

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK SENTOSA BENGKULU**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



Oleh :

MITA MERIYANTI

18111049

**SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
BENGKULU**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Nama : Mita Meriyanti

NIM : 18111049

Program Studi : DIII Farmasi

Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau dipergunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang dipakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu, 02 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Mita Meriyanti

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK SENTOSA BENGKULU

Oleh :

Mita Meriyanti

18111049

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian Diploma (DIII) Farmasi
Di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu

Pada Tanggal: 26 Juli 2021

Dewan Penguji:

Pembimbing I

(Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt)
NIDN : 0205019201

Pembimbing II

(Setya Enti Rikomah, M.Farm.,Apt)
NIDN : 0228038801

Penguji:

(Sari Yanti, M. Farm., Apt)
NIDN:

MOTTO

- Bekerjalah sampai kamu lelah dan jangan pernah putus asah, sesungguhnya setiap perjuangan tidak akan mengecewakan hasil.
- Cintai dirimu dahulu baru mencintai orang lain, jangan sampai cintamu menjadi penyakit hanya karna mencintai orang lain.
- Jangan berdiri didepanku karna kamu bukan imamku, jangan pula berdiri dibelakangku karna kamu bukan pengikutku, tapi berdirilah disampingku jika kamu sahabatku.
- Berusaha, kerja keras, berdo'a dan beribadah insya Allah lancar dan dipermudahkan.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, kesehatan serta kelancaran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Meskipun begitu banyak kesusahan dalam perjalanan meraih gelar Amd. Farm. ini namun tidak sedikitpun mengurangi semangat saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga rasa lelah serta setiap tetes keringat dalam perjuangan ini mendapatkan hasil yang bermanfaat dan dapat diterapkan kedepannya. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT. Yang telah melimpahkan nikmat sehat serta karuniah-Nya.
2. Ayahanda Tercinta (Tarmizi), Seorang lelaki tangguh yang menjadi panutan dalam bekerja keras, terimakasih atas dukungan moril maupun materil selama ini, sehingga aku mampu melewati semuanya.
3. Ibunda Tersayang (Misro) Wanita terhebat dalam hidupku, terimakasih atas setiap do'a yang ibu berikan, karna setiap ketulusanmu tidak dapat aku balas. Aku bisa menyelesaikan semua ini berkat dukunganmu jua.
4. Untuk adik-adikku (Mira Oktami) Terimakasih sudah menemaniku hari demi hari untuk melewati semua ini, (Lindan Trihtian & Mas Putri Ayu)

semangatku ini juga berkat kalian, semata karna aku ingin menjadi contoh yang baik kedepannya buat kalian.

5. Buat keluarga besarku (Kholik-Halimah Family) & (Jamadin Family) Terimakasih atas dukungan kalian semua, akhirnya selesai juga pendidikan ini.
6. Calon imamku (Rendra, S.Pd) Motivatorku, terimakasih atas supportnya, lelaki hebat yang selalu ada disetiap hariku.
7. Buat Sahabat Seperjuanganku Liza Hari Listari, Eko Saputra, Endah Winarti, Putri Puja Sari, Terimakasih atas bantuan tenaga maupun fikiran selama ini. Atas waktu yang telah dilewati bersama-sama dalam menempuh pendidikan di STIKES Al-Fatah Bengkulu dari Semester 1 sampai 6.
8. Buat Sahabat SD ku (Siti Hartina, S. Pd.I) satu-satunya yang menemani di rantauan, pun untuk bibinda Liza dan Adinda Hinda yang welcome banget ketika direpotkan ditempat kalian.
9. Dosen Pembimbingku ibu Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt. dan ibu Setya Enti Rikomah, M. Farm., Apt. Terimakasih telah memberi masukan, bimbingan, serta bantuan dari mulai proses Proposal sampai terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini, berkat merekalah KTI ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
10. Untuk ibu Putri Dewi Sartika, S. Farm., Apt. Selaku Apoteker Apotek Sentosa Bengkulu, Terimakasih telah ikut berpartisipasi dalam terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Terimakasih juga untuk Ibu Densi Selpia Sopiani, M. Farm., Apt. selaku ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu.
12. Untuk teman-teman satu angkatan terimakasih atas kerjasama serta semangat selama belajar di STIKES Al-Fatah Bengkulu, jaga nama baik ALMAMATER kita.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERDADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SENTOSA BENGKULU”**.

Penulis menyadari tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini karena adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt. selaku Pembimbing I dalam penyusunan dan pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan dan nasehat.
2. Ibu Setya Enti Rikomah, M. Farm., Apt selaku Pembimbing II yang senantiasa tiada lelah untuk memberikan bimbingan, masukan serta motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Sari Yanti, M. Farm., Apt. selaku penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Gina Lestari, M. Farm., Apt. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ibu Densi Selpia Sopianti., M.Farm., Apt. selaku Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu
6. Bapak Drs. Joko Triyono, Apt., MM. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu.
7. Seluruh Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Kepada orang tua ayahanda tercinta (Tarmizi) dan Ibunda tercinta (Misro) yang selalu memberi do'a, dukungan, bantuan moril maupun materil.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat, motivasi dan dorongan dalam membantu menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekeliruan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun penyusunan Karya Tulis Ilmiah. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari berbagai pihak agar penulis dapat berkarya lebih baik dan optimal lagi dimasa yang akan datang.

Bengkulu, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Bagi Akademik.....	3
1.5.2 Bagi Peneliti Lanjutan.....	4
1.5.3 Bagi Instansi atau Masyarakat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Teori	5
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	5

2.1.2	Faktor Kepuasan Pasien	7
2.1.3	Pengertian Apotek.....	9
2.1.4	Pelayanan Kefarmasian.....	9
2.2	Kerangka Konsep	12
BAB III METODE PENELITIAN		13
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.2	Populasi dan Sampel	13
3.2.1	Populasi.....	13
3.2.2	Sampel.....	13
3.3	Prosedur Kerja.....	14
3.3.1	Persiapan Izin Pra Penelitian.....	14
3.3.2	Pra Penelitian	15
3.3.3	Izin Penelitian.....	15
3.3.4	Penelitian.....	15
3.4	Pengambilan Data	15
3.5	Analisis Data	16
3.5.1	Kriteria Sampel Penelitian	16
3.6	Definisi Operasional.....	17
3.6.1	Alat Ukur.....	17
3.6.2	Hasil Ukur	18
3.6.3	Skala Ukur.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		19
4.1	Hasil	19
4.1.1	Karakteristik Responden	19
4.1.2	Tingkat Kepuasan.....	23

4.2 Pembahasan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran.....	34
5.2.1 Bagi Akademik.....	34
5.2.2 Bagi Peneliti Lanjutan.....	34
5.2.3 Bagi Apotek	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	12
Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	20
Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	22
Gambar 6. Persentase Kepuasan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	23
Gambar 7. Persentase Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	25
Gambar 8. Persentase Kepuasan Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>).....	26
Gambar 9. Persentase Kepuasan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	27
Gambar 10. Persentase Kepuasan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. Definisi Operasional	18
Tabel II. Kriteria Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan	19
Tabel III. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel IV. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	21
Tabel V. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	22
Tabel VI. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	23
Tabel VII. Hasil Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	24
Tabel VIII. Hasil Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	26
Tabel IX. Hasil Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>)	27
Tabel X. Hasil Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	28
Tabel XI. Hasil Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	30
Table XII. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian	38
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian Kesbangpol	39
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol.....	40
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sentosa	41
Lampiran 5. Informed Consent	42
Lampiran 6. Kuesioner Kosong.....	43
Lampiran 7. Kuesioner yang Sudah di Isi	45
Lampiran 8. Data Karakteristik Responden	46
Lampiran 9. Data Kuesioner	50
Lampiran 10. Perhitungan Data Karakteristik.....	53
Lampiran 11. Perhitungan Data Kuesioner	55
Lampiran 12. Dokumentasi	58
Lampiran 13. Surat Keterangan Penelitian dari Apotek Sentosa	59

INTISARI

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*convidence*), Empati (*empathy*), dan Bukti Langsung (*tangible*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang menebus obat di Apotek Sentosa Bengkulu. Pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*, jumlah sampel 86 responden dan dilaksanakan pada bulan Februari 2021 sampai Maret 2021.

Hasil persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Keandalan (*reliability*) sebesar 94,77% (sangat puas), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 86,34% (sangat puas), dimensi Keyakinan (*convidence*) 86,20% (sangat puas), dimensi Empati (*empathy*) 82,56% (sangat puas), dan pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) 83,08% (sangat puas). Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu diklasifikasikan Sangat Puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek Sentosa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. 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 (Kepmenkes, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kepmenkes, 2014). Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Kepmenkes, 2016).

Dengan berkembangnya pelayanan kefarmasian, apotek dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Jika ingin mengetahui kualitas pelayanan maka diperlukannya survey tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang di kenal dengan nama *SERVQUAL*, kelima dimensi tersebut yakni kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk

mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Jika kepuasan pasien baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tersebut sangat baik. Namun jika kepuasan pasien dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan yang dilakukan oleh instansi tersebut (Bertawati, 2013)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengetahui tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dari Penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan di Apotek Sentosa Bengkulu.
- b. Sampel yang digunakan adalah pasien umum yang menebus obat di apotek Sentosa Bengkulu.
- c. Instrument yang digunakan adalah kuesioner

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana persentase Keandalan (*reliability*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu?
- b. Bagaimana persentase Ketanggapan (*responsiveness*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu?
- c. Bagaimana persentase Keyakinan (*confidence*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu?

- d. Bagaimana persentase Empati (*emphaty*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu?
- e. Bagaimana persentase Bukti Langsung (*tangible*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persentase Keandalan (*reliability*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu
- b. Untuk mengetahui persentase Ketanggapan (*responsivennes*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu
- c. Untuk mengetahui persentase Keyakinan (*confidence*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu
- d. Untuk mengetahui persentase Empati (*emphaty*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu
- e. Untuk mengetahui persentase Bukti Langsung (*tangible*) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Akademik

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat menjadi referensi tambahan di perpustakaan khususnya dibidang Apotek.

1.5.2 Bagi Peneliti Lanjutan

Informasi yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai literatur atau referensi bagi peneliti lain yang berminat dalam penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di apotek Sentosa Bengkulu.

1.5.3 Bagi Instansi atau Masyarakat

Sebagai bahan evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan , atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan menurut bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan, karena terpenuhinya hasrat hati dan kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai perihal yang bersifat puas atau kesenangan jiwa karena telah berkecukupan (Putra, 2011).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Jika kepuasan pasien baik, berarti pelayanan yang suguhkan oleh suatu instansi tersebut sangat baik. Namun jika kepuasan pasien dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evalusai khusus tentang pelayanan yang dilakukan oleh instansi tersebut (Bertawati, 2013).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncull setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas, Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan amat Puas (Puspaningtyas, 2020).

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang disarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas yang berfokus pada lima dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Ramadhani, 2011). Adapun 5 dimensi yang membangun mutu pelayanan, yaitu (Daulay, 2015):

1. *Tangible* (Bukti Langsung), aspek ini mencakup segala hal yang tampak dan dapat dilihat, seperti fasilitas fisik yang dapat digunakan oleh pelanggan, tampilan tata letak, penampilan karyawan, dan lain-lain
2. *Reliability* (Kehandalan), Aspek *reliability* merupakan ukuran kemampuan suatu produk atau jasa memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), aspek *responsiveness* merupakan ukuran yang dirasakan pelanggan mengenai keinginan penyedia produk/jasa untuk membantu pelanggannya.
4. *Confidence* (keyakinan), aspek *confidence* mencakup kemampuan penyedia produk/jasa dalam memberikan rasa percaya terhadap produk/jasanya kepada pelanggan.
5. *Empathy* (Empati) aspek *emphaty* merupakan ukuran yang dirasakan pelanggan mengenai kemudahan, komunikasi dan perhatian penyedia produk/jasa terhadap kebutuhannya.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang

tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien cenderung mematuhi nasihat, setiadata terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Fitrah, 2016).

2.1.2 Faktor Kepuasan Pasien

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, adalah sebagai berikut (Satibi, dkk. 2019):

a. Kemudahan

Kemudahan pasien untuk mengakses apotek menjadi factor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika mendirikan apotek, apoteker harus memperhatikan factor kemudahan. Hal ini dapat dilakukan dengan mencari lokasi yang strategis dari segi transportasi (mudah untuk menuju ke lokasi apotek), dekat dengan penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, praktek dokter dan puskesmas, dekat dengan pemukiman penduduk yang memiliki kondisi social, ekonomi dan budaya sehingga ketika sakit masyarakat akan mencari pelayanan kesehatan dan obat, bukan keparanormal, dukun atau ahli nujum.

b. Kelengkapan Obat

Seperti halnya pasien, konsumen tidak ingin ditolak resepnya ketika mencari obat atau mendapat alasan bahwa obatnya belum tersedia di apotek. Hal ini harus disikapi apotek dengan berupaya melengkapi obat dan sediaan lainnya. Kelengkapan obat di Apotek dapat dilakukan

dengan cara bekerja sama dengan Pedagang Besar Farmasi (PBF), membuat jejaring apotek, serta dapat melakukan manajemen *channel*. Faktor penentu lain yang berpengaruh adalah kemampuan apoteker untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

c. Lama Pelayanan

Lama pelayanan merupakan factor paling kritis menurut pasien. Lama pelayanan yang dimaksud adalah lama pelayanan mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat. Pelayanan obat di apotek merupakan titikjenuh terakhir sebelum obat diberikan ke pasien, yang sebelumnya pasien harus ke dokter, cek kesehatan di laboratorium, kemudian mendapat resep, dan yang terakhir membeli obat di apotek.

d. Keramahan Karyawan

Keramahan karyawan, khususnya tenaga kefarmasian dapat menjadi poin penting yang menyebabkan pasien loyal terhadap apotek. Pasien akan mencari apotek yang karyawannya mampu melayani dengan baik, selalu tersenyum, aktif berkomunikasi, dan santun. Apabila pasien tidak sensitive dengan harga, keramahan karyawan menjadi factor yang menentukan.

e. Harga

Harga menjadi salah satu factor konsumen memilih apotek, terutama pasien yang sensitif terhadap harga obat. Pasien yang sensitif terhadap harga obat selalu berupaya menawar harga yang lebih murah.

Apoteker harus berupaya untuk menetapkan harga yang terjangkau dan bersaing dengan kompetitornya.

2.1.3 Pengertian Apotek

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 pengertian apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan Menurut Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tugas dan fungsi Apotek adalah sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional

2.1.4 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 (Kepmenkes, 2016). Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kepmenkes, 2014).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik, meliputi (Kepmenkes, 2016):

a. Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan Pengkajian Resep meliputi:

1. Kajian administratif meliputi:

- a) Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
- b) Nama dokter, nomor surat izin praktik (sip), alamat, nomor telepon dan paraf
- c) Tanggal penulisan resep

2. Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

- a) Bentuk dan kekuatan sediaan
- b) Stabilitas
- c) Kompatibilitas (ketercampuran obat)

3. Pertimbangan klinis meliputi:

- a) Ketepatan indikasi dan dosis Obat
- b) Aturan, cara dan lama penggunaan Obat
- c) Duplikasi dan/atau polifarmasi
- d) Reaksi Obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping Obat, manifestasi klinis lain)

e) Kontra indikasi dan interaksi

b. *Dispensing*

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan, dan pemberian Informasi Obat.

c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

PIO meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, Farmakologi, efek samping, interaksi, keamanan pengguna pada ibu hamil dan menyusui, harga, dan lain-lain.

d. Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

e. Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

Pelayanan farmasi yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa seseorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

g. **Monitiring Efek Samping Obat (MESO)**

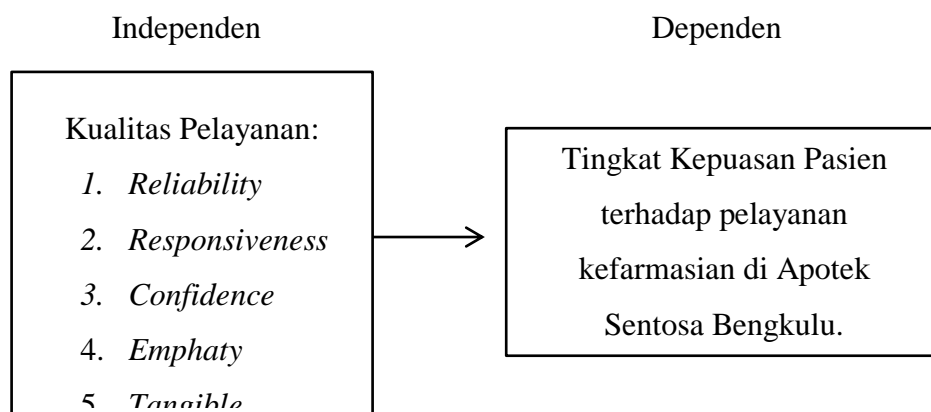
Kegiatan pemantaun setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

Standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2010).

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Sentosa Bengkulu, dengan rentang waktu Februari 2021 sampai Maret 2021.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, yang mungkin diselidiki/diamati (Notoatmodjo, 2012). Populasi yang diteliti adalah seluruh pasien yang menebus resep obat di Apotek Sentosa Bengkulu selama rentang waktu Februari 2021 sampai Maret 2021.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil responden dengan cara menentukan populasi penelitian terlebih dahulu. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dari penelitian ini yakni berdasarkan teknik *Accidental sampling*. Teknik *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016). Dalam Penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping

pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggung jawabkan apa yang telah ia kemukakan (Supardi 2014).

Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan rumus penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah yang sudah pasti (Fathnur, 2018). Sehingga mencari jumlah sampel penelitian dengan menggunakan rumus Slovin yaitu (Pradana, 2016):

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

keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Tingkat ketidakpercayaan/ kesalahan

$$n = \frac{608}{1 + 608 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{608}{1 + 6,08}$$

$$n = \frac{608}{7,08}$$

$$n = 85,87 \text{ (dibulatkan menjadi 86 pasien/responden)}$$

3.3 Prosedur Kerja

3.3.1 Persiapan Izin Pra Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan peneliti mempersiapkan judul penelitian. Kemudian peneliti mengajukan surat permohonan izin Pra Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) kota

Bengkulu. Setelah mendapat rekomendasi dari Badan Kesbangpol peneliti mulai melakukan pra penelitian di apotek Sentosa Bengkulu.

3.3.2 Pra Penelitian

Dalam kegiatan pra penelitian, peneliti melakukan survey lapangan di Apotek Sentosa Bengkulu untuk melihat berapa banyak pasien yang menebus resep obat dan mendapat pelayanan kesehatan di Apotek Sentosa Bengkulu, sehingga di dapatlah data awal untuk menentukan Populasi dan sampel dalam penelitian.

3.3.3 Izin Penelitian

Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) kota Bengkulu. Kemudian setelah mendapat rekomendasi dari Dinas Kesbangpol peneliti mulai melakukan penelitian di apotek Sentosa Bengkulu.

3.3.4 Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Sentosa Bengkulu dengan rentang waktu Februari-April 2021. Pada tahap penelitian ini peneliti mulai melakukan pengumpulan data berupa kuesioner yang di bagikan kepada pasien yang mendapat pelayanan resep obat di Apotek Sentosa Bengkulu.

3.4 Pengambilan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti, dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden di ruang tunggu Apotek Sentosa Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari apotek Sentosa Bengkulu.

3.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisa kuantitatif deskriptif.

Analisa kuantitatif deskriptif adalah analisa dengan teknik pengumpulan data kuantitatif yaitu dapat diperoleh dari kuesioner hasilnya akan digambarkan dalam bentuk tabel ataupun grafik (Rangkuti, 2006).

Analisa penilaian menggunakan skala poin (Sugiono, 2012):

Sangat Puas : 5 poin

Puas : 4 poin

Cukup Puas : 3 poin

Kurang Puas : 2 poin

Tidak Puas : 1 Poin

Setelah itu dilakukan penghitungan persentase kepuasan dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase yang ditentukan

f = Jawaban responden

n = Jumlah seluruh sampel

3.5.1 Kriteria Sampel Penelitian

a. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien umum yang menebus obat, baik resep racikan maupun non-racikan di apotek sentosa Bengkulu
- 2) Pasien atau keluarga pasien dengan usia 17-50 tahun

- 3) Bersedia menjadi responden penelitian.
- b. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:
- 1) Pasien dengan resep BPJS atau Asuransi lainnya
 - 2) Pasien atau keluarga pasien <17 tahun dan >50 tahun
 - 3) Tidak bersedia menjadi responden

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang didefinisikan tersebut, karakteristik yang diamati (diukur), itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Notoatmodjo, 2005).

Tabel I. Definisi Operasional (Sibarani H, 2019)

Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Skala Ukur
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Tingkat kemampuan dan kehandalan petugas dalam peningkatan pelayanan.	Kuesioner	Ordinal
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.	Kuesioner	Ordinal
Keyakinan (<i>confidence</i>)	Terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya <i>medication error</i> .	Kuesioner	Ordinal
Empati (<i>emphaty</i>)	Tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.	Kuesioner	Ordinal
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	Suasana dan kondisi di Apotek Sentosa uang berkaitan dengan sarana dan prasarana	Kuesioner	Ordinal

3.6.1 Alat Ukur

Alat ukur dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang di bagikan kepada 86 orang responden usia 17-50 tahun. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti lapangan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2017).

3.6.2 Hasil Ukur

Berupa nilai yang di dapat dari kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3.6.3 Skala Ukur

Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) didalam Sibarani H, 2019 skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$Skor = \frac{skor\ yang\ di\ capai}{skor\ maksimal} \times 100\%$$

Tabel II. Kriteria Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan (Susi, dkk. 2018)

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Puas	0-20%
2	Kurang Puas	21-40%
3	Cukup Puas	41-60%
4	Puas	61-80%
4	Sangat Puas	81-100%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

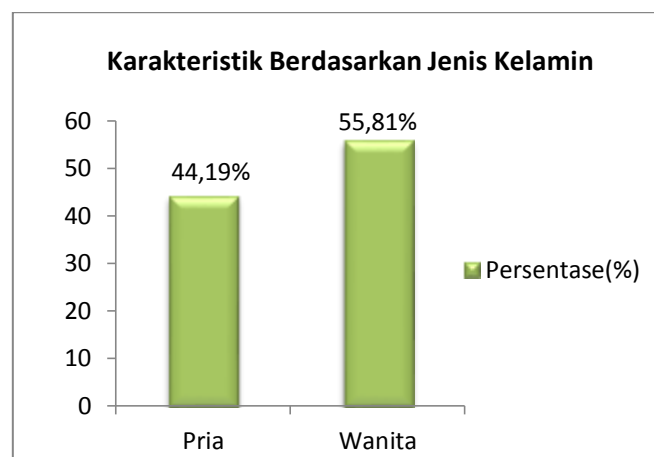
4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden yang dipilih adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di apotek sentosa Bengkulu dan yang mendapat pelayanan kefarmasian yang dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik. Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok yaitu: Jenis kelamin, Umur, Pekerjaan dan pendidikan terakhir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil:

Tabel III. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin		
	Jumlah	Persentase (%)
Pria	38	44,19
Wanita	48	55,81
Total	86	100

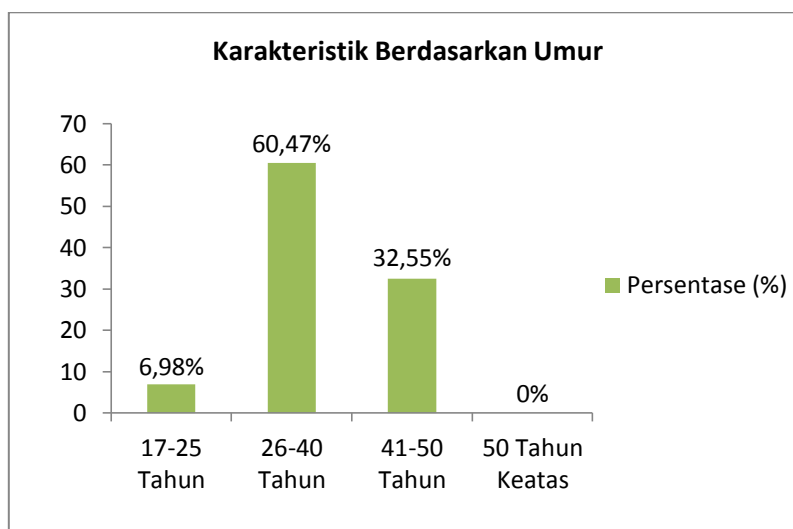


Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel III, Pasien yang berkunjung ke Apotek Sentosa dari 86 orang responden berdasarkan jenis kelamin, pasien Pria sebanyak 38 orang (44,19%) dan pasien wanita sebanyak 48 orang (55,81%).

Tabel IV. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur		
	Jumlah	Persentase (%)
17-25 Tahun	6	6,98
26-40 Tahun	52	60,47
41-50 Tahun	28	32,55
50 Tahun Keatas	0	0
Total	86	100

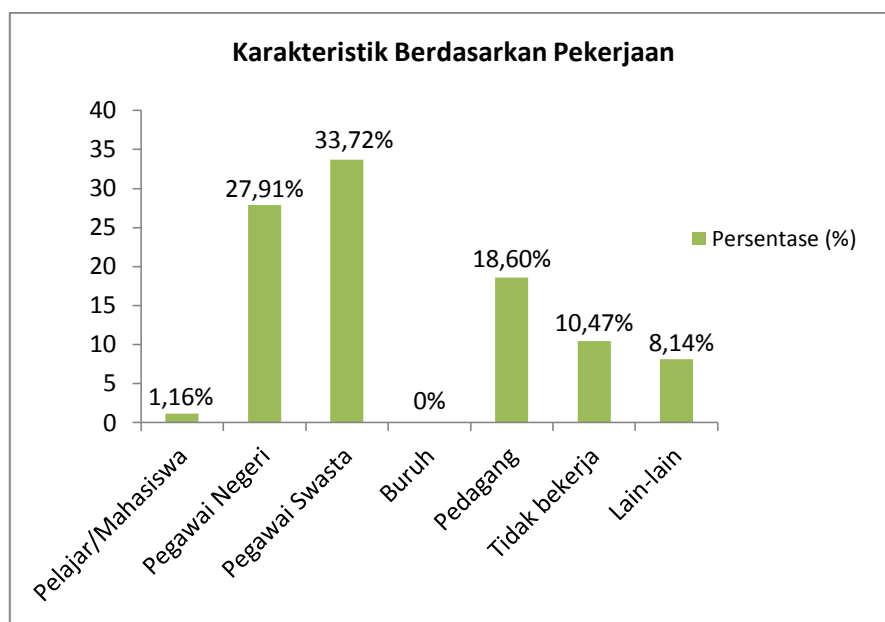


Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan Tabel IV, Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas kefarmasian di Apotek Sentosa adalah umur 17-25 Tahun sebanyak 6 orang (6,98%), umur 26-40 tahun sebanyak 52 orang (60,47%), dan umur 41-50 Tahun 28 orang (32,55%), sedangkan umur 50 tahun keatas 0 orang (0%).

Tabel V. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

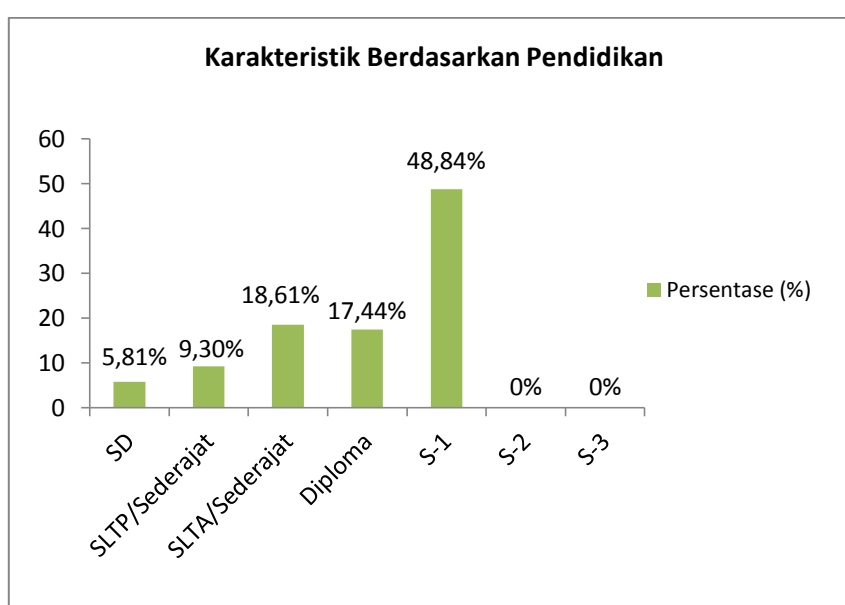
Pekerjaan		
	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	1	1,16
Pegawai Negeri	24	27,91
Pegawai Swasta	29	33,72
Buruh	0	0
Pedagang	16	18,60
Tidak bekerja	9	10,47
Lain-lain	7	8,14
Total	86	100

**Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan Tabel V, Pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas kefarmasian di Apotek Sentosa adalah Pegawai Swasta 29 orang (33,72%), Pegawai Negeri 24 orang (27,91), Pedagang 16 orang (18,6%), Tidak Bekerja 9 orang (10,47%), Lain-lain 7 orang (8,14%), Pelajar/Mahasiswa 1 orang (1,16%) dan Buruh 0 orang (0%).

Tabel VI. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan		
	Jumlah	Persentase (%)
SD	5	5,81
SLTP/Sederajat	8	9,30
SLTA/Sederajat	16	18,61
Diploma	15	17,44
S-1	42	48,84
S-2	0	0
S-3	0	0
Total	86	100

**Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan Tabel VI, pasien yang paling banyak mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa berdasarkan pendidikan terakhir adalah S-1 sebanyak 42 orang (48,84%), SLTA/Sederajat 16 orang (18,61%), Diploma 15 orang (17,44%), SLTP/Sederajat 8 orang (9,30%), SD 5 orang (5,81%), S-2 dan S-3 adalah 0 orang (0%)

4.1.2 Tingkat Kepuasan

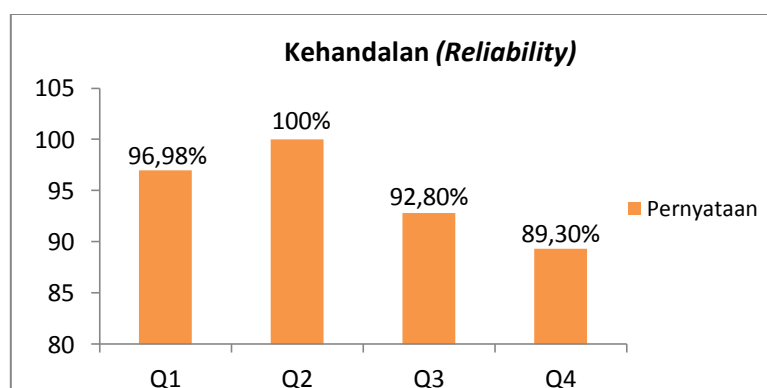
Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*).

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan segera, dan dapat memuaskan pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian pada saat pasien berkunjung ke Apotek Sentosa Bengkulu selama bulan Februari-Maret 2021. Hasil penelitian tentang dimensi kehandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel VII.

Tabel VII. Hasil Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pernyataan	Jenis Pelayanan	(%)	Klasifikasi
Q1	Kecepatan pelayanan obat	96,98	Sangat Puas
Q2	Obat tersedia dengan lengkap	100	Sangat Puas
Q3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	92,80	Sangat Puas
Q4	Petugas Apotek selalu siap Membantu	89,30	Sangat Puas
Rata-rata		94,77%	Sangat Puas



Gambar 6. Persentase Kepuasan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

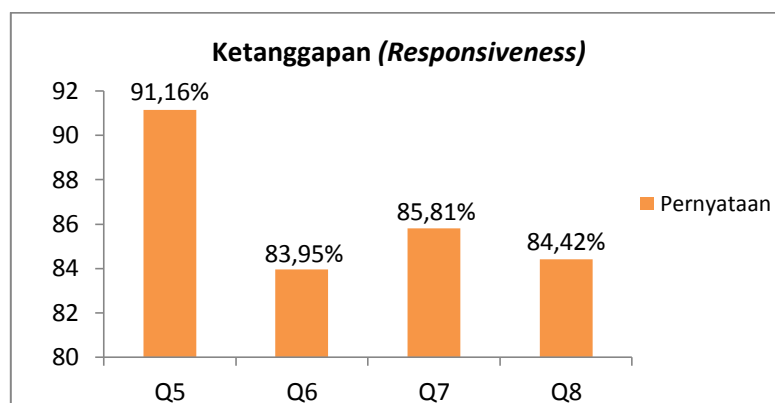
Berdasarkan Tabel VII, hasil tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*relibility*) yaitu pada pernyataan Q1 kecepatan pelayanan obat didapatkan hasil 96,98% dengan klasifikasi Sangat Puas, Pernyataan Q2 obat tersedia dengan lengkap didapatkan hasil 100% dengan klasifikasi Sangat Puas, Pernyataan Q3 Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum didapatkan hasil 92,80% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q4 Petugas Apotek selalu siap membantu didapatkan hasil 89,30% dengan klasifikasi Sangat Puas. Rata-rata hasil dimensi Kehandalan (*reliability*) adalah 94,77% dengan klasifikasi Sangat Puas.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat kepada paelanggan dengan komunikasi yang baik sehingga dapat diterima oleh pelanggan yang berkunjung ke Apotek Sentosa Bengkulu selama bulan Februari-Maret 2021. Hasil penelitian tentang dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel VIII.

Tabel VIII. Hasil Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pernyataan	Jenis Pelayanan	(%)	Klasifikasi
Q5	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	91,16	Sangat Puas
Q6	Petugas apotek mampu memberikan Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	83,95	Sangat Puas
Q7	Terjadi Komunikasi yang baik Antara petugas apotek dengan Pasien	85,81	Sangat Puas
Q8	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	84,42	Sangat Puas
Rata-rata		86,34	Sangat Puas



Gambar 7. Persentase Kepuasan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

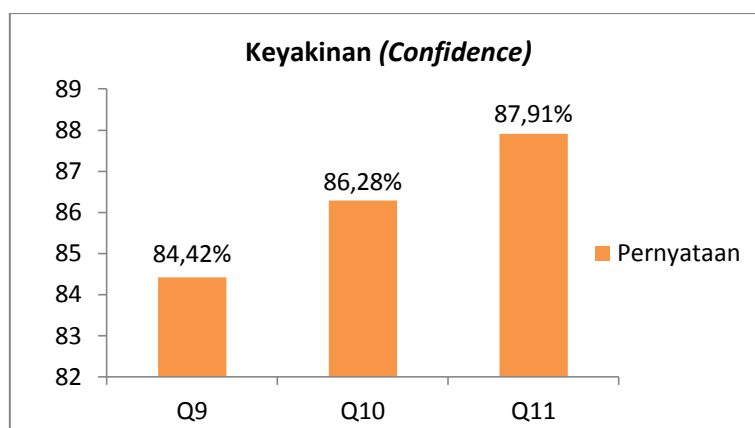
Berdasarkan Tabel VIII, hasil tingkat kepuasan pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pada pernyataan Q5 Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien didapatkan hasil 91,16% dengan klasifikasi sangat Puas, pada pernyataan Q6 Petugas apotek mampu memberikan Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien didapat hasil 83,95% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q7 Terjadi Komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan Pasien didapat nilai 85,81% dengan klasifikasi Sangat Puas, dan pada pernyataan Q8 Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya didapatkan nilai 84,42% dengan klasifikasi Sangat Puas. Rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah 86,34% dengan klasifikasi Sangat Puas.

3. Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya *medication error*. Hasil penelitian tentang dimensi Keyakinan (*confidence*) dapat dilihat pada tabel IX.

Tabel IX. Hasil Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

Pernyataan	Jenis Pelayanan	(%)	Klasifikasi
Q9	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	84,42	Sangat Puas
Q10	Obat yang di peroleh Terjamin kualitasnya	86,28	Sangat Puas
Q11	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	87,91	Sangat Puas
Rata-rata		86,20	Sangat Puas

**Gambar 8. Persentase Kepuasan Dimensi Keyakinan (*Confidence*)**

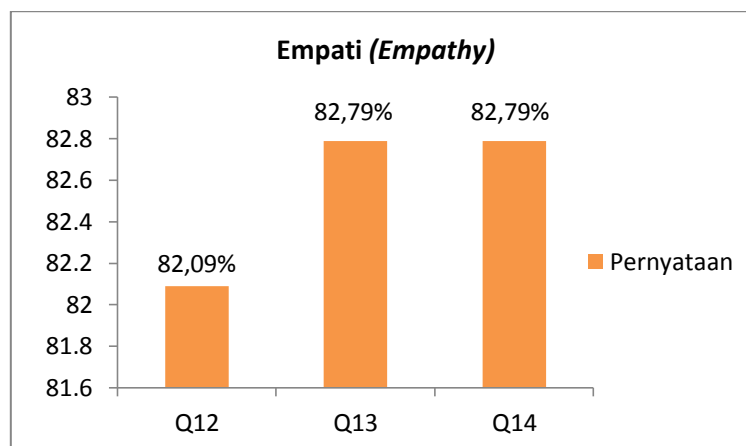
Berdasarkan Tabel IX, hasil tingkat kepuasan pada dimensi keyakinan (*Confidence*) yaitu pada pernyataan Q9 Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja didapat hasil 84,42% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q10 Obat yang di peroleh terjamin kualitasnya didapat hasil 86,28% dengan klasifikasi Sangat Puas dan pada pernyataan Q11 Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta didapat hasil 87,91% dengan klasifikasi Sangat Puas. Rata-rata Rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi Keyakinan (*Confidence*) adalah 86,20% dengan klasifikasi Sangat Puas.

4. Empati (*empathy*)

Merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pasien, tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain, sehingga pasien merasa nyaman ketika datang ke Apotek Sentosa Bengkulu. Hasil penelitian tentang dimensi Empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel X.

Tabel X. Hasil Dimensi Empati (*Empathy*)

Pernyataan	Jenis Pelayanan	(%)	Klasifikasi
Q12	Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	82,09	Sangat Puas
Q13	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	82,79	Sangat Puas
Q14	Pasien Merasa nyaman selama menunggu obat	82,79	Sangat Puas
Rata-rata		82,56	Sangat Puas



Gambar 9. Persentase Kepuasan Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan Tabel X, hasil tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empathy*) yaitu pada pernyataan Q12 Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien didapat hasil 82,09% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q13 Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial didapat hasil 82,79%

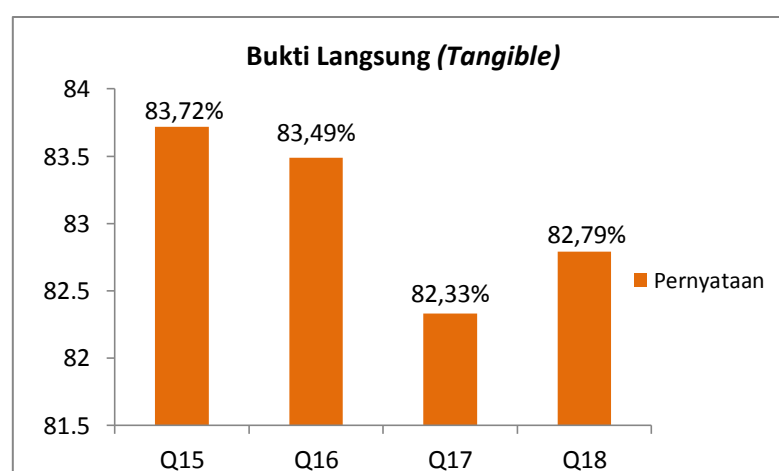
dengan klasifikasi Sangat Puas dan pada pernyataan Q14 Pasien Merasa nyaman selama menunggu obat didapat hasil 82,79% dengan klasifikasi Sangat Puas. Rata-rata Rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empathy*) adalah 82,56% dengan klasifikasi Sangat Puas.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Merupakan kemampuan instansi dalam mewujudkan eksistensinya kepada pasien yang meliputi kerapian dan kebersihan, serta kenyamanan selama pasien berada di Apotek Sentosa. Hasil penelitian tentang dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) dapat dilihat pada tabel XI.

Tabel XI. Hasil Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata (%)	Klasifikasi
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	94,77	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	83,72	Sangat Puas
3	Keyakinan (<i>confidence</i>)	83,49	Sangat Puas
4	Empati (<i>empathy</i>)	82,33	Sangat Puas
5	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	82,79	Sangat Puas
Rata-rata		83,08	Sangat Puas



Gambar 10. Persentase Kepuasan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Berdasarkan Tabel XI, hasil tingkat kepuasan pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu pada pernyataan Q15 Apotek terlihat bersih dan rapi didapat nilai 83,72% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q16 Kenyamanan ruang tunggu didapat hasil 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas, pada pernyataan Q17 Penataan eksterior dan interior ruangan didapat hasil 82,33%, dan pada pernyataan Q18 Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi didapat hasil 82,79% dengan klasifikasi Sangat Puas. Rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*) adalah 82,08% dengan klasifikasi Sangat Puas.

4.1.3 Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner hasil penelitian di Apotek Sentosa Bengkulu dapat dihitung persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari 5 dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Table XII. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata	Klasifikasi
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	94,77	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	86,34	Sangat Puas
3	Keyakinan (<i>confidence</i>)	86,20	Sangat Puas
4	Empati (<i>empathy</i>)	82,56	Sangat Puas
5	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	83,08	Sangat Puas
Rata-rata		86,59	Sangat Puas

Berdasarkan data tabel diatas, rata-rata hasil persentase menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan Pelayanan Kefarmasian yang diberikan oleh petugas di Apotek Sentosa. Pada dimensi Keandalan (*reliability*) didapatkan hasil rata-rata 94,77% artinya Sangat Puas, Pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) didapat hasil rata-rata 86,34%, pada dimensi Keyakinan (*confidence*) didapat hasil 86,20%, dimensi Empati (*empathy*) 82,56% dan dimensi Bukti Langsung (*tangible*) 83%. Selanjutnya hasil rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 86,59% yang artinya pasien merasa Sangat Puas.

4.2 Pembahasan

Pengukuran gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu dengan metode deskriptif dengan alat ukur berupa kuesioner. Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi kedalam 4 kelompok yaitu jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan persentase responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah wanita dengan jumlah 48 responden (55,81%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 38 responden (44,19%). Perbedaan pola pikir antar laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu unruk memimpin sesuatu (Fitri *et al*, 2013).

Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan umur adalah umur 26-40 tahun dengan jumlah 52 responden (60,47%). Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 26-45 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh (Sibarani, H. 2019).

Pekerjaan merupakan salah satu hal yang paling erat kaitannya dengan pendapatan seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang (Yulianti, 2011) didalam Delia A.C, 2020. Berdasarkan hasil persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta dengan jumlah 29 responden (33,72%). Semakin tinggi pendidikan seseorang dapat memungkinkan untuk mengenali gejala awal penyakit sehingga kesediaan yang lebih besar untuk mencari pelayanan kesehatan (Priyanto, 2017). Sedangkan dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan Pendidikan adalah 42 responden (48,84%).

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar (94,77%) dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) mencerminkan bahwa petugas pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu memberikan pelayanan kefarmasian yang sangat baik serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Ketanggapan (*Responsivennes*) sebesar (86,34%) dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini petugas pelayanan kefarmasian di Apotek Sentosa

Bengkulu menunjukkan perhatian yang baik serta cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Keyakinan (*Confidence*) sebesar (86,20%) dengan kategori sangat puas. Hal ini dapat disebabkan antara lain oleh tingginya rasa percaya diri, ketrampilan yang baik dalam memberikan apa yang dibutuhkan pasien.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empathy*) sebesar (82,56%) dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi Empati (*Empathy*) dapat disebabkan oleh rasa kepedulian para pemberi pelayanan kefarmasian kepada pasien yang berkunjung ke Apotek Sentosa Bengkulu.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Bukti langsung (*Tangibke*) sebesar (83,08%) dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan hasil persentase rata-rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi terhadap pelayanan kefarmasian sebesar (86,59%) artinya menunjukkan bahwa keseluruhan pasien merasa Sangat Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek Sentosa Bengkulu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Sentosa Bengkulu selama rentang bulan Februari hingga Maret 2021 dapat disimpulkan bahwa:

1. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 94,77%
2. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sebesar 86,34%
3. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Keyakinan (*convidence*) yaitu sebesar 86,20%
4. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Empati (*empathy*) yaitu sebesar 82,56%
5. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) yaitu sebesar 83,08%

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Akademik

Karya Tulis Ilmiah ini bisa dijadikan sebagai bahan tambahan pengetahuan, informasi dan masukan yang bermanfaat bagi seluruh mahasiswa atau mahasiswi STIKES Al-Fatah Bengkulu.

5.2.2 Bagi Peneliti Lanjutan

Karya Tulis Ilmiah ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya, serta diharapkan dapat melakukan penelitian dengan cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal yaitu menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

5.2.3 Bagi Apotek


Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien lebih terjaga dengan cara memperhatikan pasien dalam pelayanan serta melengkapi ketersediaan stok obat yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aspuah. S., 2013. *Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Medical Book.
- Azwar, S. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bertawati, 2013. *Pedoman Pelayanan Informasi dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2 (2):1-11.
- Daulay, M. A. 2015, *Tingkat Kepuasan Pasien rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan*, Skripsi. Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Fathnur Sani K, 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi komunitas dan eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitrah N., Ika Nanditya F., Wijayanto S, 2016. *Penyebab Dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Kepuasan pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jurnal kedokteran Brawijaya, 2016; 29(3): 245-251.
- Freddy, Rangkuti, 2006. *Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- PEMENKES. 2014. *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014. Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*. Jakarta: Kemenkes RI.
- KEMENKES. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sani, F. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental Edisi 1 cetak 1*. Yogyakarta, Deepublish.
- Sibagarian E. E., Julianie., Rismalinda., Nurzannah S, 2010. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Trans Info Media.
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, *Tentang Apotek*. Pasal 1 (1).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009, *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Pradana M. dan Reventiary A., 2016. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dadang Costumade Indonesia*. Universitas Telkom; *Jurnal Manajemen*, Vol.6:1.
- Puspaningtyas W. dan Andayani A., 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSU Hasanah Graha Afiah Depok*. *Jurismata* Vol.2:2.
- Putra, N. 2011. *Penelitian Kualitatif penelitian proses dan Aplikasi Indeks*. Jakarta.
- Ramadhani Y. dan Suciandani P., 2011. *Analisis Kepuasan Pengunjung Wisata dengan Model Kano Berdasarkan Dimensi SEQVQUAL*. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, Vol.4:1
- Subiyantoro E. dan Ambarwati A.N., 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Supardi, Sudibyo, Surahman, 2014. *Metodelogi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta: Trans Indo Media.
- Susi N., Syahrida D.A., Siti A., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit*. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1:22-26.
- Delia A.C, 2020. Karya Tulis Ilmiah “*Gambaran Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu*”. Bengkulu: Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.
- Sibarani H, 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Jurusan Farmasi.

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian



YAYASAN AL FATHAH BENGKULU
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
 Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27506-20907 Bengkulu
 Email: info@stikesalfatah.ac.id, Website: www.stikesalfatah.ac.id

Bengkulu, 11 Januari 2021

No : 219/STIKES/1/2021
 Hal : Permohonan Izin Pra Penelitian


Kepala Yth.
 Apoteker Pengelola Apotek,
 Apotek Sentosa Bengkulu
 di
 Tempat

Dengan Hormat,
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : **Mita Meriyanti**
 Nomor Mahasiswa : **18111049**
 Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu.**

Bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Apotek Sentosa Bengkulu. Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan Penelitian.

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
 Pembimbing KTI,

 (Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt)

Pemohon,

 (Mita Meriyanti)

Mengetahui,
 Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu

 (Densi Selpia Sepiarti, M. Farm., Apt)

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian Kesbangpol



YAYASAN AL FATHAH BENGKULU
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fas. (0736) 27508-20907 Bengkulu
 Email: info@stikesalfatah.ac.id, Website : www.stikesalfatah.ac.id

Bengkulu, 29 Januari 2021

No : 204/STIKES/1/2021
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepala Yth.
 Badan Kesbangpol Kota Bengkulu
 di
 Tempat

Dengan Hormat,
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : Mita Meriyanti
 Nomor Mahasiswa : 18111049

Bermaksud mengadakan Penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu.**

Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin Penelitian dari Badan Kesbangpol Kota Bengkulu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan Penelitian.

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
 Pembimbing KTI,



(Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt)

Pemohon,




(Mita Meriyanti)

Mengetahui,
 Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu



(Densi Scipia Sopianti, M. Farm., Apt)

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol


PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 070/ 175 /B.Kesbangpol/2021

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Ketua STIKES Al-Fatah Bengkulu Nomor : 204/STIKES/1/2021 tanggal 29 Januari 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama NIM Pekerjaan Prodi Judul Penelitian Tempat Penelitian Waktu Penelitian Penanggung Jawab	: MITA MERIYANTI : 18111049 : Mahasiswa : DIII Farmasi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu : Apotek Sentosa Bengkulu : 1 Februari s.d 1 April 2021 : Ketua STIKES Al-Fatah Bengkulu
--	---

Dengan Ketentuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 01 Februari 2021

a.n. WALIKOTA BENGKULU
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bengkulu


Drs. RIDWAN, S.IP, M.H.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196511011994031001

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sentosa



YAYASAN AL FATHAH BENGKULU
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
 Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27908-20907 Bengkulu
 Email: info@stikesalfatah.ac.id, Website: www.stikesalfatah.ac.id

Bengkulu, 01 Februari 2021

No : 2021/STIKES/V/2021
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepala Yth.
 Apoteker Pengelola Apotek,
 Apotek Sentosa Bengkulu
 di
 Tempat

Dengan Hormat,
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : Mita Meriyanti
 Nomor Mahasiswa : 18111049
 Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu.**

Bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Apotek Sentosa Bengkulu. Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan Penelitian.


Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
 Pembimbing KTI,



(Dewi Winni Fauziah, M. Farm., Apt)

Pemohon,



(Mita Meriyanti)

Mengetahui,
 Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu



(Dewi Selpia Sopianti, M. Farm., Apt)

Lampiran 5. Informed Consent



YAYASAN AL-FATHAH BENGKULU
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Bengkulu
Tel./Fax. (0736) 27508-20907 Email:
info@stikesalfatah.ac.id, Website : www.stikesalfatah.ac.id

INFORMED CONSENT

Bapak/ibu Yang Terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, yang sedang menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung pada kelengkapan jawaban. Dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terimakasih.

Bila Bapak/ibu menyetujui untuk mengisi kuesioner ini, mohon kesediaannya untuk menandatangani form ini.

Responden

(.....)

Lampiran 6. Kuesioner Kosong

Kuisisioner Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu

Data Pasien/Keluarga Pasien

**ceklis yang dianggap perlu*

Jenis Kelamin :	Pekerjaan anda saat ini :	Pendidikan akhir yang anda miliki :
() Pria	() Pelajar/Mahasiswa	() SD
() Wanita	() Pegawai Negeri	() SLTP/Sederajat
	() Pegawai Swasta	() SLTA/Sederajat
Umur Anda Saat ini :	() Buruh	() DIPLOMA
() 17 – 25 tahun	() Pedagang	() S-1
() 26 – 40 tahun	() Tidak berkerja	() S-2
() 41 – 50 tahun	() Lain-lain sebutkan	() S-3
() 51 tahun keatas	

No.	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan di Apotek Sentosa Bengkulu?				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas

Dimensi Keandalan (*reliability*)

1	Kecepatan pelayanan obat					
2	Obat tersedia dengan lengkap					
3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum					
4	Petugas Apotek selalu siap Membantu					

Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

1	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien					
2	Petugas apotek mampu memberikan Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien					

3	Terjadi Komunikasi yang baik Antara petugas apotek dengan Pasien					
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya					

Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

1	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan Keterampilan yang baik dalam bekerja					
2	Obat yang di peroleh terjamin kualitasnya					
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta					

Dimensi Empati (*empathy*)

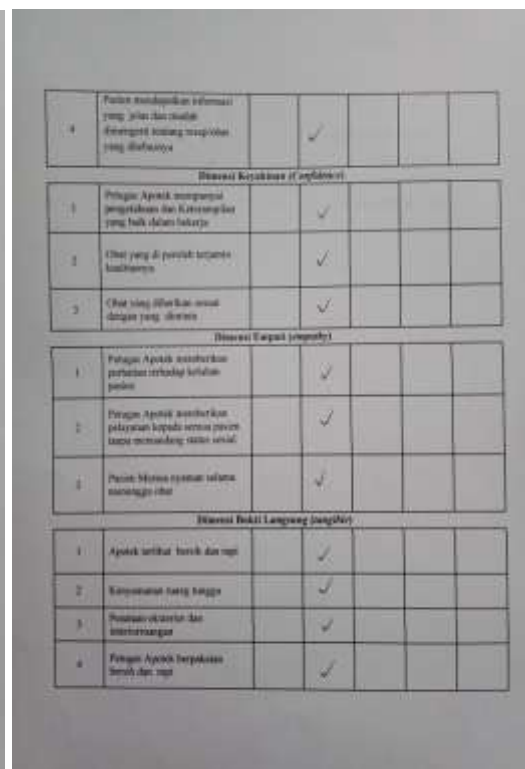
1	Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					
2	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
3	Pasien Merasa nyaman selama menunggu obat					

Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Penataan eksterior dan interiorruangan					
4	Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi					

Sumber: Susi, dkk. 2018

Lampiran 7. Kuesioner yang Sudah di Isi



Lampiran 8. Data Karakteristik Responden

Respn.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
1	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
2	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
3	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
4	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
5	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SD
6	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
7	Pria	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
8	Pria	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
9	Pria	26-40 Tahun	Polri	S-1
10	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
11	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat
12	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
13	Pria	26-40 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
14	Pria	41-50 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
15	Pria	17-25 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
16	Pria	41-50 Tahun	Wiraswasta	S-1
17	Wanita	17-25 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
18	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
19	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
20	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
21	Pria	41-50 Tahun	Wirausaha	S-1
22	Pria	41-50 Tahun	Wirausaha	Diploma
23	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
24	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
25	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
26	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
27	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
28	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
29	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
30	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
31	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	Diploma
32	Wanita	17-25 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
33	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
34	Wanita	17-25 Tahun	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
35	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
36	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	S-1
37	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	Diploma
38	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
39	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
40	Pria	41-50 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
41	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat

42	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
43	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
44	Pria	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
45	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
46	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
47	Pria	26-40 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat
48	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
49	Pria	26-40 Tahun	Pedagang	Diploma
50	Pria	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
51	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
52	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
53	Wanita	41-50 Tahun	Tidak Bekerja	SD
54	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
55	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
56	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
57	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
58	Wanita	26-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	SLTA/Sederajat
59	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1
60	Wanita	26-40 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat
61	Wanita	41-50 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat
62	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
63	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
64	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
65	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
66	Wanita	41-50 Tahun	Pedagang	SD
67	Wanita	41-50 Tahun	Pedagang	SLTA/Sederajat
68	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	Diploma
69	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
70	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
71	Wanita	26-40 Tahun	Petani	SD
72	Wanita	41-50 Tahun	Petani SD	SD
73	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
74	Wanita	17-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma
75	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
76	Wanita	41-50 Tahun	Tidak Bekerja	SLTP/Sederajat
77	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	Diploma
78	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
79	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
80	Wanita	17-25 Tahun	Pegawai Negeri	Diploma
81	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
82	Wanita	26-40 Tahun	Tidak Bekerja	SLTA/Sederajat
83	Pria	41-50 Tahun	Pedagang	SLTP/Sederajat
84	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Negeri	Diploma
85	Wanita	41-50 Tahun	Pegawai Swasta	S-1
86	Wanita	26-40 Tahun	Pegawai Negeri	S-1

Lampiran 9. Data Kuesioner

Resp.	Reliability				Responsiviness				Confidence			Empathy			Tangible			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q4
P1	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3
P2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
P7	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
P8	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P10	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P11	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
P12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
P13	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P15	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4
P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P18	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P20	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
P22	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
P23	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P27	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P28	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
P30	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P31	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
P32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
P33	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
P34	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
P36	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3

P78	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
P79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P80	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P81	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P82	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
P83	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
P84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
P85	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
P86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	417	430	399	384	392	361	369	363	363	371	378	353	356	356	360	359	354	356

Keterangan

Poin:

5 = Sangat Puas

4 =

Puas

3 = Cukup Puas

2 = Kurang Puas

1 = Tidak Puas

Lampiran 10. Perhitungan Data Karakteristik

Rumus yang digunakan:

$$\text{Tingkat kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah Data yang Diperoleh}}{\text{Jumlah Seluruh Sampel}} \times 100\%$$

Hasil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Pria : $\frac{38}{86} \times 100\% = 44,19\%$
2. Wanita : $\frac{48}{86} \times 100\% = 55,81\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Umur

1. 17-25 Tahun : $\frac{6}{86} \times 100\% = 6,98\%$
2. 26-40 Tahun : $\frac{52}{86} \times 100\% = 60,47\%$
3. 41-50 Tahun : $\frac{28}{86} \times 100\% = 32,55\%$
4. 51 Tahun Keatas : $\frac{0}{86} \times 100\% = 0\%$

Hasil Pasien berdasarkan Pekerjaan

1. Pelajar/Mahasiswa : $\frac{1}{86} \times 100\% = 1,16\%$
2. Pegawai Negeri : $\frac{24}{86} \times 100\% = 27,91\%$
3. Pegawai Swasta : $\frac{29}{86} \times 100\% = 33,72\%$
4. Buruh : $\frac{0}{86} \times 100\% = 0\%$
5. Pedagang : $\frac{16}{86} \times 100\% = 18,60\%$
6. Tidak Bekerja : $\frac{9}{86} \times 100\% = 10,47\%$
7. Lain-lain : $\frac{7}{86} \times 100\% = 8,14\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

1. SD : $\frac{5}{86} \times 100\% = 5,81\%$
2. SLTP/Sederajat : $\frac{8}{86} \times 100\% = 9,30\%$
3. SLTA/Sederajat : $\frac{16}{86} \times 100\% = 18,61\%$
4. Diploma : $\frac{15}{86} \times 100\% = 17,44\%$
5. S-1 : $\frac{42}{86} \times 100\% = 48,84\%$
6. S-2 : $\frac{0}{86} \times 100\% = 0\%$
7. S-3 : $\frac{0}{86} \times 100\% = 0\%$

Lampiran 11. Perhitungan Data Kuesioner

Rumus yang digunakan:

$$\text{Persentase Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah Skor yang Dicapai}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Data Pernyataan

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
417	430	399	384	392	361	369	363	363	371	378	353	356	356	360	359	354	356

Skor Maksimal : 430

Hasil Perhitungan Persentase:

1. Indikator Keandalan (*Reliability*)

$$Q1 : \frac{417}{430} \times 100\% = 96,98\%$$

$$Q2 : \frac{430}{430} \times 100\% = 100\%$$

$$Q3 : \frac{399}{430} \times 100\% = 92,80\%$$

$$Q4 : \frac{384}{430} \times 100\% = 89,30\%$$

2. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

$$Q5 : \frac{392}{430} \times 100\% = 91,16\%$$

$$Q6 : \frac{361}{430} \times 100\% = 83,95\%$$

$$Q7 : \frac{369}{430} \times 100\% = 85,81\%$$

$$Q8 : \frac{363}{430} \times 100\% = 84,42\%$$

3. Indikator Keyakinan (*Confidence*)

$$Q9 : \frac{363}{430} \times 100\% = 84,42\%$$

$$Q10 : \frac{371}{430} \times 100\% = 86,28\%$$

$$Q11 : \frac{378}{430} \times 100\% = 87,91\%$$

4. Indikator Empati (*Emphathy*)

$$Q12 : \frac{353}{430} \times 100\% = 82,09\%$$

$$Q13 : \frac{356}{430} \times 100\% = 82,79\%$$

$$Q14 : \frac{356}{430} \times 100\% = 82,79\%$$

5. Indikator Bukti Langsung (*Tangible*)

$$Q15 : \frac{360}{430} \times 100\% = 83,72\%$$

$$Q16 : \frac{359}{430} \times 100\% = 83,49\%$$

$$Q17 : \frac{354}{430} \times 100\% = 82,33\%$$

$$Q18 : \frac{356}{430} \times 100\% = 82,79\%$$

Persentase Rata-Rata Per Indikator:1. Indikator Keandalan (*Reliability*)

$$\text{Rumus: } \frac{Q1+Q2+Q3+Q4}{4}$$

$$\frac{96,98\%+100\%+92,80\%+89,30\%}{4} = 94,77\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

2. Indikator Ketanggapan (*Responsivennes*)

$$\text{Rumus: } \frac{Q5+Q6+Q7+Q8}{4}$$

$$\frac{91,16\%+83,95\%+85,81\%+84,42\%}{4} = 86,34\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

3. Indikator Keyakinan (*Confidence*)

$$\text{Rumus: } \frac{Q9+Q10+Q11}{3}$$

$$\frac{84,42\%+86,28\%+87,91\%}{3} = 86,20\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

4. Indikator Empati (*Emphathy*)

$$\text{Rumus: } \frac{Q12+Q13+Q14}{3}$$

$$\frac{82,09\%+82,79\%+82,79\%}{3} = 82,56\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

5. Indikator Bukti Langsung (*Tangible*)

$$\text{Rumus: } \frac{Q15+Q16+Q17+Q18}{4}$$

$$\frac{83,72\%+83,49\%+82,33\%+82,79\%}{4} = 83,08\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

Persentase Rata-Rata Keseluruhan Indikator:

$$\frac{94,77\%+86,34\%+86,20\%+82,56\%+83,08\%}{5} = 86,59\% \quad (\text{Klasifikasi: Sangat Puas})$$

Lampiran 12. Dokumentasi

 <p>Petugas Apotek Sentosa memberikan obat kepada Pasien</p>	 <p>Petugas Apotek Sentosa memberikan obat kepada Pasien</p>	 <p>Peneliti menjelaskan tujuan Kuesioner kepada responden</p>
 <p>Pasien menyetujui menandatangani Informed Consent untuk mengisi kuesioner</p>	 <p>Pasien menyetujui menandatangani Informed Consent untuk mengisi kuesioner</p>	 <p>Pasien menyetujui menandatangani Informed Consent untuk mengisi kuesioner</p>
 <p>Pasien Mengisi Form Kuesioner</p>	 <p>Pasien Mengisi Form Kuesioner</p>	 <p>Pasien Mengisi Form Kuesioner</p>