman	39	4	L	1	SMP	2	SWASTA	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	86,1	Sangat Puas
40	Suhardi	35	3	L	1	SD	1	PETANI	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	78,4	puas
41	Budiane	46	5	L	1	SD	1	PETANI	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	83,7	Sangat Puas
42	Abdul Hafis	23	2	L	1	SMA	3	SWASTA	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	87,6	Sangat Puas
43	Abdul karim	32	3	L	1	SARJANA	4	GURU	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	2	78,4	puas
44	miza murdiah	37	4	P	2	SMA	3	IRT	1	4	5	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	5	76,9	puas
45	Sapinah	40	4	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	IRT	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	90,7	Sangat Puas
46	Nurchaliza	25	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	3	4	78,4	puas
47	Dafit Fajril	35	3	L	1	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	2	5	4	5	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	84,6	Sangat Puas
48	Liana	34	3	P	2	SMA	3	IRT	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	93,8	Sangat Puas
49	Junaidi	30	3	L	1	SMP	3	PETANI	2	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	87,6	Sangat Puas
50	Ahmad Z	35	3	L	1	SARJANA	4	PNS	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	92,3	Sangat Puas
51	Cnadrawati	37	4	P	2	SMA	3	SWASTA	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	87,6	Sangat Puas
52	Susan S	28	3	P	2	SMA	3	SWASTA	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	84,6	Sangat Puas
53	Iq Fit	60	6	P	2	SD	1	IRT	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	92,3	Sangat Puas
54	Akbar	45	4	L	1	SARJANA	4	PNS	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	84,6	Sangat Puas
55	Nurim	25	2	P	2	SD	1	IRT	1	5	5	5	4	4	3	2	3	5	4	5	5	5	84,6	Sangat Puas
56	Wardiah	35	3	P	2	SMP	2	IRT	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	93,8	Sangat Puas
57	Mahip	45	4	P	2	TIDAK SEKOLAH	5	IRT	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	84,6	Sangat Puas
58	Mesni	25	2	P	2	SMP	2	IRT	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	92,3	Sangat Puas
59	Ivan S	27	3	L	1	SMA	3	SWASTA	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	90,7	Sangat Puas
60	Juandi	39	4	L	1	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	95,3	Sangat Puas

61	Rohendi	45	4	L	1	SD	1	PETANI	2		5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	87,6	Sangat Puas	
62	zubaedah	50	5	P	2	SD	1	IRT	1		5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	93,9	Sangat Puas	
63	Karim	25	2	L	1	SMA	3	SWASTA	5		5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	90,7	Sangat Puas	
64	Alamudin	30	3	L	1	SARIANA	1	GURU	3		5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	90,7	Sangat Puas	
65	Saminah	35	3	P	2	SMA	3	IRT	1		5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	86,1	Sangat Puas	
66	Rumisah	40	4	P	2	SMA	3	IRT	1		5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	89,2	Sangat Puas	
67	Rumenah	45	4	P	2	SD	1	IRT	1		5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	95,3	Sangat Puas	
68	Monawir	55	5	L	1	SARIANA	4	PNS	3		5	5	4	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	86,1	Sangat Puas	
69	Demi adrian	18	1	L	1	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Sangat Puas	
70	Jalaludin	23	2	L	1	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4		5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	89,2	Sangat Puas	
71	M Taufik	55	5	L	1	SMA	3	PETANI	2		5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	87,6	Sangat Puas	
72	Fajri	34	3	L	1	SMA	3	SWASTA	5		5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	87,6	Sangat Puas	
73	M Saleh	26	3	L	1	SMA	3	PETANI	2		5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	84,6	Sangat Puas	
74	Sri Dea	20	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4		5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	86,1	Sangat Puas	
75	Novita	24	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4		4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	81,5	Sangat Puas	
76	Fitriana	35	3	P	2	SMA	3	IRT	1		4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	83,7	Sangat Puas	
77	Merlina	35	2	P	2	SMP	2	IRT	1		5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	96,92	Sangat Puas	
78	Nurmin	40	4	P	2	SMA	3	IRT	1		5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	87,6	Sangat Puas	
79	Jamaludin	45	4	L	1	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	2		5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86,1	Sangat Puas	
80	Ramdani	27	3	L	1	SMP	2	PETANI	2		4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	86,15	Sangat Puas	
81	Aq Agu	55	5	L	1	TIDAK SEKOLAH	5	PETANI	2		5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	89,2	Sangat Puas	
82	Lalu Robi	28	3	L	1	SD	1	SWASTA	5		5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	92,3	Sangat Puas	
83	Tina Mukar	32	3	P	2	SMA	3	SWASTA	5		5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	90,7	Sangat Puas	
84	Bambang	31	3	L	1	SMA	3	IRT	1		4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	89,2	Sangat Puas	
85	Sartini	50	5	P	2	SD	1	IRT	1		5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	86,1	Sangat Puas	
86	Diah Witra	25	2	P	2	SARIANA	4	SWASTA	5		5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	90,7	Sangat Puas	
87	Suriani	21	2	P	2	SMA	3	TIDAK BEKERJA	4		5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	92,3	Sangat Puas	
88	Suriani	14	1	P	2	SMP	2	TIDAK BEKERJA	4		5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	90,7	Sangat Puas	
89	Nahar	55	5	L	1	SD	1	PETANI	2		4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	89,2	Sangat Puas	
90	Siti Nurhaliza	25	2	P	2	SMA	3	IRT	1		4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	86.15384615	Sangat Puas	
											Jumlah	418	411	407	386	381	372	373	368	389	394	407	386	354		
											Persentase %	92,8	91,5	90,4	85,7	84,6	82,6	82,8	81,7	86,4	87,5	90,4	85,7	78,6		
											Rata-rata %		91,56		85,15			82,36			88,1			82,15	85,86%	Sangat Puas
											Kategori		Sangat puas		Sangat puas			Sangat puas			Sangat puas			Sangat puas		

Lampitan 3: Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Reponden

Statistics DIMENSI KEHANDALAN (*Reliability*)

		Petugas Memberi Informasi Mengenai Obat	Petugas Memberi Informasi Dari Cara Penyimpanan Obat	Petugas Memberikan Informasi Tentang Makanan/Minuman yang harus dihindari Selama Konsumsi Obat
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		4.6444	4.6333	4.5778
Percentiles	25	4.0000	4.0000	4.0000
	50	5.0000	5.0000	5.0000
	75	5.0000	5.0000	5.0000

Petugas Memberi Informasi Mengenai Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	32	35.6	35.6	35.6
	Sangat Puas	58	64.4	64.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Petugas Memberi Informasi Dari Cara Penyimpanan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	33	36.7	36.7	36.7
	Sangat Puas	57	63.3	63.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Petugas Memberikan Informasi Tentang Makanan/Minuman yang harus dihindari Selama Konsumsi Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	1.1	1.1	1.1
	Puas	36	40.0	40.0	41.1
	Sangat Puas	53	58.9	58.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Statistics DIMENSI KETANGGAPAN (*Responsiveness*)

		Kecepatan Pelayanan	Memberikan Informasi yang mudah dipahami oleh pasien
N	Valid	90	90
	Missing	0	0
Mean		4.2889	4.2889
Percentiles	25	4.0000	4.0000
	50	4.0000	4.0000
	75	5.0000	5.0000

Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	7.8	7.8	7.8
	Puas	50	55.6	55.6	63.3
	Sangat Puas	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Memberikan Informasi yang mudah dipahami oleh pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	6	6.7	6.7	6.7
	Puas	52	57.8	57.8	64.4
	Sangat Puas	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Statistics DIMENSI BUKTI FISIK (*Tangible*)

		Tersedia ruang khusus untuk PIO/Konseling	Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti	Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		4.1333	4.1444	4.0889
Percentiles	25	4.0000	4.0000	4.0000
	50	4.0000	4.0000	4.0000
	75	5.0000	5.0000	5.0000

Tersedia ruang khusus untuk PIO/Konseling

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	18.9	18.9	18.9
	Puas	44	48.9	48.9	67.8
	Sangat Puas	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.2	2.2	2.2
	Cukup Puas	15	16.7	16.7	18.9
	Puas	41	45.6	45.6	64.4
	Sangat Puas	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	18	20.0	20.0	23.3
	Puas	37	41.1	41.1	64.4
	Sangat Puas	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Statistics DIMENSI EMPATI (*Empaty*)

		Informasi obat yang diberikan tanpa pasien harus meminta	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		4.3222	4.4222	4.5222
Percentiles	25	4.0000	4.0000	4.0000
	50	5.0000	5.0000	5.0000
	75	5.0000	5.0000	5.0000

Informasi obat yang diberikan tanpa pasien harus meminta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	5.6	5.6	5.6
	Cukup Puas	7	7.8	7.8	13.3
	Puas	32	35.6	35.6	48.9
	Sangat Puas	46	51.1	51.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.2	2.2	2.2
	Cukup Puas	6	6.7	6.7	8.9
	Puas	34	37.8	37.8	46.7
	Sangat Puas	48	53.3	53.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.1	1.1	1.1
	Cukup Puas	8	8.9	8.9	10.0
	Puas	24	26.7	26.7	36.7
	Sangat Puas	57	63.3	63.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Statistics DIMENSI JAMINAN (*Assurance*)

		Petugas Memastikan Kebenaran Penerima Obat	Adanya Jaminan Jika terjadi Kesalahan dalam PIO
N	Valid	90	90
	Missing	0	0
Mean		4.2889	3.9333
Percentiles	25	4.0000	4.0000
	50	4.0000	4.0000
	75	5.0000	5.0000

Petugas Memastikan Kebenaran Penerima Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.1	1.1	1.1
	Cukup Puas	11	12.2	12.2	13.3
	Puas	39	43.3	43.3	56.7
	Sangat Puas	39	43.3	43.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Adanya Jaminan Jika terjadi Kesalahan dalam PIO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	3.3	3.3	3.3
	Kurang Puas	7	7.8	7.8	11.1
	Cukup Puas	9	10.0	10.0	21.1
	Puas	45	50.0	50.0	71.1
	Sangat Puas	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Penelitian





