

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA
AS-SYIFA MEDIKA SUBANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada
Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Al Ghifari

Oleh:

DICKY SUHERLIN

D1A220002



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS AL GHIFARI
BANDUNG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dicky Suherlin

NIM : D1A220002

Tanggal : 03 Juli 2024

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baku yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA AS-SYIFA MEDIKA SUBANG**

PENYUSUN : **DICKY SUHERLIN**

NIM : **D1A220002**

Setelah membaca skripsi ini dengan seksama, menurut pertimbangan kami telah memenuhi persyaratan ilmiah sebagai suatu skripsi

Bandung, Juli 2024



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Al Ghifari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Suherlin
NIM : D1A220002
Program Studi : S1 Farmasi
Fakultas : Matametika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al Ghifari Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA AS-SYIFA
MEDIKA SUBANG**

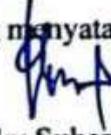
Beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al Ghifari berhak menyimpan, mengambil alih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandung

Pada tanggal : 03 Juli 2024

Yang menyatakan


Dicky Suherlin



VISI DAN MISI UNIVERSITAS AL GHIFARI

VISI

Menjadi Universitas yang Unggul, Bertaraf Internasional, Berbasis Nilai-nilai Islam, Budaya Sunda dan Entrepreneur pada Tahun 2045.

MISI

1. Meningkatkan Kualitas Tridarma Perguruan Tinggi.
2. Meningkatkan kolaborasi, Kemitraan, Kerjasama dan Inovasi yang berdampak pada kesejahteraan Masyarakat. dan
3. Meningkatkan Tata kelola Perguruan Tinggi menjadi *Good University Governance*.

TUJUAN

- a. Terwujudnya Unfari sebagai Perguruan Tinggi yang Unggul, Bertaraf Internasional, berbasis Nilai-nilai Islam, Budaya Sunda dan Entrepreneur.
- b. Terwujudnya Kualitas Tridarma Perguruan Tinggi.
- c. Terwujudnya kolaborasi, Kemitraan, Kerjasama dan Inovasi yang berdampak pada kesejahteraan Masyarakat.
- d. Terwujudnya Tata kelola Perguruan Tinggi menjadi *Good University Governance*. dan
- e. Terwujudnya lulusan yang unggul bertaraf Internasional berbasis Nilai-nilai Islam Budaya Sunda dan Entrepreneur.



VISI DAN MISI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS AL GHIFARI

VISI

Menjadi Fakultas yang Unggul, Berdasarkan Nilai-nilai Islam, Bercirikan Wirausaha dan Bertaraf Internasional di Tahun 2045.

MISI

1. Meningkatkan Kualitas Pendidikan, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat yang Berpihak kepada Kemaslahatan Umat menuju Universitas Berkualifikasi Internasional (*World Class University*).
2. Mengembangkan dan Menyebarkan Akses Pendidikan dan Ajaran Islam.
3. Mengembangkan Kewirausahaan.
4. Mengembangkan Manajemen Universitas yang Akuntabel dengan Pencitraan Publik dan Tata kelola yang Baik (*Good University Governance*).



VISI DAN MISI

PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS MIFA

UNIVERSITAS AL GHIFARI

VISI

Menjadi program studi farmasi yang unggul dalam bidang kewirausahaan dan bahan alam, berdasarkan nilai-nilai Islami dan bertaraf internasional pada tahun 2045.

MISI

1. Menjalankan Tri Dharma perguruan tinggi untuk menghasilkan sarjana farmasi yang unggul, berwawasan global dan islami.
2. Mengembangkan ilmu dan teknologi farmasi untuk sediaan bahan alam sehingga sarjana farmasi yang dihasilkan siap memanfaatkan bahan obat asli Indonesia yang diakui internasional.
3. Mengembangkan ilmu kefarmasian dalam bidang farmasi klinik dan komunitas.
4. Membekali mahasiswa dengan wawasan Islam agar menjadi sarjana farmasi yang berahlakul karimah dan dapat memenuhi tuntutan zaman dengan tetap berlandaskan ideologi Islam.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan keseluruhan proses tugas akhir skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Asyifa Medika Subang”**.

Laporan hasil skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tidak lepas berkat dorongan dari semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa tenaga, pikiran serta bimbingan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Didin Muhafidin S.I.P., M.Si selaku Rektor Universitas Al Ghifari Bandung.
2. Ibu Dr. Baiq Vera El-Viera, M.Si selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Al Ghifari.
3. Ibu apt. Sri Maryam, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Al Ghifari.
4. Bapak apt. Indra Permana, M.S.Farm selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Al Ghifari.
5. Ibu apt. Sri Setiatjajtjati, S.Si., M.M.Kes selaku pembimbing I dan Ibu apt. Suharti, M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar kepada penulis.

6. Orang tua tercinta (Ibu) dan keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan, cinta dan kasih sayang pada penulis selama menjalani pendidikan di Universitas Al Ghifari.
7. Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Al Ghifari.
8. Dan yang lainnya yang ingin disebutkan sebagai suatu penghormatan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Bandung, 03 Juli 2024
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS AL GHIFARI	iv
VISI DAN MISI FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS AL GHIFARI	v
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS MIFA UNIVERSITAS AL GHIFARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Penulis	4
1.4.2 Bagi Klinik Pratama As-Syifa Medika	5
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan	5
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Evaluasi	6
2.2 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	6
2.3 Pengertian Kepuasan Pasien	7
2.4 Pengertian Klinik	7

2.5	Obat.....	7
2.5.1	Pengertian Obat.....	7
2.5.2	Obat Baru.....	8
2.5.3	Obat Esensial.....	8
2.5.4	Obat Generik.....	8
2.5.5	Obat Jadi.....	8
2.5.6	Obat Paten.....	8
2.5.7	Obat Asli.....	8
2.5.8	Obat Tradisional.....	9
2.5.9	Obat Wajib Apotek (OWA).....	9
2.6	Penggolongan Obat.....	9
2.6.1	Obat Bebas.....	9
2.6.2	Obat Bebas Terbatas.....	10
2.6.3	Obat Keras.....	11
2.6.4	Obat Psikotropika.....	12
2.6.5	Obat Narkotik.....	12
2.7	Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik.....	13
2.7.1	Pengkajian dan Pelayanan Resep.....	14
2.7.2	Penelusuran Riwayat Penggunaan Obat.....	15
2.7.3	Rekonsiliasi Obat.....	17
2.7.4	Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	18
2.7.5	Konseling.....	19
2.7.6	Visite.....	21
2.7.7	Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	21
2.7.8	Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	22
2.7.9	Evaluasi Penggunaan Obat (EPO).....	22
2.7.10	Dispensing Sediaan Steril.....	23
2.7.11	Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah (PKOD).....	23
2.8	Kepuasan.....	23
2.8.1	Aspek-Aspek Kepuasan.....	23
2.8.2	Dimensi Kepuasan.....	25
2.8.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Desain penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Variabel Penelitian.....	31
3.3.1	Variabel Independen.....	31
3.3.2	Variabel Dependen.....	31
3.4	Definisi Operasional.....	32

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1	Sumber Data.....	36
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.3	Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1	Pengolahan Data.....	37
3.6.2	Analisis data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
4.1.1	Uji Validitas Kuesioner.....	45
4.1.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	47
4.2	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan.....	49
4.3	Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....	50
4.3.1	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	50
4.3.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	52
4.3.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	54
4.3.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	55
4.3.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung.....	56
4.3.6	Rata-Rata Hasil Evaluasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	58
4.3.7	Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	59
4.3.8	Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	60
4.3.9	Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	62
4.3.10	Kepuasan Pasien Terhadap Keberhasilan Terapi di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	63
4.3.11	Rata-rata Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama As-Syifa Medika.....	65
4.4	Analisis Korelasi.....	65
4.5	Koefisien Determinasi.....	67
4.6	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 logo Obat Bebas	10
Gambar 2. 2 Logo Obat Bebas Terbatas	11
Gambar 2. 3 Peringatan Kemasan Obat Bebas Terbatas.....	11
Gambar 2. 4 Logo Obat Keras	12
Gambar 2. 5 Logo Obat Psikotropika	12
Gambar 2. 6 Logo Obat Narkotika.....	13



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Penelitian Variabel X.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Y.....	35
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	41
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 3. 5 Tingkat Preferensi Skala Likert	43
Tabel 3. 6 Range Skala Kepuasan Responden.....	43
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Kefarmasian	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Pendidikan dan Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	51
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	52
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	54
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	55
Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung	57
Tabel 4. 11 Hasil Evaluasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	58
Tabel 4. 12 Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi.....	59
Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu	60
Tabel 4. 14 Kepuasan Pasien Berdasarkan Fasilitas	62
Tabel 4. 15 Kepuasan Pasien Terhadap Keberhasilan Terapi.....	63
Tabel 4. 16 Rata-rata Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	65
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Korelasi	66

Tabel 4. 18 Hasil Uji Anova 66

Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi 67

Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana 67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	72
Lampiran 2. Kuesioner Data Demografi Responden	73
Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian.....	77
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dari Klinik Pratama As-Syifa Medika	79
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner (I).....	80
Lampiran 6. Hasil Uji Descriptive Statistics.....	84
Lampiran 7. Tabulasi Data Sampel.....	87
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	95



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ASYIFA MEDIKA SUBANG

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu layanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapat menimbulkan kepuasan dari pasien. Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang telah diberikan instalasi farmasi terhadap pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara lima dimensi pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika. Jenis penelitian secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, pada 171 responden menggunakan *purposive sampling*. Pengujian model SERVQUAL dianalisa menggunakan program SPSS for windows 26.0. Hasil Terdapat hubungan yang kuat antara Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien berdasarkan nilai Correlation Coefficient 0,866, koefisien determinasi (R Square) 0,799, dan Uji regresi linier dengan t hitung = 25,491.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, Kepuasan Pasien, Klinik

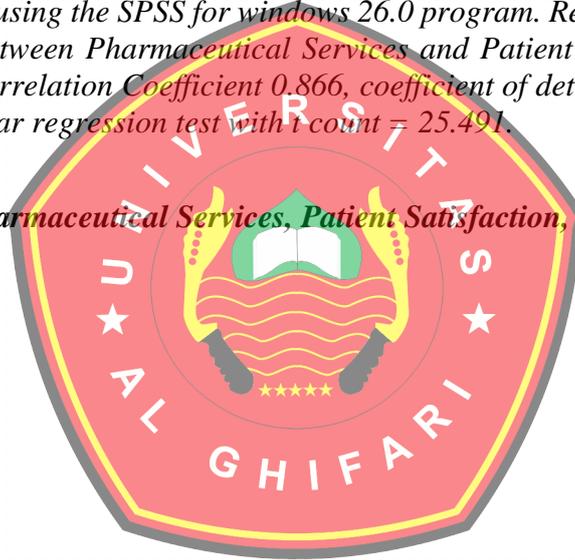


EVALUATION QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON PATIENT SATISFACTION LEVEL AT PRATAMA ASYIFA MEDIKA SUBANG CLINIC

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The quality of pharmaceutical services is important to be carried out in accordance with existing standards, this can cause satisfaction from patients. Measurement of customer satisfaction is very important to evaluate the extent of service that pharmaceutical installations have provided to their customers. The purpose of this study was to determine the relationship between the five dimensions of pharmaceutical services with patient satisfaction at Pratama As-Syifa Medika Clinic. This type of research is descriptive with a cross sectional approach, on 171 respondents using purposive sampling. SERVQUAL model tests were analyzed using the SPSS for windows 26.0 program. Results There is a strong relationship between Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction based on the value of Correlation Coefficient 0.866, coefficient of determination (R Square) 0.799, and linear regression test with t count = 25.491.

Keywords : Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Clinic



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah suatu layanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI 2020). Ruang lingkup pelayanan kefarmasian berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik terdiri dari 2 kegiatan, yang pertama pengelolaan sediaan farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) meliputi perencanaan, pengadaan, permintaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, pencatatan dan administrasi. Kedua yakni Pelayanan Farmasi Klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Konseling, Pemantauan terapi, Pelaporan Efek Samping Obat (ESO), dan Evaluasi Penggunaan Obat (Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik) (Permenkes RI, Nomor 34 Tahun 2021). Kualitas pelayanan kefarmasian penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapat menimbulkan kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima (Astuti & Kundarto, 2018). Aspek pelayanan kefarmasian terdiri dari dua faktor, yaitu aspek obat dan aspek non obat yang mencakup sikap dan pelayanan tenaga kefarmasian, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta waktu tunggu obat. (Isabella 2020)

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) salah satunya adalah Klinik. Pelayanan Kefarmasian di Klinik berperan penting dalam penjaminan mutu, manfaat, keamanan serta khasiat sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai.

Selain itu pelayanan kefarmasian bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*), (Ramadhan 2022). Kenyataannya kualitas pelayanan kefarmasian di klinik masih belum maksimal yang ditandai dengan kurangnya informasi obat dan kesalahan dalam penggunaan obat. Dan dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Dela dkk (2020) tentang pelayanan kefarmasian dalam penelitiannya, pertanyaan mengenai petugas tanggap terhadap keluhan pasien pada saat pemberian informasi obat memiliki nilai persentase sebesar 8.9% merasakan kurang puas atau kurang paham dalam pemberian informasi obat hal itu juga dapat menyebabkan kesalahan dalam penggunaan obat. (Saputri, Adiana, and Lakoan 2023).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan di fasilitas klinik, meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik, yang dipergunakan sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, namun dalam pelaksanaannya masih ada yang tidak memenuhi standar tersebut. Hal ini mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pelanggan yang sudah dibuktikan pada hasil penelitian Vika, dkk Tahun 2023 hasil studi pendahuluan sebagian besar menyatakan kurang puas karena menunggu antrian obat dalam waktu yang cukup lama yaitu lebih dari 1 jam, dengan hasil penelitian diperoleh sebagian besar waktu tunggu pelayanan resep obat tidak sesuai dengan standar sebesar 61,9% dan tingkat kepuasan pasien puas sebesar 53,6%. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safitri dkk (2023) tentang kepuasan pasien menunjukkan kecepatan pelayanan mendapatkan hasil persentase sebesar 8.90%

(tidak puas), kebersihan dan keramahan petugas mendapatkan hasil 5.55% (kurang puas), Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) mendapatkan hasil 4.43% (kurang puas). Sedangkan Halim Sibarani (2019) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik dari 70,2 % menjadi 89,56%, dimensi ketanggapan dari 68% menjadi 88,64%, dimensi empati dari 74,5 % menjadi 83,32%, dimensi jaminan dari 78% menjadi 83,24%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan dari 79% menjadi 83%, Tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 85,55 % memiliki kategori sangat puas. (Putri, Huda, and Yusmanisari 2023).

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang telah diberikan instalasi farmasi terhadap pelanggannya (Astuti and Kundarto 2018). Apabila kepuasan pelanggan belum tercapai maka pihak manajemen klinik seharusnya dapat mengambil kebijakan serta strategi bisnis yang tepat dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan termasuk bidang kefarmasian. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa. Fasilitas pelayanan kesehatan dasar klinik yang berada di bawah naungan Yayasan As-Syifa Al-Khoeriyah yaitu klinik Pratama As-Syifa Medika berada di Kota Subang Kecamatan Jalancagak, merupakan wilayah padat penduduk dengan masyarakat yang bervariasi baik internal yayasan maupun eksternal baik itu anak-anak, dewasa ataupun usia lanjut sebagai konsumen. Permasalahan yang sering dihadapi di klinik tersebut adalah lamanya waktu tunggu pasien, kurang jelasnya pemberian informasi obat, hal ini

menarik perhatian peneliti untuk mengevaluasi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun pertanyaan-pertanyaan penelitian yang menjadi bahan acuan dalam penguraian pokok permasalahan di atas, antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan di Klinik Pratama As-Syifa Medika ?
2. Bagaimana kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama As-Syifa Medika ?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi pelayanan kefarmasian berdasarkan kualitas lima dimensi di Klinik Pratama As-Syifa Medika.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika.
3. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Dapat menjadi gambaran dan menambah wawasan penulis mengenai hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Klinik Pratama As-Syifa Medika

Laporan tugas akhir ini sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik pratama As-Syifa Medika

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pembelajaran.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2024 di Klinik Pratama As-Syifa Medika Kecamatan Jalancagak, Kota Subang, Jawa Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Ajat Rukajat (2018:2) menyatakan bahwa evaluasi adalah suatu proses penentuan keputusan tentang kualitas suatu objek atau aktivitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan ditafsirkan secara sistematis.

Evaluasi merupakan kegiatan identifikasi untuk melihat apakah suatu program yang telah direncanakan telah tercapai atau belum, berharga atau tidak, serta dapat pula digunakan untuk melihat tingkat efisiensi pelaksanaannya. Evaluasi berhubungan dengan keputusan nilai. Kadek Ayu Astiti (2017:2)

2.2 Pengertian 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 (Kemenkes RI 2020). Meliputi pengkajian resep, Penyerahan obat dan pemberian informasi obat sampai dengan Evaluasi penggunaan obat.

2.3 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya (Kotler, 2007).

2.4 Pengertian Klinik

Menurut Permenkes RI No 9 tahun 2014, klinik adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik. Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Klinik Pratama, merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus.
- b. Klinik Utama, merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik.

2.5 Obat

2.5.1 Pengertian Obat

Menurut UU kesehatan no 36 tahun 2009 obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia. Beberapa pengertian obat secara khusus :

2.5.2 Obat Baru

Obat baru adalah obat yang berisi zat (berkhasiat/tidak berkhasiat), seperti zat pembantu, pelarut, pengisi, lapisan atau komponen lain, yang belum dikenal sehingga tidak diketahui khasiat dan kegunaannya.

2.5.3 Obat Esensial

Obat Esensial adalah obat yang paling banyak dibutuhkan untuk layanan kesehatan masyarakat dan tercantum dalam Daftar Obat Esensial Nasional (DOEN) yang ditetapkan oleh menteri kesehatan RI.

2.5.4 Obat Generik

Obat generik adalah obat dengan nama resmi yang ditetapkan dalam FI untuk zat berkhasiat yang dikandungnya.

2.5.5 Obat Jadi

Obat jadi adalah obat dalam keadaan murni atau campuran dalam bentuk salep, cairan, supositoria, kapsul, pil, tablet, serbuk atau bentuk lainnya yang secara teknis sesuai dengan FI atau buku resmi lain yang ditetapkan pemerintah

2.5.6 Obat Paten

Obat paten adalah obat jadi dengan nama nama dagang yang terdaftar atas nama pembuat yang terdaftar atas nama pembuat yang telah diberi kuasa dan obat itu dijual dalam kemasan asli dari perusahaan yang memproduksinya.

2.5.7 Obat Asli

Obat asli adalah obat yang diperoleh langsung dari bahan-bahan alami, diolah

secara sederhana berdasarkan pengalaman dan digunakan dalam pengobatan tradisional.

2.5.8 Obat Tradisional

Obat tradisional adalah obat yang didapat dari bahan alam, diolah secara sederhana berdasarkan pengalaman dan digunakan dalam pengobatan tradisional.

2.5.9 Obat Wajib Apotek (OWA)

Obat wajib apotek merupakan obat keras yang dapat diberikan oleh Apoteker pengelola apotek (APA) kepada pasien.

2.6 Penggolongan Obat

2.6.1 Obat Bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual secara bebas di pasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat yaitu lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hijau.





Gambar 2. 1 logo Obat Bebas

Sumber : Pionas, Pusat Informasi Obat Nasional

2.6.2 Obat Bebas Terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat yang sebenarnya obat keras tapi masih dapat dijual atau dibeli bebas tanpa resep dokter dan disertai dengan tanda peringatan. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas terbatas yaitu lingkaran berwarna biru dengan garis tepi berwarna hitam. Peringatan yang tertera pada kemasan obat bebas terbatas adalah :

- a. P1 : Awas! Obat Keras! Baca Aturan Pakainya.
- b. P2 : Awas! Obat Keras! Hanya untuk kumur, jangan ditelan.
- c. P3 : Awas! Obat Keras! Hanya Untuk Bagian Luar Tubuh.
- d. P4 : Awas! Obat Keras! Hanya Untuk Dibakar.
- e. P5 : Awas! Obat Keras! Tidak Boleh Ditelan.
- f. P6 : Awas! Obat Keras! Obat Wasir, Jangan Ditelan



Gambar 2. 2 Logo Obat Bebas Terbatas

Sumber : Pionas, Pusat Informasi Obat Nasional

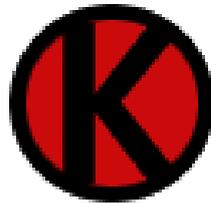


Gambar 2. 3 Peringatan Kemasan Obat Bebas Terbatas

Sumber: Google

2.6.3 Obat Keras

Obat keras adalah obat yang hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket yaitu huruf K dalam lingkaran merah dengan garis tepi berwarna hitam.



Gambar 2. 4 Logo Obat Keras

Sumber: Pionas, Pusat Informasi Obat Nasional

2.6.4 Obat Psikotropika

Obat psikotropika adalah obat keras baik alamiah maupun sintetis bukan narkotika, yang berkhasiat psikoaktif melalui pengaruh selektif pada susunan saraf pusat yang menyebabkan perubahan khas pada aktivitas mental dan perilaku.



Gambar 2. 5 Logo Obat Psikotropika

Sumber: Pionas, Pusat Informasi Obat Nasional

2.6.5 Obat Narkotik

Obat narkotik adalah obat yang berasal dari tanaman atau bukan tanaman baik sintetis maupun semi sintetis yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri dan menyebabkan ketergantungan.



Gambar 2. 6 Logo Obat Narkotika

Sumber : Pionas, Pusat Informasi Obat Nasional

2.7 Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik

Selain obat yang bermutu dan tenaga kesehatan yang kompeten dalam pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian demi kepuasan pasien. Klinik harus memiliki standar pelayanan kefarmasian klinik yang sudah diatur dalam Permenkes no. 72 tahun 2016. Pelayanan kefarmasian klinik meliputi :

1. Pengkajian dan pelayanan resep
2. Penelusuran riwayat penggunaan obat
3. Rekonsiliasi obat
4. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
5. Konseling
6. *Visite*
7. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
8. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
9. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
10. Dispensing Sediaan Steril
11. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

2.7.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian resep, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medicine error*).

Kegiatan ini untuk menganalisa adanya masalah terkait Obat, bila ditemukan masalah terkait obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis resep. Apoteker harus melakukan pengkajian resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinik baik untuk pasien.

- 1) Persyaratan administrasi meliputi:
 - a) Nama, umur, jenis kelamin, berat badan dan tinggi badan pasien
 - b) Nama, nomor ijin, alamat dan paraf dokter
 - c) Tanggal resep
 - d) Ruang/unit asal resep
- 2) Persyaratan farmasetik meliputi:
 - a) Nama obat, bentuk dan kekuatan sediaan
 - b) Dosis dan jumlah obat
 - c) Stabilitas
 - d) Aturan dan cara penggunaan

- 3) Persyaratan klinis meliputi
 - a) Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat
 - b) Duplikasi pengobatan
 - c) Alergi dan reaksi obat yang tidak Dikehendaki (ROTD)
 - d) Kontraindikasi
 - e) Interaksi Obat

2.7.2 Penelusuran Riwayat Penggunaan Obat

Penelusuran riwayat penggunaan obat merupakan proses untuk mendapatkan informasi mengenai seluruh obat/sediaan farmasi lain yang pernah dan sedang digunakan, riwayat pengobatan dapat diperoleh dari wawancara atau data rekam medik/pencatatan penggunaan obat pasien. Tahapan penelusuran riwayat penggunaan obat :

- 1) Membandingkan riwayat penggunaan obat dengan data rekam medik/pencatatan penggunaan obat untuk mengetahui perbedaan informasi penggunaan obat.
- 2) Melakukan verifikasi riwayat penggunaan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan lain dan memberikan informasi tambahan jika diperlukan.
- 3) Mendokumentasikan adanya alergi dan Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD).
- 4) Mengidentifikasi potensi terjadinya interaksi obat.
- 5) Melakukan penilaian terhadap kepatuhan pasien dalam menggunakan obat.
- 6) Melakukan penilaian rasionalitas obat.

- 7) Melakukan penilaian terhadap pemahaman pasien terhadap obat yang digunakan.
- 8) Melakukan penilaian adanya bukti penyalahgunaan obat.
- 9) Melakukan penilaian terhadap teknik penggunaan obat.
- 10) Memeriksa adanya kebutuhan pasien terhadap obat dan alat bantu kepatuhan minum obat.
- 11) Mendokumentasikan obat yang digunakan pasien sendiri tanpa sepengetahuan dokter.
- 12) Mengidentifikasi terapi lain, misalnya suplemen dan pengobatan alternatif yang mungkin digunakan oleh pasien.

Kegiatan :

- a) Penelusuran riwayat penggunaan obat kepada pasien/keluarganya.
- b) Melakukan penilaian terhadap pengaturan penggunaan obat pasien.

Informasi yang harus didapatkan :

- a) Nama obat (termasuk obat non resep), dosis, bentuk sediaan, frekuensi penggunaan, indikasi dan lama penggunaan obat.
- b) Reaksi obat yang tidak dikehendaki termasuk riwayat alergi
- c) Kepatuhan terhadap regimen penggunaan obat (jumlah obat yang tersisa)

2.7.3 Rekonsiliasi Obat

Rekonsiliasi obat merupakan proses membandingkan instruksi pengobatan dengan obat yang telah didapat pasien. Rekonsiliasi dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan obat (*medication error*) seperti obat tidak diberikan, duplikasi, kesalahan dosis atau interaksi obat. Kesalahan obat (*medication error*) rentan terjadi pada pemindahan pasien dari satu rumah sakit ke rumah sakit lain, antar ruang perawatan, serta pada pasien yang keluar dari rumah sakit ke pelayanan kesehatan primer dan sebaliknya. Tujuan dilakukannya rekonsiliasi obat adalah :

- 1) Memastikan informasi yang akurat tentang obat yang digunakan pasien.
- 2) Mengidentifikasi ketidaksesuaian akibat tidak terdokumentasinya instruksi dokter.
- 3) Mengidentifikasi ketidaksesuaian akibat tidak terbacanya instruksi dokter.

Tahap rekonsiliasi obat adalah :

- a. Pengumpulan data

Mencatat data dan memverifikasi obat yang sedang dan akan digunakan pasien, meliputi nama obat, dosis, frekuensi, rute, obat mulai diberikan, diganti, dilanjutkan dan dihentikan, riwayat alergi pasien serta efek samping obat yang pernah terjadi. Khusus untuk data alergi dan efek samping obat, dicatat tanggal kejadian, obat yang menyebabkan reaksi alergi dan efek samping, efek yang terjadi dan tingkat keparahan.

Data riwayat penggunaan obat didapatkan dari pasien, keluarga pasien, daftar obat pasien, obat yang ada pada pasien, dan rekam medis. Data obat yang dapat digunakan tidak lebih dari 3 (tiga) bulan sebelumnya. Semua obat yang digunakan oleh pasien baik resep maupun obat bebas termasuk herbal harus dilakukan proses

rekonsiliasi.

b. Komparasi

Petugas kesehatan membandingkan data obat yang pernah, sedang dan akan digunakan. *Discrepancy* atau ketidakcocokan adalah bila mana ditemukan ketidakcocokan/perbedaan antara data-data tersebut. Ketidakcocokan dapat pula terjadi bila ada obat yang hilang, berbeda, ditambahkan atau diganti tanpa ada penjelasan yang didokumentasikan pada rekam medik pasien. Ketidakcocokan ini dapat bersifat disengaja (*intentional*) oleh dokter pada saat penulisan resep maupun tidak sengaja (*unintentional*) dimana dokter tidak tahu adanya perbedaan saat menuliskan resep. Melakukan konsultasi kepada dokter jika menemukan ketidaksesuaian dokumentasi.

c. Komunikasi

Melakukan komunikasi dengan pasien dan atau keluarga pasien atau perawat mengenai perubahan terapi yang terjadi. Apoteker bertanggung jawab terhadap informasi obat yang diberikan.



2.7.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat (PIO) yaitu kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh Apoteker kepada pasien, maupun pihak yang memerlukan di klinik. Tujuan PIO yaitu :

- a) Menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan Rumah Sakit dan pihak lain di luar Rumah Sakit.
- b) Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan

obat/sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

- c) Menunjang penggunaan obat yang rasional.

Kegiatan PIO :

- a) Menjawab pertanyaan
- b) Menerbitkan buletin, *leaflet*, poster, *newsletter*
- c) Menyediakan Informasi bagi Tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium Rumah Sakit.
- d) Bersama dengan tim penyuluhan rumah sakit melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap.
- e) Melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya.

Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam PIO :

- a) Sumber Daya Manusia (SDM)
- b) Tempat
- c) Perlengkapan



2.7.5 Konseling

Konseling obat merupakan suatu aktivitas pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat dari Apoteker (konselor) kepada pasien dan atau keluarganya. Pemberian konseling yang efektif memerlukan kepercayaan pasien dan atau keluarga pasien terhadap Apoteker.

Pemberian konseling obat bertujuan untuk mengoptimalkan hasil terapi, meminimalkan resiko reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD), dan meningkatkan *cost-effectiveness* yang pada akhirnya meningkatkan keamanan obat

bagi pasien.

- 1) Kegiatan konseling obat
 - a) Membuka komunikasi antara apoteker dengan pasien.
 - b) Mengidentifikasi tingkat pemahaman pasien tentang penggunaan obat melalui *Three Prime Question*.
 - c) Menggali informasi lebih lanjut dengan memberi kesempatan kepada pasien untuk mengeksplorasi masalah penggunaan obat.
 - d) Memberikan penjelasan kepada pasien untuk menyelesaikan masalah penggunaan obat.
 - e) Melakukan verifikasi akhir dalam rangka mengecek pemahaman pasien.
 - f) Dokumentasi
- 2) Faktor yang perlu diperhatikan dalam konseling :
 - a) Kriteria pasien
 - b) Sarana dan peralatan



2.7.6 Visite

Visite yaitu kegiatan kunjungan pasien rawat inap yang dilakukan oleh apoteker secara mandiri atau bersama tim tenaga kesehatan untuk mengamati kondisi klinis pasien secara langsung dan mengkaji masalah terkait obat, memantau terapi obat dan reaksi obat yang tidak dikehendaki, meningkatkan terapi obat yang rasional dan memberikan informasi obat kepada pasien.

Visite juga dapat dilakukan pada pasien yang sudah keluar dari rumah sakit baik atas permintaan pasien maupun sesuai program rumah sakit yang biasa disebut dengan pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*).

2.7.7 Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Pemantauan Terapi Obat (PTO) adalah suatu proses yang mencakup kegiatan untuk memastikan terapi obat yang aman, efektif dan rasional bagi pasien. Tujuan PTO yaitu meningkatkan efektivitas terapi dan meminimalkan resiko Reaksi Obat Yang Tidak Dikehendaki (ROTD).

- 1) Kegiatan PTO meliputi :
 - a) Pengkajian pemilihan obat, dosis, cara pemberian obat, responsterapi, reaksi obat yang tidak diketahui (ROTD)
 - b) Pemberian rekomendasi penyelesaian masalah terkait obat

- c) Pemantauan efektivitas dan efek samping terapi obat
- 2) Tahapan PTO :
- a) Pengumpulan data pasien
 - b) Identifikasi masalah terkait obat
 - c) Rekomendasi penyelesaian masalah terkait obat
 - d) Pemantauan
 - e) Tindak lanjutan

2.7.8 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Monitoring Efek Samping Obat adalah kegiatan pemantauan setiap response terhadap obat yang dikehendaki, yang terjadi pada dosis lazim yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosa dan terapi. Efek samping obat merupakan reaksi obat yang tidak dikehendaki yang terkait dengan kerja farmakologi. Salah satu tujuan MESO adalah meminimalkan resiko kejadian reaksi obat yang tidak dikehendaki.

2.7.9 Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)

Evaluasi Penggunaan Obat (EPO) yaitu program evaluasi penggunaan obat yang terstruktur dan berkesinambungan secara kualitatif dan kuantitatif. EPO bertujuan untuk :

- 1) Mendapatkan gambaran keadaan saat ini atas pola penggunaan obat
- 2) Membandingkan pola penggunaan obat pada periode waktu tertentu
- 3) Memberikan masukan untuk perbaikan penggunaan obat

2.7.10 Dispensing Sediaan Steril

Dispensing sediaan steril harus dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan teknik aseptik untuk menjamin sterilitas dan stabilitas produk dan melindungi petugas dari paparan zat berbahaya serta menghindari terjadinya kesalahan pemberian obat. Kegiatan dispensing sediaan steril :

- 1) Pencampuran obat suntik
- 2) Penyiapan Nutrisi Parental
- 3) Penanganan sediaan sitostatik

2.7.11 Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah (PKOD)

Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD) adalah interpretasi hasil permintaan kadar obat tertentu atas permintaan dari dokter yang merawat karena indeks terapi yang sempit atau atas usulan dari apoteker kepada dokter.

Bila standar pelayanan kefarmasian di klinik sudah dilakukan dengan baik dan benar, maka akan diperoleh kepuasan pasien. Untuk itu tenaga teknis kefarmasian atau petugas klinik harus memberikan pelayanan sesuai standar untuk memperoleh kepuasan tersebut. Karena kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian.

2.8 Kepuasan

2.8.1 Aspek-Aspek Kepuasan

Menurut Kotler ada 5 dimensi yang mewakili persepsi mengenai kepuasan pelayanan, meliputi :

- a. Keandalan (*Reliability*), dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa, keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.
- c. Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.
- d. Empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

- e. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah bukti konkret kemampuan untuk memberikan yang terbaik bagi pasien, baik dari segi fisik, fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana maupun penampilan karyawan.

2.8.2 Dimensi Kepuasan

Menurut Jenny (2018) dimensi kepuasan terbagi atas :

Kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik dan standar pelayanan.

- a) Hubungan tenaga kefarmasian dan pasien, untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, hubungan tenaga kefarmasian dan pasien yang baik harus dapat dipertahankan. Diharapkan setiap tenaga kefarmasian dapat dan bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.
- b) Kenyamanan pelayanan, kenyamanan yang dimaksudkan disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi juga sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan.

- c) Kebebasan melakukan pilihan, memberikan kebebasan kepada pasien untuk memilih serta menentukan pelayanan kesehatan.
 - d) Makin tinggi tingkat pengetahuan dan kompetensi teknis pelayanan kesehatan maka makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.
 - e) Efektivitas pelayanan, semakin efektif pelayanan kesehatan semakin tinggi pula mutunya.
 - f) Keamanan tindakan, untuk dapat dikatakan pelayanan kesehatan yang bermutu, aspek keamanan harus diperhatikan. Pelayanan medis yang membahayakan pasien, bukanlah pelayanan yang baik.
- 7) Kepuasan yang mengacu pada penerapan sesuai persyaratan pelayanan kesehatan :
- a) *Available* (ketersediaan layanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia masyarakat.
 - b) *Appropriate* (kewajaran pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar, dalam arti sesuai dengan kebutuhan masalah medis yang dihadapi.
 - c) *Continue* (kesinambungan pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan bersifat berkesinambungan, dalam arti tersedia setiap waktu dan ataupun pada setiap kebutuhan.

- d) *Acceptable* (penerimaan pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan.
- e) *Affordable* (keterjangkauan pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan.
- f) *Efficient* (efisiensi pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat diselenggarakan secara efisien.
- g) *Effectivity* (efektivitas pelayanan). Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat diselenggarakan secara efektif.

2.8.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

a. Pemberian Informasi

Informasi yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien harus mudah dimengerti agar tidak terjadi kesalahpahaman.

b. Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan sigap dan tanggap yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

c. Fasilitas

Fasilitas yang dapat dilihat seperti: ruang tunggu, meja konseling, tersedianya lahan parkir.

d. Keberhasilan Terapi

Keberhasilan terapi dapat diketahui ketika pasien yang berobat ke klinik tidak kembali dalam waktu dekat atau datang kembali ke klinik dengan keluhan yang sama.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Pada penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* karena variabel hanya diukur dalam satu waktu tertentu untuk memperoleh gambaran variabel pada waktu tersebut. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan untuk pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2019) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Nurrahman *et al.*, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama As-Syifa Medika menggunakan perkiraan pasien pada periode bulan Desember 2023 sebanyak 300 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2022). Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke Klinik Pratama As-Syifa Medika yang memenuhi kriteria inklusi.

1. Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih

menjadi sampel (Sugiyono, 2022). Teknik sampling yang digunakan berupa *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel yang didasarkan pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

2. Cara Perhitungan sampel

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 95%. Rumus perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut: (Notoatmodjo, 2018).

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Toleransi error (0,05)

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang apabila terpenuhi dapat mengakibatkan calon objek menjadi objek penelitian, adapun kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu :

- 1) Dewasa usia 18 - 60 tahun.
- 2) Pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama As-Syifa Medika
- 3) Bersedia mengisi kuesioner
- 4) Pasien yang mudah diajak komunikasi dengan peneliti

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria yang apabila dijumpai menyebabkan objek tidak dapat digunakan dalam penelitian, adapun kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu:

- 1) Tenaga Kefarmasian.
- 2) Tidak bisa membaca dan menulis.
- 3) Yang tidak mengisi kuisioner secara lengkap

3.3 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2022). Berdasarkan judul penelitian, Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen.

3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2022). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi di Klinik Pratama As-Syifa Medika.

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau bisa juga disebut variabel terikat. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2022). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika.

3.4 Definisi Operasional

a. Umur

Definisi : Umur responden dihitung sejak lahir sampai dengan ulang tahun terakhir.

Skala : Nominal

Kategori : a. 18-28 tahun
b. 29-39 tahun
c. 40-50 tahun
d. 51-60 tahun

b. Jenis kelamin

Definisi : Jenis kelamin responden.

Skala : Nominal

Kategori : a. Laki-laki
b. Perempuan

c. Pendidikan terakhir

Definisi : Pengalaman mengikuti pendidikan formal, dinilai berdasarkan ijazah terakhir yang dimiliki responden.

Skala : Ordinal

Kategori : a. Tidak tamat SD
b. SD
c. SMP
d. SMA/ SMK



e. Perguruan Tinggi

d. Pekerjaan

Definisi : Pekerjaan yang dilakukan responden.

Skala : Nominal

Kategori : a. Tidak/ Belum bekerja

b. Ibu rumah tangga

c. Wiraswasta

d. Mahasiswa

e. Pegawai Negeri

f. Pegawai Swasta



Tabel 3. 1 Desain Penelitian Variabel X

Variabel X	Definisi	Indikator	Skala
Pelayanan Kefarmasian	<p>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 (Peraturan Pemerintah nomor 51 pasal 1 ayat 4 tahun 2009).</p>	<p>1. <i>Responsiveness</i> (cepat, tepat, benar dalam memberikan PIO)</p> <p>2. <i>Reliability</i> (kemampuan memberikan pelayanan informasi cara pakai dan penggunaan obat)</p> <p>3. <i>Assurance</i> (menjamin kualitas obat)</p> <p>4. <i>Empathy</i> (dapat mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan ramah)</p> <p>5. <i>Tangibles</i> (suasana klinik yang bersih, nyaman dan aman).</p>	Ordinal

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Y

Variabel Y	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien	<p>Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya (Kotler, 2018).</p>	<p>a. Pemberian informasi (informasi yang jelas mengenai aturan pakai obat)</p> <p>b. Responsive (waktu pelayanan resep racikan dan non racikan)</p> <p>c. Fasilitas (ruang tunggu yang nyaman)</p> <p>d. Keberhasilan terapi (tidak kembali dengan keluhan yang sama)</p>	Ordinal

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan bisa diharapkan dari responden. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti (Sugiyono, 2022).

Pengambilan data dilakukan dengan melakukan pengisian kuesioner yang diberikan kepada pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama As-Syifa Medika. Peneliti terlebih dahulu akan menjelaskan maksud dan tujuannya serta menanyakan apakah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, jika pasien setuju maka kuesioner akan diberikan.

3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang terdiri dari 3 bagian yaitu, kuesioner demografi responden, pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika.

1. Kuesioner Data Demografi Responden

Kuesioner yang digunakan pada bagian data demografi responden terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, alamat, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden yang diperoleh selama penelitian.

2. Kuesioner pelayanan kefarmasian

Kuesioner yang digunakan pelayanan kefarmasian mengenai lima dimensi pelayanan kefarmasian, pertanyaan yang diajukan antara lain, ketanggapan, jaminan, keandalan, empati, bukti langsung

3. Kuesioner kepuasan pasien

Pertanyaan yang diajukan pada bagian kuesioner ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Pengolahan Data

Menurut Syapitri *et al* (2021) tahapan dalam pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut :

a. Pengecekan data (*Editing*)

Editing atau penyuntingan data adalah tahapan dimana data yang sudah dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner disunting kelengkapan jawabannya. Hal yang perlu diperhatikan dalam *editing* ini adalah kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, dan kesesuaian jawaban responden. Jika pada tahapan penyuntingan ternyata ditemukan ketidak lengkapan dan ketidak sesuaian dalam pengisian jawaban, maka harus melakukan pengumpulan data ulang.

b. Pengkodean data (*Coding*)

Coding adalah kegiatan merubah data dalam bentuk huruf menjadi data dalam bentuk angka/bilangan. Kode adalah simbol tertentu dalam bentuk huruf atau angka untuk memberikan identitas data. Kode yang diberikan dapat memiliki arti sebagai data kuantitatif (berbentuk skor). *Coding* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

c. Pemrosesan data (*Entry data*)

Merupakan kegiatan untuk memproses data yang sudah ada dengan memasukan data kedalam program Microsoft Excel untuk dilakukan jumlah skoring dan dihitung tingkat kepuasan dengan skala likert.

d. *Cleaning*

Cleaning data adalah pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah sudah betul atau ada kesalahan pada saat memasukan data.

e. *Tabulating*

Merupakan tahapan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

3.6.2 Analisis data

1. Analisis instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur data variabel yang diteliti secara tepat (Nursalam, 2017). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 26.0. Bila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka perbedaan pada skor tiap item

signifikan sehingga dinyatakan valid sedangkan jika nilai r hitungannya lebih kecil dari r tabel maka dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2019). Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti menggunakan 30 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Untuk jumlah responden 30 maka taraf signifikan yang diperlukan adalah 0,361 dengan derajat kepercayaan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2017). Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur data. Pengukuran reliabilitas menggunakan IBM SPSS versi 26.0 dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Silaen, 2018; Adi putra, et al., 2021).

2. Analisis Hasil

Peneliti melakukan analisis univariat dengan analisis deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing-masing variabel. Analisis univariat berfungsi meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut statistik, tabel, grafik.

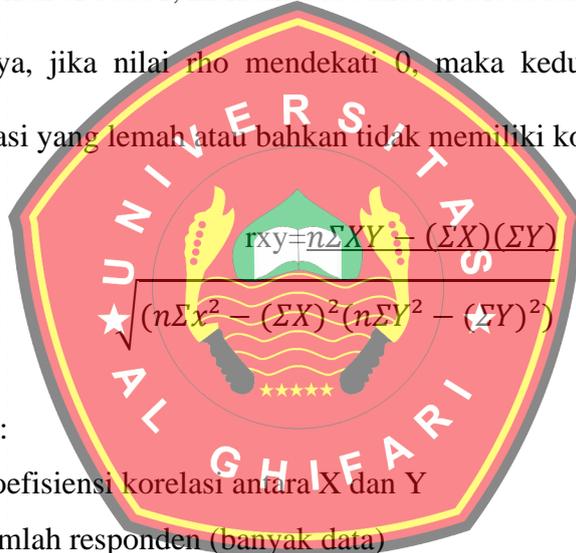
Analisis univariat dilakukan masing-masing variabel yang diteliti. Analisis terhadap satu perlakuan yang dimaksud adalah analisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan (seperti baik atau buruk, berhasil atau gagal, memuaskan atau mengecewakan) atau normal tidaknya

sebuah sebaran data. Analisis univariat, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap variabel dari hasil penelitian (Surahman *et al*, 2016).

Uji korelasi

Uji korelasi merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara 2 variabel yang diuji. Ukuran keeratan dalam uji korelasi ini biasanya disebut dengan koefisien korelasi atau rho.

Rumus koefisien korelasi Nilai rho berkisar dari -1 sampai dengan 1. Jika nilai rho mendekati -1 atau 1, maka kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang kuat. Sebaliknya, jika nilai rho mendekati 0, maka kedua variabel cenderung memiliki korelasi yang lemah atau bahkan tidak memiliki korelasi.



$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum X)^2)(n\sum y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisiensi korelasi antara X dan Y

n = jumlah responden (banyak data)

X = Variabel bebas (*independent*)

Y = Variabel terikat (*dependent*)

Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono untuk mengetahui adanya pengaruh variabel X (Pelayanan Kefarmasian) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien), maka digunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y, ketika harga X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Uji Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui berapa besar persentase dari pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Asyifa Medika. Maka penulis menggunakan rumus koefisien determinasi yang dikemukakan oleh Husein Umar (2018, h.296) adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien korelasi.

100% = Persentase

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi yaitu:

Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
Kurang dari 4%	Rendah sekali
5% - 16%	Rendah tetapi pasti
16% - 59%	Cukup berarti
50% - 81%	Kuat
Lebih dari 81%	Sangat kuat

Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Berwujud. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2017) skala Likert dipergunakan guna mengukur sifat/sikap, persepsi, dan usulan

seseorang/sekelompok orang mengenai fenomena yang ada disekitar (Denanti & Wardani, 2019).

Tabel 3. 5 Tingkat Preferensi Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot
1	Sangat/Sangat Positif/Sangat Baik/Sangat Puas	5
2	Setuju/Positif/Baik/Puas	4
3	Netral/Ragu-Ragu/Cukup Baik/Cukup Puas	3
4	Tidak Setuju/Negatif/Kurang Baik/ Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Setuju/Sangat/Negatif/Sangat Tidak Puas	1

Pengukuran evaluasi tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan

$$\text{rumus :TKP} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Mengategorikan skor yang diperoleh berdasarkan kategori penilaian pada tabel berikut :

Tabel 3. 6 Range Skala Kepuasan Responden

Variabel	Rentang Skor	Keterangan
Pelayanan Kefarmasian	0 % – 20 %	Sangat Tidak Puas
	21 % – 40 %	Tidak Puas
	41 % – 60 %	Cukup Puas
	61 % – 80 %	Puas
	81 % – 100 %	Sangat puas

Gambaran demografi responden penelitian yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan frekuensi penggunaan dengan cara menghitung distribusi frekuensi dan persentase menggunakan SPSS Analisa gambaran pasien pada masing-masing dimensi (kehandalan, bukti langsung, jaminan, empati, berwujud) yang didasarkan pada hasil kuesioner. Dengan cara menghitung persentase dari tiap dimensi pada program Microsoft Excel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan beberapa kuesioner yang digunakan pada penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Setelah kuesioner dibuat kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan terhadap 30 responden di Klinik Pratama As-Syifa Medika. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui data yang digunakan pada kuesioner penelitian ini valid atau tidak. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

4.1.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dinyatakan valid atau tidak apabila r hitung $>$ dari r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ dari r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Kefarmasian

No	Daftar Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Ketanggapan				
1	P1	0,701	0,361	Valid
2	P2	0,613		
Jaminan				
3	P3	0,629	0,361	Valid
4	P4	0,539		
Keandalan				

5	P5	0,732	0,361	Valid
6	P6			
Empati				
7	P7	0,472	0,361	Valid
8	P8	0,757		
Bukti langsung				
9	P9	0.604	0,361	Valid
10	P10	0.644		

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Daftar Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Pemberian Informasi				
11	K1	0,704	0,361	Valid
12	K2	0,445		
Waktu Tunggu				
13	K3	0,698	0,361	Valid
14	K4	0,757		
Fasilitas				
15	K5	0,604	0,361	Valid
16	K6	0,491		
Keberhasilan Terapi				
17	K7	0,513	0,361	Valid
18	K8	0,629		

--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 4.1 dan 4.2 uji validitas kuesioner terkait pelayanan dan kepuasan pasien dapat dilihat bahwa nilai r hitung 0,361 lebih besar dibandingkan r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner yang dibuat peneliti valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah uji reliabilitas *Cronbach alpha* dengan bantuan program SPSS 26.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

<i>Cronbach's Alpha</i>	Pembanding	Keterangan
0,903	0,60	Reliabel

Berdasarkan pada tabel 4.3, hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan SPSS 26 dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha* kuesioner mengenai pelayanan kefarmasian sebesar $0,903 > 0,60$ dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner yang dibuat peneliti reliabel.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Karakteristik	Jenis kelamin	jumlah	Persentase(%)
Jenis kelamin	Perempuan	88	51,5
	Laki-laki	83	48,5
Total		171	
Usia	18 – 28	47	27,5
	29 – 39	29	17
	40 – 50	50	29,2
	51 – 60	45	26,3
Total		171	100

Berdasarkan data pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 88 orang (51,5%) sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 36 orang (48,5%). Hal ini dikarenakan lebih banyaknya pasien perempuan yang bersedia untuk mengisi kuesioner dibandingkan pengunjung laki-laki dan juga dalam hal menjaga kesehatan perempuan biasanya lebih memperhatikan kesehatannya dibanding laki-laki. Menurut Notoatmodjo, penggunaan pelayanan kesehatan oleh perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, ini dikarenakan perempuan mempunyai resiko penyakit yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati 2019 di Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan bahwa perempuan lebih peduli terhadap kesehatan karena bukan hanya untuk dirinya sendiri melainkan untuk anak-anak dan keluarganya.

Berdasarkan data pada tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan Pasien berusia 40-50 tahun yaitu sebanyak 50 orang (29,2%), kemudian responden berusia 51-60 sebanyak 45 orang (26,3%) yang merupakan termasuk umur lansia. Dan pada responden yang berusia 18-28 sebanyak 47 orang (27,5%) yang termasuk remaja dan dewasa muda. Untuk responden yang berusia 29-39

sebanyak 29 orang (17%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Astuty (2018) karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh kelompok usia 40-50 yaitu sebesar 61 pasien (22%). Menurut Peter, 2020 kelompok umur yang berbeda memberikan perilaku berbeda, umur dewasa memiliki cara berpikir dan mengambil keputusan yang bijak.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan

Tabel 4. 5 Karakteristik Pendidikan dan Pekerjaan Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentase(%)
Pendidikan	Tidak tamat SD	-	
	SD	22	12,9
	SMP	25	14,6
	SMA	115	67,3
	Perguruan Tinggi	9	5,3
Total		171	
Pekerjaan	Tidak/ Belum bekerja	36	21,1
	Ibu rumah tangga	25	14,6
	Mahasiswa/i	15	8,8
	Wiraswasta	35	20,5
	Pegawai Negeri	4	2,3
	Pegawai Swasta	24	14
	Petani	22	12,9
	Lainnya	10	5,8
Total		171	100

Berdasarkan data pada tabel 4.5 menunjukkan latar belakang Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah tamatan SMA/ sederajat sebanyak 115 orang (67,3%) dan tamatan SMP sebanyak 25 orang (14,6%), kemudian tamatan SD sebanyak 22 orang (12,9%) dan jumlah terkecil memiliki latar belakang pendidikan terakhir tamatan S1 atau perguruan tinggi sebanyak 9 orang (5,3%).

Hal ini karena responden dari sebagian besar wilayah yang memiliki tingkat kemampuan/pemahaman dimana sekolah tinggi tidak menjadi prioritas utama. Hasil peneliti sebelumnya Jacobalis, 2020, tingkat pendidikan dapat mempengaruhi

pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi.

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah yang tidak/belum bekerja sebanyak 36 orang (21,1%), kemudian wiraswasta sebanyak 35 orang (20,5%) diikuti Ibu rumah tangga sebanyak 25 orang (14,6%), Pegawai swasta sebanyak 24 orang (14%), Petani 22 orang (12,9%), mahasiswa atau pelajar sebanyak 15 orang (8,8%), lainnya sebanyak 10 orang (5,8%) dan pegawai negeri sebanyak 4 orang (2,3%).

Mayoritas responden kebanyakan adalah yang tidak bekerja, sehingga kesediaan meluangkan waktu untuk melakukan menjawab kuesioner lebih besar pelayanan kesehatan juga lebih besar dibandingkan laki-laki. Pekerjaan dan keadaan ekonomi suatu keluarga dapat berpengaruh besar terhadap perilaku konsumen.

4.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

4.3.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
Pertanyaan	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 1	70	40,9	79	46,2	22	12,9	0	0	0	0	171	85,6
No 2	79	46,2	69	40,4	16	9,4	7	4,1	0	0	171	85,7

Berdasarkan tabel 4.6 pada pertanyaan nomor 1 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan benar, yang memberikan nilai 5 sebanyak 70 responden diperoleh persentase 40,9 % artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 79 responden dengan persentase 46,2%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 22 responden dengan persentase 12,9 %. Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 85,6 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi klinik asyifa medika.

Berdasarkan tabel 4.6 pada pertanyaan nomor 2 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, yang memberikan nilai 5 sebanyak 79 responden diperoleh persentase 46,2 % artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 69 responden dengan persentase 40,4%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 16 responden dengan persentase 9,4 %, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden memberikan nilai 2 dengan persentase 4,1 %. Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 85,7 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi klinik asyifa medika.

Jika petugas cepat tanggap terhadap obat apa yang ingin dibeli atau dibutuhkan pasien maka pasien akan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan (Sari dan Suprianto, 2019). Begitupun menurut Mayang dan Supriyanto 2019 menyatakan bahwa jika petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan baik maka konsumen akan merasa senang dengan perhatian yang diberikan. Dan sebaliknya jika konsumen tidak merasa didengarkan keluhannya serta tidak diperhatikan maka pasien akan merasa kecewa, hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien.

4.3.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pertanyaan	Nilai										Total	
	5		4		3		2		1		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 3	58	33,9	94	55	10	5,8	9	5,3	0	0	171	83,5
No 4	77	45	71	41,5	14	8,2	9	5,3	0	0	171	85,7

Berdasarkan tabel 4.7 pada pertanyaan nomor 3 dengan pertanyaan petugas farmasi menjamin tentang kualitas obat yang dibutuhkan pasien, yang memberikan nilai 5 sebanyak 58 responden diperoleh persentase 33,9 % artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 94 responden dengan persentase 55%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 10 responden dengan persentase 5,8 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 9 responden dengan persentase sebanyak 5,3%.

Berdasarkan tabel 4.7 pada pertanyaan nomor 4 dengan pertanyaan petugas farmasi mengkonfirmasi ulang tentang obat yang diberikan kepada pasien, yang memberikan nilai 5 sebanyak 77 responden diperoleh persentase 45 % artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 71 responden dengan persentase 41,5%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 14 responden dengan persentase 8,2 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 9 responden dengan persentase sebanyak 5,3%.

Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 85,2 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di klinik asyifa medika.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwi Setiawan, dkk (2022) mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di klinik Nawangan Pacitan sesuai dengan pertanyaan nomor 3 dan 4 mendapatkan hasil rata-rata sebanyak 77,5% merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Begitupun menurut Lailatul Badriya 2021 mendapatkan hasil rata-rata sebanyak 55% dan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Ketika petugas kefarmasian memberikan jaminan kepada pasien, pasien merasa yakin dan percaya bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan aman bagi mereka.

4.3.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 5	60	35,1	84	49,1	21	12,3	6	3,5	0	0	171	83,8
No 6	78	45,6	63	36,8	23	13,5	7	4,1	0	0	171	84,7

Berdasarkan tabel 4.8 pada pertanyaan nomor 5 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, yang memberikan nilai 5 sebanyak 60 responden diperoleh persentase 35,1% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 84 responden dengan persentase 49,1%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 21 responden dengan persentase 12,3 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 6 responden dengan persentase 3,5%.

Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 84 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di klinik asyifa medika.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susi Novaryatiin 2018 yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit sesuai dengan pertanyaan nomor 7 mendapatkan hasil rata-rata sebanyak 81,07% merasa sangat puas. Begitupun menurut Lusya Liho Liwun 2018 yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

klินิก dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dengan pertanyaan nomor 8 di tabel 8 mendapatkan hasil rata-rata sebanyak 68,09 % dan sudah merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkan. Ketika pasien merasa bahwa petugas kefarmasian handal, mereka akan merasa lebih percaya dan nyaman dalam mengikuti saran dan instruksi yang diberikan. Pasien juga akan merasa lebih aman karena mereka tahu bahwa obat-obat yang mereka konsumsi telah dikelola dengan baik dan sesuai standar keamanan.

4.3.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Pertanyaan	Nilai										Total	
	5		4		3		2		1			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 7	84	49,1	72	42,1	10	5,8	5	0	0	0	171	87
No 8	67	39,2	74	43,3	28	16,4	5	4,1	0	0	171	84

Berdasarkan tabel 4.9 pada pertanyaan nomor 7 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi dengan ramah, yang memberikan nilai 5 sebanyak 84 responden diperoleh persentase 49,1% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 72 responden dengan persentase 42,1%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 10 responden dengan persentase 12,3 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 5 responden dengan persentase 3,5%.

Berdasarkan tabel 4.9 pada pertanyaan nomor 8 dengan pertanyaan petugas farmasi dapat mendengarkan keluhan pasien dengan baik, yang memberikan nilai 5 sebanyak 67 responden diperoleh persentase 39,2% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 74 responden dengan persentase 42,1%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 28 responden dengan persentase 16,4 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 2 responden dengan persentase 1,2%.

Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 84 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di klinik asyifa medika. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh rahmawati mengenai pelayanan kefarmasian di klinik madiun pada dimensi empati dengan hasil 69 % merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang didapatkan disana. Rasa empati petugas kefarmasian dapat meningkatkan kepuasan pasien karena empati memungkinkan petugas kefarmasian untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien dengan lebih baik. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik antara petugas kefarmasian dan pasien, meningkatkan kepatuhan pasien, dan menghasilkan hasil yang lebih baik dalam pengobatan dan perawatan pasien

4.3.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 9	82	48	79	46,2	8	4,7	1	0,6	1	0,6	171	87
No 10	91	53,2	63	36,8	15	8,8	2	1,2	0	0	171	88,4

Berdasarkan tabel 4.10 pada pertanyaan nomor 9 dengan pertanyaan klinik menyediakan petugas keamanan (*security*), yang memberikan nilai 5 sebanyak 82 responden diperoleh persentase 48% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 79 responden dengan persentase 46,2%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 8 responden dengan persentase 4,7 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 1 responden dengan persentase 3,5%, responden yang menjawab sangat tidak setuju memberikan nilai 1 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

Berdasarkan tabel 4.10 pada pertanyaan nomor 10 dengan pertanyaan suasana klinik bersih dan nyaman, yang memberikan nilai 5 sebanyak 91 responden diperoleh persentase 53,2% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 63 responden dengan persentase 36,8%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 15 responden dengan persentase 8,8 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 2 responden dengan persentase 1,2%.

Berdasarkan persentase skor maksimal hasil rata-rata sebesar 86,1 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan

oleh petugas farmasi di klinik asyifa medika. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti Eraknia 2019 di salah satu instalasi farmasi klinik jawa tengah diperoleh 78% responden merasa sangat puas terhadap dimensi bukti langsung dari pelayanan yang diberikan oleh petugas klinik tersebut.

Pasien akan merasa puas jika mereka melihat bukti fisik yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan keyakinan kepada mereka.

4.3.6 Rata-Rata Hasil Evaluasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama As-Syifa Medika

Tabel 4. 11 Hasil Evaluasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)
1	Ketanggapan	85,65
2	Jaminan	85,67
3	Kehandalan	84,3
4	Empati	85,7
5	Bukti Langsung	86,1
	Rata-Rata	85,4

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui persentase rata rata hasil Evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan berdasarkan 5 Dimensi yang terdiri dari, Ketanggapan, Jaminan, kehandalan, bukti langsung sebesar 85,4 % yang berarti termasuk kedalam kategori sangat puas.

4.3.7 Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi di Klinik Pratama

As-Syifa Medika

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pemberian Informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 11	72	42,1	68	39,8	22	12,9	8	4,7	1	0,6	171	83,6
No 12	70	40,9	73	42,7	20	11,7	8	4,7	1	0,6	171	84

Berdasarkan tabel 4.12 pada pertanyaan nomor 11 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi yang jelas mengenai aturan pakai obat, yang memberikan nilai 5 sebanyak 72 responden diperoleh persentase 42,1% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 68 responden dengan persentase 39,8%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 22 responden dengan persentase 12,9 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 8 responden dengan persentase 4,7%, responden yang menjawab sangat tidak setuju memberikan nilai 1 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

Berdasarkan tabel 4.12 pada pertanyaan nomor 12 dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi mengenai indikasi obat, yang memberikan nilai 5 sebanyak 70 responden diperoleh persentase 40,9% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju

memberikan nilai 4 sebanyak 73 responden dengan persentase 42,7%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 20 responden dengan persentase 11,7 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 8 responden dengan persentase 4,7%, responden yang menjawab sangat tidak setuju memberikan nilai 1 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

Berdasarkan persentase nilai maksimal hasil rata-rata sebesar 83,6 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi klinik asyifa medika. Penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2018), menyatakan bahwa pelayanan informasi obat yang jelas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pemberian informasi obat oleh petugas kefarmasian dapat meningkatkan kepuasan pasien karena informasi yang jelas dan akurat membantu pasien untuk memahami dan menggunakan obat dengan benar.

4.3.8 Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu di Klinik Pratama As-Syifa Medika

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 13	77	45,9	72	42,1	16	9,4	6	3,5	1	0,6	171	85,7
No 14	69	40,4	76	44,4	25	14,6	1	0,6	1	0,6	171	84,9

Berdasarkan tabel 4.13 pada pertanyaan nomor 13 dengan pertanyaan resep untuk obat non racikan tidak lebih dari 15 menit, yang memberikan nilai 5 sebanyak 77 responden diperoleh persentase 45,9% artinya responden merasa sangat setuju

dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 72 responden dengan persentase 42,1%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 16 responden dengan persentase 9,4 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 6 responden dengan persentase 3,5%.

Berdasarkan tabel 4.13 pada pertanyaan nomor 13 dengan pertanyaan resep untuk obat racikan tidak lebih dari 30 menit, yang memberikan nilai 5 sebanyak 69 responden diperoleh persentase 40,4% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 76 responden dengan persentase 44,4%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 25 responden dengan persentase 14,6 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

Berdasarkan persentase nilai maksimal hasil rata-rata sebesar 85,3 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di klinik asyifa medika. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berjudul kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat yang dilakukan oleh Nita prihartini 2019 mendapatkan hasil 77% kategori Puas. Waktu tunggu menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pasien karena pasien akan merasa puas jika mereka tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama untuk menerima pelayanan, waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan pada pasien.

Selain itu, waktu tunggu yang singkat juga dapat memberikan kesan bahwa rumah sakit atau klinik memiliki sistem yang efisien dan terorganisir dengan baik. Pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik ketika mereka tidak perlu menunggu terlalu lama.

4.3.9 Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas di Klinik Pratama As-Syifa

Medika

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14 Kepuasan Pasien Berdasarkan Fasilitas

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 15	84	49,1	80	46,8	16	4,1	0	0	0	0	171	89
No 16	81	47,4	77	45	7	14,6	1	0,6	1	0,6	171	86,3

Berdasarkan tabel 4.14 pada pertanyaan nomor 15 dengan pertanyaan instalasi farmasi menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, yang memberikan nilai 5 sebanyak 88 responden diperoleh persentase 49,1% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 80 responden dengan persentase 46,8%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 7 responden dengan persentase 4,1%.

Berdasarkan tabel 4.14 pada pertanyaan nomor 16 dengan pertanyaan instalasi farmasi menyediakan meja konseling bagi pasien, yang memberikan nilai 5 sebanyak 81 responden diperoleh persentase 47,4% artinya responden merasa

sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 77 responden dengan persentase 45%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 7 responden dengan persentase 5,8 %, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 2 responden dengan persentase 1,2%, responden yang menjawab sangat tidak setuju memberikan nilai 1 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,6%.

Berdasarkan persentase nilai maksimal hasil rata-rata sebesar 87,6 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi klinik asyifa medika. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh supardi di instalasi farmasi palangkaraya 2019 mendapatkan hasil 67% kategori puas. Fasilitas menjadi faktor penting untuk kepuasan pasien karena fasilitas yang baik dapat memberikan pengalaman yang nyaman dan memadai bagi pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

4.3.10 Kepuasan Pasien Terhadap Keberhasilan Terapi di Klinik Pratama

As-Syifa Medika

Berdasarkan data yang terkumpul dari 171 responden diperoleh informasi mengenai kepuasan pasien berdasarkan keberhasilan terapi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 15 Kepuasan Pasien Terhadap Keberhasilan Terapi

Pertanyaan	Nilai											
	5		4		3		2		1		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
No 17	68	39,8	76	44,4	20	11,7	7	4,1	0	0	171	83,9
No 18	59	34,5	96	56,1	9	5,3	7	4,1	0	0	171	84,2

Berdasarkan tabel 4.15 pada pertanyaan nomor 17 dengan pertanyaan pasien tidak kembali dengan keluhan yang sama, yang memberikan nilai 5 sebanyak 68 responden diperoleh persentase 39,8% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 76 responden dengan persentase 44,4%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 20 responden dengan persentase 11,7%, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 7 responden dengan persentase 4,1%.

Berdasarkan tabel 4.15 pada pertanyaan nomor 18 dengan pertanyaan pasien tidak kembali dalam waktu dekat, yang memberikan nilai 5 sebanyak 59 responden diperoleh persentase 34,5% artinya responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang menjawab setuju memberikan nilai 4 sebanyak 96 responden dengan persentase 56,1%, responden yang menjawab ragu memberikan nilai 3 sebanyak 9 responden dengan persentase 5,3%, responden yang menjawab tidak setuju memberikan nilai 2 sebanyak 7 responden dengan persentase 4,1%.

Berdasarkan persentase nilai maksimal hasil rata-rata sebesar 84,2 % dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi klinik asyifa medika. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bestary yunita 2021 mengenai kepuasan pasien di samarinda diperoleh hasil 92% sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan disana. Keberhasilan terapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena

hasil yang dicapai dari terapi tersebut akan mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan

4.3.11 Rata-rata Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama As-Syifa Medika

Tabel 4. 16 Rata-rata Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)
1	Pemberian informasi	83,8
2	Waktu tunggu	85,3
3	Fasilitas	87,6
4	Keberhasilan terapi	84,0
	Rata-Rata	85,1

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui persentase rata rata kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan berdasarkan pemberian informasi, waktu tunggu, fasilitas, keberhasilan terapi sebesar 85,1 % yang berarti termasuk kedalam kategori sangat puas.

4.4 Analisis Korelasi

Penelitian ini terdiri dari 2 dua variabel penelitian, yakni satu Variabel bebas yang diberi simbol X dan satu variabel terkait yang diberi simbol Y. Tujuan analisis korelasi yaitu untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Maka, untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel X terhadap variabel Y dilakukan teknik analisis korelasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis “Spearman”. Yang mana teknik ini digunakan untuk menganalisis data yang sudah diperoleh pada saat Penelitian berlangsung. Dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Korelasi

Correlations				
			Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Pelayanan Kefarmasian	Correlation Coefficient	1	.866**
		Sig. (2-tailed)		0
		N	171	171
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.866**	1
		Sig. (2-tailed)	0	
		N	171	171

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

Berdasarkan dari hasil data pada tabel 4.17 nilai dari sig. (2-tailed) adalah 0,000, sebagaimana pada dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi Spearman jika nilai sig. $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Selanjutnya diketahui Correlation Coefficient (koefisien korelasi) sebesar 0,866 maka nilai ini menandakan hubungan korelasi yang kuat antara Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien.



Tabel 4. 18 Hasil Uji Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2469,226	1	2469,226	672,934	.000 ^b
	Residual	620,119	169	3,669		
	Total	3089,345	170			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X

Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 672,934 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk

memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Pelayanan Kefarmasian (X) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

4.5 Koefisien Determinasi

Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	0,799	0,798	1,916
a. Predictors: (Constant), X				

Dari hasil analisis tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,799 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (pelayanan kefarmasian) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) sebesar 79,9 %. Sedangkan sisanya (100% - 79,9% = 21,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.



4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,604	1,186		3,038	0,003
	PELAYANAN KEFARMASIAN	0,713	0,028	0,894	25,941	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Dari hasil analisis dapat diketahui nilai Constant (a) sebesar 3,604 sedangkan nilai kepuasan pasien (b/ koefisien regresi) sebesar 0,713 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,604 + 0,713X$$

Koefisien b merupakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X.

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Konstanta sebesar 3,604 mengandung arti bahwa konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 3,604
2. Koefisien regresi X sebesar 0,713 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kepuasan pasien, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,713. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y positif.



Hipotesis:

H₀ : Tidak ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel pelayanan kefarmasian (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y).

H₁ : Ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel pelayanan kefarmasian (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y).

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t hitung = 25,491 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata dari variabel X terhadap variabel Y.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Pratama Asy-Syifa Medika mengenai evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien. Didapatkan hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi di Klinik Pratama As-Syifa Medika didapat hasil rata rata persentase kepuasan pasien sebesar 86,5 % termasuk dalam kategori sangat puas.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama As-syifa medika dengan rata-rata sebesar 85,1% yaitu termasuk kategori sangat puas.
3. Berdasarkan hasil uji korelasi untuk menentukan hubungan antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di klinik pratama asyifa medika didapatkan hasil uji Correlation Coefficient dengan nilai 0,866, koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,799, dan Uji regresi linier dengan t hitung = 25,491 maka dapat disimpulkan ada hubungan korelasi yang kuat antara Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien.

5.2 Saran

1. Untuk semua dimensi yang mendapatkan hasil sangat puas sebaiknya tetap dipertahankan kualitas pelayanannya agar pasien selalu merasa nyaman saat berobat atau kontrol.
2. Untuk sistem komputerisasi klinik harus konsisten selalu dijalankan agar memudahkan dalam penginputan pelayanan kefarmasian dan stok opname.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Astuti, Niken Kusuma, and Wisnu Kundarto. 2018. “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS.” *JPSCR : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research* 3 (2): 84. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>.
- Denanti, I. A., & Wardani, S. Y. (2019). **Pengaruh komunikasi interpersonal dan interaksi teman sebaya terhadap kepercayaan diri dalam berpendapat.** *Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling*, 3(1), 111–118.
- Isabella, Nur Aulia. 2020. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Az-Zahra Lebaksiu.” *Karya Tulis Ilmiah*, i–91.
- Nurrahman, (2021). **Pengantar Statistik**. Bandung : Media Sains Indonesia
- Notoatmodjo S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan* (3rd Edition). Jakarta, Indonesia: PT. Rineka Cipta.
- Permenkes RI, Nomor 34 Tahun 2021. **Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik**
- Putri, Vika Indrianti, M Nurul Huda, and Eka Yusmanisari. 2023. “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan” 3: 266–79.
- Qotimah, Yuliana Khusnul. 2013. “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19.” *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Ramadhan, Ilham. 2022. “Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan Di Apotek K-24 Kiaracandong Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan Di Apotek K-24 Kiaracandong ”
- Saputri, Dellia, Sylvi Adiana, and Milda Rianty Lakoan. 2023. “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Poli Anak Rumah Sakit X.” *Indonesian Journal of Health Science* 3 (2a): 160–69. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v3i2a.439>.
- Silaen S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* Edisi Revisi. Bogor, Indonesia: In Media
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 1. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 2. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Syapitri H, Amila, Aritonang J. 2021. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang, Indonesia: Ahlimedia Press

Lampiran 1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

LEMBAR INFORMED CONSENT

Kode Responden

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

No. HP :

Bersedia untuk menjadi subjek dalam penelitian yang berjudul
**“Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan
 Pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika”** yang dilaksanakan oleh:

Nama : Dicky Suherlin

NIM : D1A220002

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan

Alam Universitas : Al Ghifari Bandung

Saya mengetahui prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan resiko apapun terhadap saya dan keluarga saya. Saya telah diberikan penjelasan bahwa peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas saya dengan mengubah nama dalam bentuk kode responden (berupa huruf dan angka) pada saat penyajian data. Informasi dan keterangan yang saya berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Saya telah diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum dimengerti dan telah mendapatkan jawaban yang jelas dan benar.

Dengan ini saya menyatakan dengan sukarela untuk ikut sebagai subjek dalam penelitian ini.

Bandung, 2024

Yang Menyetujui,

.....

Lampiran 2. Kuesioner Data Demografi Responden

1. Keterangan: (*) coret salah satu.

1. Nama :
2. Umur :
 - a. 18-28 tahun
 - b. 29-39 tahun
 - c. 40-50 tahun
 - d. 51-59 tahun
3. Jenis Kelamin : L / P *)
4. Alamat :
5. No. HP :
6. Pendidikan terakhir :
 - a. Tidak tamat SD
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA/ SMK
 - e. Perguruan Tinggi
7. Pekerjaan :
 - a. Tidak/ Belum bekerja
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. Wiraswasta
 - d. Mahasiswa
 - e. Pegawai Negeri
 - f. Pegawai Swasta
 - g. Petani
 - h. Lainnya



2. Kuesioner Mengenai Pengaruh Pelayanan Kefarmasian

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Ketanggapan					

A	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan benar					
B	Petugas farmasi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien					
2.	Jaminan					
A	Petugas farmasi menjamin tentang kualitas obat yang dibutuhkan pasien					
B	Petugas farmasi mengkonfirmasi ulang tentang obat yang diberikan kepada pasien					
3.	Keandalan					
A	Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat					
B	Petugas farmasi memberikan informasi tentang kegunaan obat					
4.	Empati					
A	Petugas farmasi memberikan informasi dengan ramah					
B	Petugas farmasi dapat atau bisa mendengarkan keluhan pasien dengan baik					
5.	Bukti Langsung					
A	Klinik menyediakan <i>security</i> atau petugas keamanan					
B	Suasana klinik yang bersih dan nyaman					

3. Mengenai Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Pemberian Informasi					
A	Petugas farmasi memberikan informasi yang jelas mengenai aturan pakai obat					
B	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai indikasi obat					
2.	Waktu Tunggu					
A	Resep untuk obat non racikan tidak lebih dari 15 menit					
B	Resep untuk obat racikan tidak lebih dari 30 menit					
3.	Fasilitas					
A	Instalasi Farmasi menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi pasien					
B	Instalasi Farmasi menyediakan meja konseling bagi pasien					
4.	Keberhasilan Terapi					

A	Pasien tidak kembali dengan keluhan yang sama					
B	Pasien tidak kembali dalam waktu dekat					



Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS AL-GHIFARI FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

Program Studi : Farmasi (S.1)

SK. MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL NO. 180/D/O/2002

Terakreditasi "B" SK LAM-PTKes Nomor 0382/LAM-PTKes/Akr/Sar/III/2019

Jalan Cisaranten Kulon No. 140 Telp/Fax 022-7835813, 9568 8977 Soekarno-Hatta Bandung 40293

Email : farmasi_unfari@yahoo.co.id, http : //farmasiunfari.blogspot.com

Nomor : 140/R3.MIPA/Akd/I/2024
Lampiran : 1 halaman
Perihal : **Permohonan Surat Ijin Penelitian**

Kepada Yth.

Kepada Yth. Manager Klinik Pratama Asyifa Medika Kota Subang
di Tempat

Assalamu'alaikum War.Wab.

Teringg salam serta doa, semoga Allah SWT memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Berdasarkan Program Kerja Jurusan Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Al-Ghifari Tahun Akademik 2023/2024, salah satu kegiatannya adalah Penelitian Tugas Akhir mahasiswa. Maka bersama ini kami sampaikan mahasiswa kami yang memerlukan bantuan berupa surat pengantar untuk penelitian di Klinik Pratama Asyifa Medika untuk keperluan penelitian yang sedang dilakukan.

Sehubungan hal tersebut, mohon kiranya bapak/ibu dapat memberikan bantuan kepada mahasiswa kami.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum War.Wab.

Bandung, 30 Januari 2024

Drs Baiq Vera El Viera, M.Si
NIK. 199210377

Lampiran surat nomor : 140/R3.MIPA/Akd/I/2024

DAFTAR NAMA MAHASISWA

NO.	NAMA	NIM	NO.HP	JUR./PROG.	JUDUL PENELITIAN
1	Dicky Suherlin	D1A220002	082318462400	Farmasi / S-1	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama As-Syifa Medika

Bandung, 30 Januari 2024



Ds. Baiq Vera El Viera, M.Si
No. 199210377



Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dari Klinik Pratama As-Syifa Medika



**KLINIK PRATAMA RAWAT INAP
AS-SYIFA MEDIKA**

Jalan Tambakmekar - Kumpay RT 24 RW 04 Desa Tambakmekar
Kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang 41281 Hp.082321010781
Email : klinikasyifa536@gmail.com
(Sertifikat Standar : 91202011721580001)

Hal : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
Kepada Yth :
Universitas Al – Ghifari Bandung
Jl. Cisaranten Kulon No.140 Soekarno-Hatta Bandung 40293

Yang bertanda tangan dibawah ini:
Nama : dr. Satrio Widyanto
Jabatan : Kepala Klinik Pratama As-Syifa Medika Subang

Dengan ini menerangkan bahwa :
Nama : Dicky Suherlin
NIM : D1A220002
Mahasiswa : Universitas Al – Ghifari Bandung

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melakukan penelitian di Klinik Pratama As-Syifa Medika Subang.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Subang, 14 Februari 2024
Klinik Pratama As-Syifa
Medika Subang



dr. Satrio Widyanto



Dipindai dengan CamScanner

P6	Pearson Correlation	0,169	0,175	0,030	.562**	0,105	1	-0,025	.576**	.365*	0,318	0,332	0,157	-0,025	.576**	.365*	.569**	0,051	0,030	.472**
	Sig. (2-tailed)	0,371	0,354	0,876	0,001	0,582		0,896	0,001	0,048	0,087	0,073	0,406	0,896	0,001	0,048	0,001	0,787	0,876	0,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	0,338	.418*	.526**	0,206	.527**	-0,025	1	0,346	.471**	.400*	.591**	0,168	1,000**	0,346	.471**	0,302	0,305	.526**	.698**
	Sig. (2-tailed)	0,068	0,021	0,003	0,275	0,003	0,896		0,061	0,009	0,029	0,001	0,375	0,000	0,061	0,009	0,105	0,101	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.454*	.392*	0,346	.566**	.386*	.576**	0,346	1	.468**	.426*	.490**	0,276	0,346	1,000**	.468**	0,328	0,269	0,346	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,032	0,061	0,001	0,035	0,001	0,061		0,009	0,019	0,006	0,140	0,061	0,000	0,009	0,077	0,150	0,061	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	0,359	0,103	0,332	0,267	0,319	.365*	.471**	.468**	1	0,251	.399*	0,132	.471**	.468**	1,000**	.451*	0,101	0,332	.604**
	Sig. (2-tailed)	0,051	0,589	0,073	0,154	0,086	0,048	0,009	0,009		0,181	0,029	0,488	0,009	0,009	0,000	0,012	0,594	0,073	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.528**	0,326	.409*	0,319	.538**	0,318	.400*	.426*	0,251	1	0,351	0,354	.400*	.426*	0,251	0,259	0,263	.409*	.644**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,079	0,025	0,086	0,002	0,087	0,029	0,019	0,181		0,057	0,055	0,029	0,019	0,181	0,168	0,160	0,025	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K11	Pearson Correlation	.547**	.403*	0,212	0,342	.466**	0,332	.591**	.490**	.399*	0,351	1	.408*	.591**	.490**	.399*	.517**	0,077	0,212	.704**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,027	0,261	0,065	0,009	0,073	0,001	0,006	0,029	0,057		0,025	0,001	0,006	0,029	0,003	0,686	0,261	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K12	Pearson Correlation	.640**	.375*	-0,016	0,168	.502**	0,157	0,168	0,276	0,132	0,354	.408*	1	0,168	0,276	0,132	0,022	-0,016	.445*	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,041	0,932	0,374	0,005	0,406	0,375	0,140	0,488	0,055	0,025		0,375	0,140	0,488	0,907	0,984	0,932	0,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K13	Pearson Correlation	0,338	.418*	.526**	0,206	.527**	-0,025	1	0,346	.471**	.400*	.591**	0,168	1	0,346	.471**	0,302	0,305	.526**	.698**
	Sig. (2-tailed)	0,068	0,021	0,003	0,275	0,003	0,896		0,061	0,009	0,029	0,001	0,375		0,061	0,009	0,105	0,101	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K14	Pearson Correlation	.454*	.392*	0,346	.566**	.386*	.576**	0,346	1,000**	.468**	.426*	.490**	0,276	0,346	1	.468**	0,328	0,269	0,346	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,032	0,061	0,001	0,035	0,001	0,061	0,000	0,009	0,019	0,006	0,140	0,061		0,009	0,077	0,150	0,061	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K15	Pearson Correlation	0,359	0,103	0,332	0,267	0,319	.365*	.471**	.468**	1,000**	0,251	.399*	0,132	.471**	.468**	1	.451*	0,101	0,332	.604**

	Sig. (2-tailed)	0,051	0,589	0,073	0,154	0,086	0,048	0,009	0,009	0,000	0,181	0,029	0,488	0,009	0,009		0,012	0,594	0,073	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K16	Pearson Correlation	0,335	0,326	0,112	0,150	0,179	.569**	0,302	0,328	.451*	0,259	.517**	0,022	0,302	0,328	.451*	1	0,049	0,112	.491**
	Sig. (2-tailed)	0,070	0,079	0,555	0,428	0,343	0,001	0,105	0,077	0,012	0,168	0,003	0,907	0,105	0,077	0,012		0,796	0,555	0,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K17	Pearson Correlation	0,326	0,347	.706**	0,261	.511**	0,051	0,305	0,269	0,101	0,263	0,077	-	0,305	0,269	0,101	0,049	1	.706**	.513**
	Sig. (2-tailed)	0,079	0,060	0,000	0,164	0,004	0,787	0,101	0,150	0,594	0,160	0,686	0,984	0,101	0,150	0,594	0,796		0,000	0,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K18	Pearson Correlation	0,301	0,337	1.000**	0,219	.404*	0,030	.526**	0,346	0,332	.409*	0,212	-	.526**	0,346	0,332	0,112	.706**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	0,106	0,069	0,000	0,244	0,027	0,876	0,003	0,061	0,073	0,025	0,261	0,932	0,003	0,061	0,073	0,555	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.701**	.613**	.629**	.539**	.732**	.472**	.698**	.757**	.604**	.644**	.704**	.445*	.698**	.757**	.604**	.491**	.513**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,008	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,000	0,006	0,004	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

(lanjutan)

b. Uji Reliabilitas

Cara pengambilan keputusan:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600, maka kuesioner dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,600, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,903	18

Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0,832, maka kuesioner bagian kedua ini dapat dinyatakan reliabel.

Lampiran 6. Hasil Uji Descriptive Statistics

a. Karakteristik Demografi Responden

Statistics

		JENIS_KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	KAT_UMUR
N	Valid	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,49	3,80	3,65	2,54
Std. Error of Mean		0,038	0,177	0,059	0,088
Median		1,00	3,00	4,00	3,00
Mode		1	1	4	3
Std. Deviation		0,501	2,313	0,771	1,154
Variance		0,251	5,352	0,594	1,332
Range		1	7	3	3
Minimum		1	1	2	1
Maximum		2	8	5	4
Sum		254	649	624	435

Frequency Table

JENIS_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	88	51,5	51,5	51,5
	Laki-laki	83	48,5	48,5	100,0
	Total	171	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak/belum bekerja	36	21,1	21,1	21,1
	IRT	25	14,6	14,6	35,7
	Wiraswasta	35	20,5	20,5	56,1
	Mahasiswa	15	8,8	8,8	64,9
	Pegawai Negeri	4	2,3	2,3	67,3
	Pegawai Swasta	24	14,0	14,0	81,3
	Petani	22	12,9	12,9	94,2
	Lainnya	10	5,8	5,8	100,0
	Total	171	100,0	100,0	



PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	22	12,9	12,9	12,9
	SMP	25	14,6	14,6	27,5
	SMA	115	67,3	67,3	94,7
	Perguruan Tinggi	9	5,3	5,3	100,0
	Total	171	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 28 tahun	47	27,5	27,5	27,5
	29 - 39 tahun	29	17,0	17,0	44,4
	40 - 50 tahun	50	29,2	29,2	73,7
	51 - 60 tahun	45	26,3	26,3	100,0
	Total	171	100,0	100,0	



Lampiran 7. Tabulasi Data Sampel

TABULASI DATA SAMPEL

Responden	Skor Item P																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total	11	12	13	14	15	16	17	18	SKOR TOTAL
1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	5	4	4	37
2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	5	4	5	5	4	5	4	4	36
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	2	4	4	4	4	5	4	29
7	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	38	4	3	4	3	4	5	4	4	31
8	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	40	4	4	5	3	5	4	5	5	35
10	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	4	3	4	31
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	5	4	32
12	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	29	2	4	2	3	4	4	2	2	23
13	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40	4	5	5	4	4	4	4	4	34
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	33
15	5	5	4	2	5	2	5	3	4	5	40	4	5	5	3	4	4	4	4	33

16	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	4	4	5	5	3	2	32
17	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	5	4	5	4	4	5	5	4	36
18	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
19	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41	4	5	3	4	4	5	5	4	34
20	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	4	5	5	5	5	5	38
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	4	4	37
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	5	4	5	4	4	4	4	35
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	4	33
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	4	4	38
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	3	5	4	4	4	4	5	4	33
28	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	40	4	2	5	4	5	5	4	5	34
29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	5	4	4	33
30	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	44	3	4	4	5	5	4	5	5	35
31	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	4	5	5	5	5	5	38
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	4	4	37
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	5	4	5	4	4	4	4	35
36	5	5	4	2	5	2	5	3	4	5	40	4	5	5	3	4	4	4	4	33
37	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	4	4	5	5	3	2	32
38	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	5	4	5	4	4	5	5	4	36

39	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	5	4	32
41	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	29	2	4	2	3	4	4	2	2	23
42	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40	4	5	5	4	4	4	4	4	34
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	33
44	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	4	33
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	4	4	38
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	3	5	4	4	4	4	5	4	33
47	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	40	4	2	5	4	5	5	4	5	34
48	5	5	4	2	5	2	5	3	4	5	40	4	5	5	3	4	4	4	4	33
49	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	5	4	5	5	3	2	32
50	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	5	4	5	4	4	5	5	4	36
51	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
52	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41	4	5	3	4	4	5	5	4	34
53	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37
54	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	5	4	4	37
55	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	5	4	5	5	4	5	4	4	36
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
60	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41	4	5	3	4	4	5	5	4	34
61	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37

62	5	5	4	2	5	2	5	3	4	5	40	4	5	5	3	4	4	4	4	33
63	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	4	4	5	5	3	2	32
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	5	4	32
65	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	29	2	4	2	3	4	4	2	2	23
66	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40	4	5	5	4	4	4	4	4	34
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	33
68	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	4	33
69	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	4	4	38
70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	3	5	4	4	4	4	5	4	33
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	2	2	4	4	4	5	5	30
73	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	38	4	3	4	3	4	5	4	4	31
74	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	5	33
75	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	40	4	4	5	3	5	4	5	3	33
76	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
77	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41	4	5	3	4	4	5	5	5	35
78	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37
79	5	5	4	2	5	2	5	3	4	5	40	4	5	5	3	4	4	4	5	34
80	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	4	4	5	5	3	4	34
81	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	4	37
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	4	5	5	5	5	5	38
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	4	4	37

85	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	5	4	5	4	4	4	4	35
86	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	5	5	4	5	5	4	4	5	37
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	4	39
88	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4	4	5	5	5	5	5	4	37
89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	4	36
90	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43	5	4	5	4	4	4	4	5	35
91	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	4	5	34
92	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	5	4	4	37
93	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	5	4	5	5	4	5	4	4	36
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	4	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	2	4	4	4	4	5	4	29
98	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	38	4	3	4	3	4	5	4	4	31
99	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	40	4	4	5	3	5	4	5	5	35
101	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	4	3	4	31
102	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	5	3	4	5	5	5	4	5	36
103	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	40	3	3	4	5	4	4	3	4	30
104	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	4	5	5	4	4	34
105	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	45	4	4	5	5	5	5	4	5	37
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	5	5	5	5	5	39
107	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	44	3	4	4	5	5	4	3	4	32

108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
111	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	4	5	4	4	5	4	4	5	35
112	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44	3	5	4	4	5	4	4	4	33
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
115	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	44	4	4	4	4	5	4	3	4	32
116	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33	3	3	3	4	4	4	2	3	26
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
118	4	5	3	4	2	3	5	4	3	5	38	2	2	2	5	5	2	3	3	27
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	5	5	3	4	4	30
120	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	4	3	4	4	4	3	4	30
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
122	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	4	5	4	5	5	5	5	5	38
123	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
125	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	39
126	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	41	3	3	3	4	5	5	4	4	31
127	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	4	5	4	4	5	37
128	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
129	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	4	31
130	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40	5	3	3	4	5	4	5	5	34

154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
155	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	37	3	4	3	4	3	3	2	3	25
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	5	4	4	34
157	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
158	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	47	4	4	4	5	5	4	4	4	34
159	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
162	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44	3	4	4	5	4	3	4	5	32
163	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	37	3	3	3	4	4	4	4	4	29
164	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	34	3	3	3	4	3	3	2	2	23
165	5	3	3	2	2	5	5	5	4	3	3	37	4	5	5	3	5	5	5	3	35
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
167	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	28	3	2	2	3	3	3	3	4	23
168	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	5	4	5	38
169	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
170	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
171	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	39	3	3	4	2	5	5	3	4	29

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



