

**PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER/FARMASIS  
DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)  
Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia Jogjakarta



**JURUSAN FARMASI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA  
AGUSTUS 2005**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER/FARMASIS  
DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN**

Yang diajukan oleh:

ALIEF SYAEFUL ANWAR  
00 613 271

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,



Dr.R.A.Oetari,SU,Apt

Pembimbing Pendamping,



Kariyam,M.Si

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER/FARMASIS  
DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN**

Oleh :

ALIEF SYAEFUL ANWAR  
00 613 271

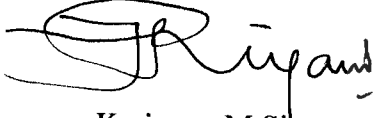
Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 26 Agustus 2005

Ketua Penguji.

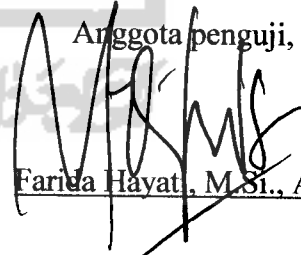
  
Dr. R. A. Oetari, SU, Apt

Anggota penguji,



Kariyam, M.Si.

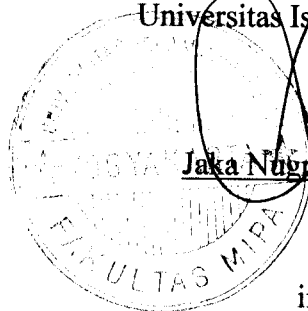
Anggota penguji,



Farida Hayat, M.Si., Apt

Mengetahui  
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia

  
Jaka Nugraha, M.Si.



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Jogjakarta, Agustus 2005

Alief Syaeful Anwar



## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*KUPERSEMBAHKAN KARYA KECILKU INI  
UNTUK:*

*Allohi SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan  
HidayahNya selalu.*

*Kedua Orang Tua ku, yang selalu memberikan Kasih Sayangnya  
Dan Pengorbanannya yang tak berujung, Do'a yang  
Tiada henti di setiap sujud mu.*

*Kedua Adikku yang selalu memberikan dukungan  
di saat susah maupun senang.*

*Teman-teman seperjuangan dalam pengerjaan Tugas Akhir  
"Penerapan Asuhan Kefarmasian di seluruh kecamatan  
di Kabupaten Sleman"*

*Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian  
Tugas Akhirku ini.*

*Serta  
Almamaterku*

# MOTTO

*“Dan kamu tidak mampu mewujudkan keinginanmu, kecuali Allah Tuhan semesta alam menghendakinya (At Takwiir, 29)*

*“Orang yang berilmu itu bukanlah orang yang banyak ilmu agamanya. Tetapi orang yang berilmu itu adalah orang yang mengamalkan ilmunya dan dengan ilmunya itu ia menjauhi apa-apa yang tidak disukai Allah (Ali bin Abi Thalib)*

*“Suatu kehidupan yang penuh kesalahan tak hanya lebih berharga namun juga lebih berguna dibandingkan hidup tanpa melakukan apapun” (George Bernard Shaw)*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada RasulNya Muhammad S.A.W, serta kepada keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Penulisan skripsi yang berjudul **Penerapan Asuhan Kefarmasian oleh Apoteker/Farmasis di Apotek Wilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman** ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

- 1 Ibu Dr. R.A. Oetari, SU., Apt selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ide dan kesempatan berdiskusi, serta mendorong dan membimbing selama proses penelitian.
- 2 Ibu Kariyam M.Si., selaku dosen pembimbing II atas masukan-masukan berharganya tentang metode analisis dalam penelitian ini serta atas segala kesempatan dan motivasinya.
- 3 Bapak Jaka Nugraha, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

- 4 Ibu Farida Hayati, M.Si., Apt, selaku Ketua Jurusan Farmasi
- 5 Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah memberikan kepercayaan dan bimbingan serta kasih sayangnya kepada Ananda.
- 6 Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan pada kesempatan lain dan semoga dapat memberikan sumbangan bagi pemikiran di bidang farmasi.

Jogjakarta, Agustus 2005

Penulis





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
LEMBAR MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB.I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
BAB.II. STUDI PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Uraian tentang Apotek.....	5
a. Pengertian Apotek.....	5

b.	Tugas dan Fungsi Apotek.....	6
2	Uraian tentang Apoteker/Farmasis.....	6
a.	Pengertian Apoteker/Farmasis.....	6
b.	Tugas dan Tanggung Jawab Apoteker Pengelola Apotek.....	7
3	Standar Kompetensi Apoteker/Farmasis Indonesia.....	7
4	Kompetensi Asuhan Kefarmasian.....	8
a.	Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dokter, dokter gigi, dokter hewan baik verbal ataupun non verbal.....	9
b.	Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.....	13
c.	Memberikan Pelayanan Informasi Obat.....	15
d.	Memberikan Konsultasi Obat.....	17
e.	Melakukan Monitoring Efek Samping Obat.....	19
f.	Melakukan Evaluasi Penggunaan Obat.....	20
B.	Keterangan Empiris.....	21
<b>BAB.III. METODE PENELITIAN.....</b>		<b>22</b>
A.	Batasan Operasional Penelitian.....	22
B.	Cara Penelitian.....	23
1	Persiapan Penelitian.....	23
a.	Izin Penelitian.....	23
b.	Pembuatan Kuesioner.....	23
c.	Penentuan populasi dan sampel.....	26
d.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	27

2	Pengumpulan Data.....	33
3	Sistematika cara kerja.....	34
C.	Analisis Hasil.....	35
<b>BAB.IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
1.	Karakteristik Apoteker/Farmasis.....	41
2.	Karakteristik Karyawan Apotek.....	47
3.	Karakteristik Konsumen/pasien.....	52
B.	Deskripsi sikap Apoteker/Farmasis, karyawan apotek dan konsumen/pasien terhadap pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian.....	56
1.	Deskripsi sikap Apoteker/Farmasis terhadap penerapan asuhan kefarmasian yang diberikan.....	56
2.	Deskripsi sikap karyawan apotek terhadap penerapan asuhan kefarmasian oleh Apoteker/Farmas.....	60
3.	Kesesuaian Tingkat Harapan (Kepentingan) Konsumen/Pasien dengan tingkat Kinerja (Kepuasan) mereka mengenai pelayanan Asuhan Kefarmasian di apotek.....	64
<b>BAB.V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran.....	72
	<b>DAPTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

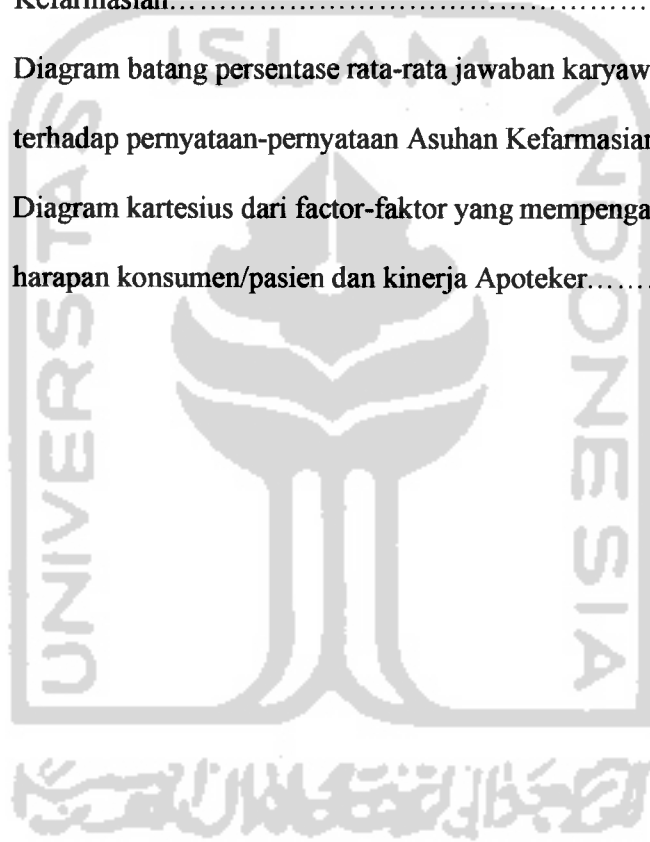
Tabel I.	Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner Apoteker/Farmasis.....	30
Tabel II.	Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner karyawan apotek.....	31
Tabel III.	Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner konsumen/pasien.....	32
Tabel IV.	Skala penilaian sikap Apoteker/Farmasis.....	33
Tabel V.	Skala penilaian sikap karyawan apotek.....	33
Tabel VI	Skala penilaian tingkat harapan dan kinerja konsumen/pasien.....	37
Tabel VII.	Identitas karakteristik Apoteker/Farmasis.....	41
Tabel VIII.	Identitas karakteristik karyawan apotek.....	47
Tabel. IX.	Identitas karakteristik konsumen/pasien.....	53
Tabel X.	Distribusi jawaban, rata-rata jawaban, dan hasil pengkategorian rata-rata jawaban Apoteker/Farmasis terhadap pernyataan- pernyataan asuhan kefarmasian.....	56
Tabel XI.	Distribusi jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkategorian rata-rata jawaban karyawan apotek terhadap pernyataan- pernyataan tentang pelayanan asuhan kefarmasian oleh Apoteker/Farmasis.....	61

Tabel XII.	Skor kinerja Apotek.....	65
Tabel XIII	Skor harapan konsumen/pasien.....	66



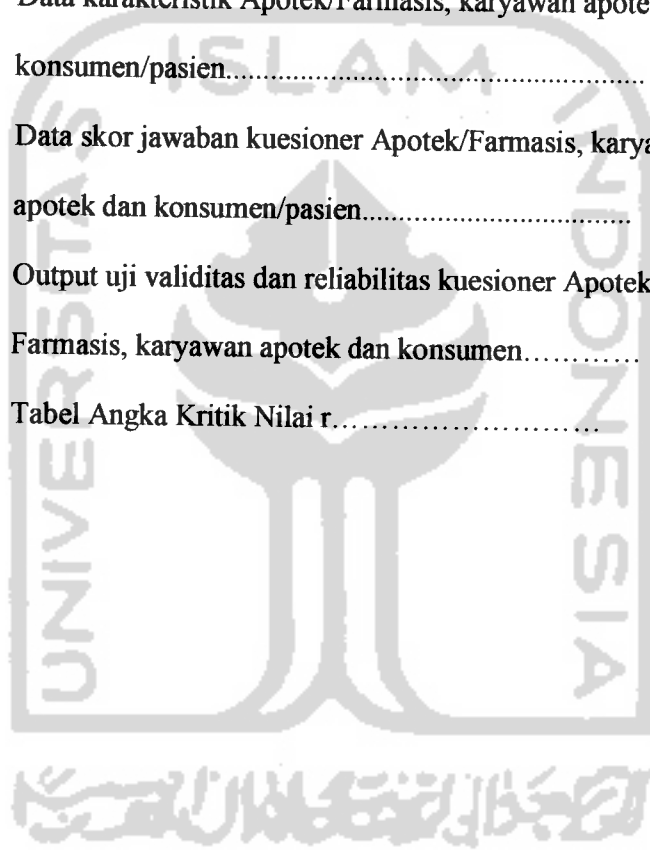
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Skema jalannya penelitian.....	34
Gambar 2.	Diagram kartesius.....	38
Gambar 3.	Diagram batang persentase rata-rata jawaban Apoteker/ Farmasis terhadap pernyataan-pernyataan Asuhan Kefarmasian.....	54
Gambar 4.	Diagram batang persentase rata-rata jawaban karyawan terhadap pernyataan-pernyataan Asuhan Kefarmasian.....	57
Gambar 5.	Diagram kartesius dari factor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen/pasien dan kinerja Apoteker.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat ijin dari Bappeda Kabupaten Sleman.....	76
Lampiran 2.	Kuesioner Apoteker/Farmasis.....	77
Lampiran 3.	Kuesioner karyawan apotek.....	83
Lampiran 4.	Kuesioner konsumen/pasien.....	87
Lampiran 5.	Data karakteristik Apotek/Farmasis, karyawan apotek dan konsumen/pasien.....	99
Lampiran 6.	Data skor jawaban kuesioner Apotek/Farmasis, karyawan apotek dan konsumen/pasien.....	103
Lampiran 7.	Output uji validitas dan reliabilitas kuesioner Apoteker/ Farmasis, karyawan apotek dan konsumen.....	111
Lampiran 8.	Tabel Angka Kritik Nilai r.....	113



**PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER/FARMASIS  
DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN**

**INTISARI**

Asuhan kefarmasian pada saat ini sangat penting dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan serta persepsi konsumen terhadap pelayanan Asuhan Kefarmasian oleh Farmasis, sehingga bisa menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, menggunakan alat ukur berupa kuisioner yang di tujukan pada Farmasis, karyawan serta konsumen, kemudian data dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Farmasis yang melaksanakan Asuhan kefarmasian dengan kategori sangat positif mencapai 19%, kategori positif sebesar 25%, kategori negatif sebesar 37%, dan kategori sangat negatif sebesar 19% sehingga bisa dikatakan bahwa farmasis sudah menerapkan Asuhan Kefarmasian dengan baik namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan terutama yang masuk dalam kategori negatif dan sangat negatif. Persepsi konsumen menunjukkan bahwa menyediakan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi obat merupakan prioritas utama. Pengajuan pertanyaan tentang adanya obat rutin yang sedang dikonsumsi atau sudah minum obat, pemberian obat yang sesuai, diberi kemudahan untuk berkomunikasi pada apotek untuk melakukan pengobatan sendiri dan penjelasan tentang efek samping obat secara jelas dan mudah dimengerti harus dipertahankan prestasinya. Untuk prioritas rendah meliputi pemantauan untuk mengetahui kemajuan kesehatan konsumen, jaminan kebenaran informasi obat yang diberikan dan penawaran penggantian obat sehingga biaya obat menjadi lebih murah namun mutu dan khasiatnya sama. Sedangkan yang dilaksanakan secara berlebihan adalah pengajuan pertanyaan tentang identitas diri serta penjelasan cara penggunaan obat.

*Kata kunci : Farmasis, Asuhan Kefarmasian*



**THE APPLICATION OF PHARMACEUTICAL CARE BY PHARMACIST  
IN THE PHARMACY AT GODEAN SUBDISTRICT ON SLEMAN  
REGENCY**

**ABSTRACT**

In this moment the pharmacy services in pharmaceutical care is very important in dispensary. This research aims to know how far pharmaceutical care by pharmacist in applying pharmacy services and also about consumers perception, with the result that it can become the input to increase pharmacy services quality. This research is done by the survey method, by using a measuring instrument in form of questioner which is addressed to pharmacist, employees and also consumers, and then the data will be analyzed descriptively. The results of this research are shown that pharmacist executing pharmaceutical care with the very positive category is reaching until 19%, the positive category is 25%, the negative category is 37% and the very negative category is till 19%, so that it can be said that the pharmacist have applied the pharmaceutical care better but there are some aspects which they must be improved especially in negative category and very negative category. The consumers' perception indicates that to provide enough time to give a drug consultancy is the special priority. The achievement of proffering questions about existence of routine drugs which are being consumed or have taken a medicine, giving a appropriate drugs, giving amenity to communicate with pharmacist to make a self medication and clarification about side effects of medicine clearly and easily to understand must be defended. For low priority which it includes a monitoring to know the progress of consumers health, guarantee of the truth information drugs so that expense of drugs become cheaper but the quality and efficacy of drugs are same. While executed redundantly is proffering questions about identity and also clarification of the way drugs used.

*Keyword: Pharmacist, Pharmaceutical Care.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bidang farmasi berada dalam lingkup dunia kesehatan yang berkaitan erat dengan produk dan pelayanan produk untuk kesehatan. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktik harus sesuai standar yang ada untuk menghindari terjadinya hal tersebut. Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Anonim, 2004).

Apoteker atau Farmasis harus memberikan pelayanan kefarmasian yang komprehensif, dimana meliputi dua kegiatan yaitu memberikan rasa aman karena

kesehatannya menjadi lebih baik dan menghindarkan masyarakat dari sakit dan penyakit. Dalam proses pengobatan penyakit berarti menjamin kualitas obat dan proses penggunaan obat untuk dapat mencapai pengobatan maksimum dan terhindar dari efek samping. Tersedianya obat efektif yang meruah di pasaran menyulitkan masyarakat dalam mengambil keputusan untuk memilih obat yang terbaik pada saat memerlukan. Suatu kewajiban moral bagi Apoteker atau Farmasis untuk memberdayakan masyarakat dalam penggunaan obat secara mandiri dengan aman dan efektif. Posisi Apoteker atau Farmasis menjadi sangat strategis dalam mewujudkan pengobatan rasional bagi masyarakat karena keterlibatannya secara langsung dalam aspek aksesibilitas, ketersediaan, keterjangkauan sampai pada penggunaan obat dan perbekalan kesehatan lain, sehingga dimungkinkan terciptanya keseimbangan antara aspek klinis dan ekonomis berdasarkan kepentingan pasien (Anonim, 2003).

Namun pada prakteknya peranan Apoteker atau Farmasis dirasakan belum optimal, seperti survei yang pernah dilakukan di Guardian pada bulan juli 2000 tentang "Peran Farmasis di Apotek", dari 261 responden menunjukkan hasil sebagai berikut:

12% konsumen melakukan konsultasi dengan Apoteker

42% konsumen melakukan *self medication*

45% konsumen mengetahui keberadaan Apoteker di apotek

19% konsumen melakukan pembelian obat resep

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa peran Apoteker atau Farmasis di apotek masih kurang, ternyata hanya 12% saja konsumen yang melakukan konsultasi dengan apoteker. Supaya peran Apoteker benar-benar dapat dirasakan

oleh konsumen dalam hal ini adalah masyarakat luas maka sebagai Farmasis/Apoteker sudah seharusnya menerapkan tugas dan kewajiban seorang Apoteker yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Seorang Apoteker atau Farmasis harus mengerjakan tugas dan kewajibannya berdasarkan prosedur-prosedur kefarmasian demi terciptanya produk kerja yang memenuhi syarat ilmu pengetahuan kefarmasian, etik profesi kefarmasian, dan sasaran jenis pekerjaan yang di lakukan tanpa mengurangi pertimbangan keprofesian secara pribadi. Dengan demikian pada dasarnya kaitan tugas-pekerjaan Farmasis atau Apoteker dalam melangsungkan berbagai proses kefarmasian, bukan sekedar membuat obat, melainkan juga menjamin serta meyakinkan bahwa produk kefarmasian yang dibuat atau diselenggarakannya adalah bagian yang tak terpisahkan dari proses penyembuhan penyakit yang diderita pasien.

Agar terjadi keseragaman pelayanan asuhan kefarmasian maka diperlukan standar yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan asuhan kefarmasian tersebut yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen. Standar yang diperlukan tersebut disebut standar kompetensi Apoteker/Farmasis (Anonim 2003).

Untuk lebih mengetahui apakah Asuhan Kefarmasian yang merupakan salah satu poin penting dalam Standar Kompetensi Farmasis ini benar-benar di terapkan oleh seorang Farmasis atau Apoteker dengan maksimal, maka sangat penting dilakukan suatu penelitian secara langsung di lapangan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sebuah acuan bagi kalangan Farmasis atau Apoteker untuk evaluasi dan hal-hal apa saja yang perlu dilakukan agar perannya di

masyarakat semakin jelas dan sebagai masukan ISFI untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

#### **A. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang di angkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Asuhan Kefarmasian oleh Apoteker/Farmasis di apotek-apotek di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman ?
2. Bagaimanakah kesesuaian antara tingkat harapan konsumen dengan kinerja Apoteker atas penerapan pelayanan Asuhan Kefarmasian?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini di lakukan dengan tujuan untuk :

1. Tujuan umum:  
Untuk mengetahui sejauh mana penerapan Asuhan Kefarmasian telah diberikan oleh Farmasis di Apotek-Apotek khususnya Apotek-Apotek Kecamatan Godean Kabupaten Sleman.
2. Tujuan Khusus:
  - a. Penerapan asuhan kefarmasian yang sudah dan belum sesuai dengan standar Kompetensi Asuhan Kefarmasian
  - b. Kesesuaian tingkat harapan konsumen dengan tingkat kinerja/kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan asuhan kefarmasian dari Apoteker/Farmasis.

## **BAB II**

### **STUDI PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Apotek**

###### **a. Pengertian Apotek**

Menurut Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan RI No. 1331/MENKES/SK/X/2002, Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Anonim, 2003).

Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat (Anonim, 1993). Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat asli Indonesia, alat kesehatan dan kosmetik. Alat Kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin, implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit serta pemulihan kesehatan pada manusia, dan atau untuk membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Pengertian perbekalan kesehatan adalah semua bahan dan peralatan yang dipergunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Perlengkapan Apotek adalah semua peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan pengelolaan apotek (Anonim, 2002).

## **b. Tugas dan Fungsi Apotek**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1980 pasal 2, Apotek mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- (a) Tempat pengabdian profesi Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- (b) Sarana farmasi yang melakukan peracikan, perubahan bentuk, dan pencampuran obat dan bahan obat.
- (c) Sarana penyaluran perbekalan farmasi dan harus menyebarkan secara luas dan merata obat yang diperlukan oleh masyarakat, selain itu juga berfungsi sebagai sarana informasi (Anonim, 1980).

## **2. Apoteker**

### **a. Pengertian Apoteker**

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1332/MENKES/SK/X/2002, Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, mereka yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker. Sedangkan Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah Apoteker yang telah di beri Surat Izin Apotek (SIA). Surat Izin Apotek atau SIA adalah Surat Izin yang diberikan oleh Menteri Kesehatan kepada Apoteker atau Apoteker bekerjasama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan Apotek di suatu tempat tertentu. Apoteker pendamping adalah Apoteker yang bekerja di Apotek di samping Apoteker Pengelola Apotek dan/atau

menggantikannya pada jam-jam tertentu pada hari buka Apotek. Apoteker Pengganti adalah Apoteker yang menggantikan Apoteker Pengelola Apotek selama Apoteker Pengelola Apotek tersebut tidak berada ditempat lebih dari 3 (tiga) bulan secara terus-menerus, telah memiliki surat Ijin Kerja dan tidak bertindak sebagai Apoteker Pengelola Apotek di Apotek lain (Anonim, 2002).

#### **b. Tugas dan Tanggung Jawab Apoteker**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.992/MENKES/X/1993, Apoteker atau Farmasis mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- (a) Melaksanakan pembuatan, pengelolaan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
- (b) Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
- (c) Pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi meliputi pelayanan informasi tentang obat dan perbekalan lainnya yang diberikan kepada dokter dan tenaga kesehatan lainnya maupun masyarakat dan meliputi pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya atau mutu obat dan perbekalan lainnya (Anonim, 1993).

### **3. Pengertian Standar Kompetensi Indonesia**

Standar Kompetensi Farmasis Indonesia adalah pedoman yang mengatur mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, ruang lingkup serta tugas dan wewenang farmasis. Standar Kompetensi Farmasis ini terfokus pada kepentingan



pasien atau customer. Hal ini sesuai dengan filosofi *Pharmaceutical care* yang memberikan tanggung jawab kepada profesi farmasis dalam hal farmakoterapi untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien serta dalam lingkup yang lebih luas lagi adalah terpeliharanya dan terciptanya kualitas hidup yang lebih baik bagi masyarakat. Kompetensi farmasis terdiri dari :

- (a) Asuhan Kefarmasian
- (b) Akuntabilitas Praktek Farmasi
- (c) Manajemen Praktis Farmasi
- (d) Komunikasi Farmasi
- (e) Pendidikan dan Pelatihan Farmasi
- (f) Penelitian dan Pengembangan Farmasi (Anonim, 2003).

#### **4. Asuhan Kefarmasian**

##### **a. Pengertian Asuhan Kefarmasian**

Asuhan kefarmasian adalah salah satu poin penting dalam Standar Kompetensi Farmasis yang merupakan proses perbaikan secara berkesinambungan dan berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya serta pasien untuk mencapai terapi optimal bagi pasien. Asuhan kefarmasian ini terdiri atas :

- (a) Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal maupun non verbal.

- (b) Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.
- (c) Memberikan pelayanan informasi obat.
- (d) Memberikan konsultasi obat.
- (e) Melakukan monitoring efek samping obat.
- (f) Melakukan evaluasi penggunaan obat.

**b. Komponen Asuhan Kefarmasian, tujuan serta kegiatannya**

- 1). Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal maupun non verbal

**Tujuan :**

- (a) Menjamin bahwa seluruh proses terapi obat pasien yang diberikan merupakan terapi yang tepat, efektif, aman, dan nyaman bagi pasien.
- (b) Mengidentifikasi masalah-masalah yang dapat mengganggu tujuan terapi obat.
- (c) Mencegah timbulnya masalah-masalah dalam terapi obat yang akan menurunkan kualitas hidup pasien dimasa mendatang.
- (d) Memecahkan masalah obat yang aktual maupun potensial.
- (e) Mencapai tujuan terapi sesuai kondisi medis pasien dan sesuai keinginan pasien.
- (f) Menjamin bahwa kemajuan terapi obat pasien mengarah ke tujuan terapi.
- (g) Mengatasi masalah baru yang timbul dalam terapi obat dan mencegah timbulnya masalah lain di masa yang akan datang.

**Kegiatan :**

1. Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.
  - a. Memastikan kelengkapan resep dokter meliputi nama, umur, berat badan serta identitas pasien, nama obat, kekuatan, dosis, cara penggunaan dan informasi khusus lain yang melekat.
  - b. Menghitung kesesuaian dosis pasien secara individual atas dasar diagnosa penyakit pasien.
  - c. Menilai kemungkinan adanya interaksi antara obat dengan obat, obat dengan makanan, obat dengan penyakit, penyalahgunaan obat, pasien alergi dan efek samping yang potensial.
  - d. Jika hasil penelitian menunjukkan bahwa ada masalah dengan obat maka dilakukan komunikasi secara profesional dengan penulis resep dan pasien untuk dicari kesepakatan demi kepentingan pengobatan pasien.
  - e. Jika tidak dimungkinkan komunikasi dengan penulis resep pada saat itu, farmasis perlu mengambil tindakan profesi atas persetujuan pasien berupa penyelesaian sementara masalah obat untuk menghindari meningkatnya morbiditas pasien.
  - f. Melakukan dokumentasi semua tindakan profesi yang telah dilakukan.
2. Melakukan penilaian terapi obat pasien
  - a. Melakukan komunikasi dialogis dengan pasien.

- b. Melakukan identifikasi perihal karakteristik pasien yang meliputi demografi, sosial budaya, penyakit, pengobatan dan kondisi khusus yang perlu diperhatikan.
  - c. Melakukan identifikasi masalah penyakit pasien yang dirasakan sekarang maupun yang terdahulu.
  - d. Melakukan identifikasi pengobatan pasien yang dilakukan sekarang, adanya obat rutin maupun riwayat alergi terhadap obat tertentu.
  - e. Menanyakan harapan serta hal-hal yang tidak dikehendaki oleh pasien dalam proses terapi obat.
  - f. Menganalisa semua sumber informasi dan mengelompokan masalah terapi obat.
  - g. Menyusun resume tertulis tentang masalah obat pasien yang aktual maupun potensial.
  - h. Membuat dokumentasi sistemik dari keseluruhan proses penilaian yang dilakukan.
3. Membuat perencanaan terapi obat pasien
- a. Analisis kembali masalah terapi obat pasien yang aktual maupun potensial yang didapatkan dari hasil penilaian.
  - b. Menetapkan tujuan terapi secara jelas, terukur, memiliki batasan waktu tertentu dan realistis.

- c. Merancang intervensi untuk menyelesaikan masalah terapi obat baik aktual maupun potensial, untuk mencapai tujuan terapi, dan mencegah berkembangnya masalah baru.
  - d. Melakukan intervensi berdasarkan kebutuhan dan kenyamanan pasien dan dapat ditoleransi dengan baik oleh pasien.
  - e. Memberikan intervensi yang berupa informasi obat dan non obat, perubahan regimen dosis, cara penggunaan obat, memilihkan obat yang sesuai dengan kondisi pasien, memberikan asistensi dalam penggunaan perlengkapan atau alat bantu pemberian obat, dan atau merujuk pada tenaga kesehatan lain.
4. Dispensing
- a. Menyiapkan item obat yang dibutuhkan berdasarkan peraturan yang berlaku, standar etika, standar praktek dan ilmu kefarmasian.
  - b. Memberi label atau etiket pada obat yang telah disiapkan dengan informasi yang dijamin lengkap dan memadai.
  - c. Menyerahkan obat kepada pasien diikuti dengan pemberian informasi yang memadai dan dibutuhkan pasien.
  - d. Memberikan motivasi pada pasien untuk mematuhi terapi obat yang direncanakan.
  - e. Mendokumentasikan segala sesuatu yang telah dilakukan.
  - f. Memastikan setiap tahap proses dispensing dilakukan mengikuti prosedur tetap yang disepakati.



- b. Tingginya kewaspadaan masyarakat terhadap faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pengobatan sendiri.
- c. Masyarakat mampu mencegah, mengantisipasi dan mengambil tindakan jika terjadi masalah dalam pengobatan sendiri.
- d. Meningkatkan efisiensi biaya kesehatan masyarakat.

Kegiatan :

- a. Memberikan kemudahan dan kesempatan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.
- b. Memberikan pendidikan kepada masyarakat baik individu maupun kelompok mengenai obat-obat yang bisa digunakan dalam pengobatan sendiri serta hal-hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat tersebut.
- c. Menilai kelayakan permintaan obat dari masyarakat dengan memperhatikan situasi dan kondisi yang ada serta peraturan yang berlaku.
- d. Melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri dengan memperhatikan hak-hak mereka.
- e. Memastikan pemahaman masyarakat baik individu maupun kelompok mengenai pengobatan sendiri dan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat.

- f. Memberikan pendidikan kepada masyarakat baik individu maupun kelompok mengenai menilai obat masih baik atau tidak secara sederhana, penyimpanan obat yang aman dan pemusnahannya.
- g. Memberi laporan kepada pemerintah, dokter keluarga atau pihak terkait sehubungan dengan pengobatan sendiri yang dilakukan masyarakat baik individu maupun kelompok.
- h. Bertindak independen dalam memberikan pendampingan, tanpa tendensi keterlibatan dalam promosi produk/perusahaan tertentu.
- i. Mendokumentasikan secara sistematis semua obat yang digunakan dalam pengobatan sendiri.
- j. Mendokumentasikan seluruh kegiatan pelayanan yang diberikan selama mendampingi masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri.

3). Memberikan pelayanan informasi obat

Tujuan :

- a. Tersedianya informasi obat yang memadai, terpercaya, relevan, jelas, pada saat diperlukan
- b. Tersedianya sarana pelayanan informasi obat.
- c. Terpenuhinya kebutuhan pasien dan profesi kesehatan lain akan informasi obat.
- d. Peningkatan status kesehatan masyarakat dalam hubungannya dengan penggunaan obat dan perbekalan kesehatan lain



Kegiatan :

- a. Merancang organisasi pelayanan informasi obat termasuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kondisi lingkungan setempat.
- b. Melakukan need assesment dan menyusun prioritas pemberian respon berdasarkan tingkat kegawatan.
- c. Menciptakan media informasi berupa leaflet, brosur, poster dan lain-lain berdasarkan analisis kecenderungan permasalahan yang sering timbul.
- d. Menerima pertanyaan baik lisan maupun tertulis, baik langsung maupun tidak langsung dari profesi kesehatan lain, pasien, masyarakat maupun pihak lain yang berkepentingan.
- e. Mengklasifikasikan kategori penanya (dokter, perawat, farmasis, pasien atau keluarganya, masyarakat), kategori pertanyaan (stabilitas obat, cara pemakaian obat, efek samping dan lain-lain, tujuan dan latar belakang pertanyaan).
- f. Menelusuri, menyaring dan memilih literatur yang relevan dengan pertanyaan yang diterima.
- g. Memformulasikan dan mengkomunikasikan jawaban dengan jelas, baik secara lisan maupun tertulis.
- h. Mendokumentasikan setiap kegiatan pelayanan informasi obat dengan sistematis.

- i. Memonitor dan evaluasi kegiatan pelayanan informasi obat secara berkala.
- j. Melakukan promosi kesehatan dengan topik-topik yang berhubungan dengan kesehatan, misal penggunaan obat yang rasional, penyalahgunaan obat, narkotika, HIV/AIDS, keluarga berencana, isu obat palsu, malaria, diare, dll.
- k. Melakukan pelayanan informasi kerumah- rumah untuk misalnya : pasien yang baru pulang dari rumah sakit, pasien yang sudah tua, atau pasien yang sakit kronis dan harus tinggal lama dirumah, dll. Dalam rangka *home care* ini farmasis bisa juga bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain .

#### 4). Memberikan konsultasi obat

##### Tujuan :

- a. Meningkatkan kepatuhan pasien terhadap regimen pengobatan.
- b. Mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan terapi obat.

##### Kegiatan :

- a. Mempersiapkan sarana dan prasarana termasuk persiapan mental, sikap, tempat, serta prosedur tetap pelaksanaan konsultasi.

- b. Farmasis harus mudah ditemui, menyediakan waktu, bisa berempati, menunjukkan ketertarikan, perhatian, bersahabat, asertif, dan mentaati protap yang berlaku.
- c. Mengenali dan mengatasi hambatan komunikasi baik lingkungan, personal, pasien, administratif, finansial maupun waktu.
- d. Menghargai privasi dan kerahasiaan pasien.
- e. Memulai proses konsultasi dengan mengucapkan salam dan menyebutkan nama pasien diikuti dengan memperkenalkan diri.
- f. Menggali informasi tentang sejarah pengobatan pasien (*medication-history review*) baik dari pasien langsung, keluarga pasien, *medical record*, maupun dari kolega dan tenaga kesehatan lain.
- g. Mendengarkan dengan seksama keluhan pasien untuk memahami permasalahan pasien yang sesungguhnya terutama yang berhubungan dengan terapi obat pasien.
- h. Membantu pasien menjelaskan masalah yang dialami dalam terapi obat dengan mengajukan pertanyaan secara fokus, faktual dan menghindari penggunaan kata mengapa untuk menghindari bias.
- i. Mengenali bahasa non verbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, posisi tubuh, suara dll untuk mengidentifikasi perhatian pasien (*patient concern*).
- j. Mendiskusikan bersama pasien penyelesaian masalah terapi obatnya, dengan cara yang jelas, mempertimbangkan kenyamanan pasien dan dapat diterima pasien.

- k. Menjelaskan dan memperagakan cara penggunaan obat dan alat bantu dengan baik dan benar.
- l. Mengukur pemahaman pasien dengan melihat umpan balik yang diberikan oleh pasien.
- m. Melakukan *follow up* kepada pasien.
- n. Mendokumentasikan seluruh kegiatan konsultasi obat.

5). Melakukan monitoring efek samping obat

Tujuan :

- a. Tersedianya informasi efek samping akibat penggunaan obat.
- b. Mencegah, meminimalkan dan mengatasi timbulnya efek samping obat.

Kegiatan :

- a. Menerima dan mengklarifikasi laporan efek samping obat dari pasien maupun dari tenaga kesehatan lain.
- b. Mengumpulkan data medik dan atau data penunjang medik yang diperlukan bila perlu dilengkapi dengan data kadar obat dalam darah.
- c. Menganalisis kerja obat berdasarkan data medik dan atau data penunjang medik dikaitkan dengan tujuan terapi yang telah ditetapkan.
- d. Memantau efek samping obat yang terjadi maupun yang potensial terjadi.
- e. Berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain untuk mencegah, mengurangi atau menghilangkan efek samping obat tersebut.

- f. Mendokumentasikan semua kegiatan yang dilakukan secara sistematis.

6).Melakukan evaluasi penggunaan obat

Tujuan :

- a. Menjamin bahwa terapi obat sesuai dengan standar terapi baik lokal, regional, nasional maupun internasional.
- b. Membuat pedoman/kriteria penggunaan obat yang tepat.
- c. Meningkatkan tanggung jawab/akuntabilitas farmasis dalam proses penggunaan obat.
- d. Mengontrol biaya obat.
- e. Identifikasi masalah penggunaan obat yang spesifik.

Kegiatan :

- a. Menentukan skala prioritas evaluasi penggunaan obat berdasarkan obat yang paling banyak digunakan, obat dengan indeks terapeutik sempit, obat yang sering menimbulkan efek samping obat, obat yang mahal, obat yang digunakan untuk penyakit-penyakit kardiovaskuler, gawat darurat, toksikologi, onkologi, obat-obat intravena dan analgetik narkotik, obat-obat antibiotik, propilaktik dan terapeutik, dan seterusnya.
- b. Menyusun indikator dan kriteria evaluasi serta menetapkan standar pembandingan yang digunakan.
- c. Mengumpulkan data.
- d. Analisis data.

- e. Membuat kesimpulan dan memberikan rekomendasi standar serta merencanakan bentuk intervensi.
- f. Menindak lanjuti hasil evaluasi.
- g. Mendokumentasikan semua kegiatan (Anonim, 2003).

### **B. Keterangan Empiris**

Dengan menerapkan Standar Kompetensi Farmasis di harapkan mutu seorang Apoteker dapat di jaga sehingga konsumen atau masyarakat puas dengan kinerja apoteker. Namun penerapan Standar Kompetensi Farmasis di apotek oleh Apoteker masih menimbulkan suatu tanda tanya besar. Apalagi bila melihat hasil survei Guardian pada tahun 2000 yang hasilnya ternyata sangat mengecewakan, dengan kata lain Penerapan Standar kompetensi Farmasis masih belum maksimal. Apalagi dari berbagai hasil studi baik dari hasil penelitian-penelitian ataupun tulisan populer di majalah pun masih menunjukkan kurang optimalnya peranan farmasis pada saat ini. Untuk mengetahui apakah Farmasis di kecamatan Godean Kabupaten Sleman menerapkan Standar Kompetensi Farmasis secara maksimal atau belum maka diadakanlah suatu penelitian tentang penerapan Asuhan Kefarmasian di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman. Asuhan Kefarmasian ini merupakan salah satu poin penting dalam Standar Kompetensi Farmasis.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Unsur-unsur Penelitian**

##### **1. Definisi Operasional Variabel**

1. Penerapan adalah penggunaan sesuatu sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Asuhan Kefarmasian adalah suatu terapi obat yang bertanggung jawab untuk tujuan tercapainya hasil yang jelas yang menyempurnakan kualitas hidup pasien (Aslam, Tan dan Prayitno, 2003).
3. Standar Kompetensi Farmasis adalah pedoman yang mengatur mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, ruang lingkup serta tugas dan wewenang farmasis (Anonim, 2003)
4. Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran Sediaan Farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Anonim, 2004)
5. Apoteker atau Farmasis adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, mereka yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker (Anonim, 2004)
6. Apotek di Kecamatan Godean adalah seluruh apotek yang ada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman.
7. Konsumen atau pasien adalah masyarakat yang membeli obat/sediaan farmasi di apotek-apotek yang ada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman dengan berdasarkan resep dokter maupun tanpa resep dokter.

## **B. Cara Penelitian**

### **1. Persiapan Penelitian**

#### **a. Izin penelitian**

Penelitian ini di mulai dengan pembuatan surat izin dari Universitas Islam Indonesia yang ditujukan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Kemudian membuat surat izin dari BAPPEDA dengan tembusan dikirim kepada:

- (a) Kepala Dinas Ketentraman dan Ketertiban Kabupaten Sleman
- (b) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman
- (c) Pimpinan Apotek di Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman

#### **b. Pembuatan kuesioner**

Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner ke seluruh Apotek yang terdapat di wilayah kecamatan Godean, Kabupaten Sleman, Propinsi Daerah Istimewa Jogjakarta. Untuk mengetahui penerapan Asuhan Kefarmasian oleh Apoteker/Farmasis di apotek dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Asuhan kefarmasian yang diberikan Apoteker/Farmasis di apotek maka terlebih dahulu dianalisis faktor-faktor yang mewakili penerapan asuhan kefarmasian tersebut yaitu :

- (a) Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal maupun non verbal.
- (b) Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.
- (c) Memberikan Pelayanan Informasi Obat



- (d) Memberikan konsultasi obat
- (e) Melakukan monitoring efek samping obat
- (f) Melakukan evaluasi penggunaan obat

Enam poin Asuhan Kefarmasian ini kemudian diterjemahkan menjadi 40 pertanyaan untuk Apoteker/Farmasis, 20 pertanyaan untuk karyawan apotek dan 30 pertanyaan untuk konsumen/pasien yang dituangkan dalam kuesioner sebagai alat pengambil data dalam penelitian ini. Pertanyaan yang di berikan untuk Apoteker dan karyawan ada dua jenis, yaitu pertanyaan positif dan pertanyaan negatif. Keseluruhan proses pengambilan data ini dilakukan di seluruh apotek pada Kecamatan Godean Kabupaten Sleman.

Pernyataan-pernyataan positif pada pernyataan-pernyataan kuesioner Apoteker/Farmasis pada pernyataan P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P17, P21, P22, P28, P29, P30, P34, sikap Apoteker/Farmasis diberi nilai sebagai berikut :

- a. Nilai 4 = untuk sikap selalu
- b. Nilai 3 = untuk sikap sering
- c. Nilai 2 = untuk sikap kadang-kadang
- d. Nilai 1 = untuk sikap tidak pernah

Pernyataan negatif pada pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Apoteker/Farmasis yang terdapat pada pernyataan P16 diberi nilai:

- a. Nilai 4 = untuk sikap tidak pernah
- b. Nilai 3 = untuk sikap kadang-kadang
- c. Nilai 2 = untuk sikap sering
- d. Nilai 1 = untuk sikap selalu

Pernyataan positif yang terdapat pada pernyataan -pernyataan P18, P19, P20, P23, P24, P25, P26, P27, P31, P32, P35, P36, P37, P38, P39, dan P40 dalam kuesioner Apoteker/Farmasis, sikap Apoteker/Farmasis diberi nilai :

- a. Nilai 4 = untuk sikap Sangat Setuju (SS)
- b. Nilai 3 = untuk sikap Setuju (S)
- c. Nilai 2 = untuk sikap Tidak Setuju (TS)
- d. Nilai 1 = untuk sikap Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan negatif pada pernyataan-pernyataan kuesioner Apoteker/Farmasis yang terdapat pada pernyataan P33, sikap dari Apoteker/Farmasis diberi nilai :

- a. Nilai 4 = untuk sikap Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Nilai 3 = untuk sikap Tidak Setuju (TS)
- c. Nilai 2 = untuk sikap Setuju (S)
- d. Nilai 1 = untuk sikap Sangat Setuju (SS)

Pernyataan positif pada pernyataan-pernyataan kuesioner untuk karyawan apotek terdapat 19 pernyataan yaitu : P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20. Sikap karyawan apotek untuk pernyataan-pernyataan ini diberi nilai :

- a. Nilai 4 = untuk sikap Sangat Setuju (SS)
- b. Nilai 3 = untuk sikap Setuju (S)
- c. Nilai 2 = untuk sikap Tidak Setuju (TS)
- d. Nilai 1 = untuk sikap Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan negatif pada pernyataan-pernyataan kuesioner karyawan apotek hanya terdapat pada pernyataan P9. Sikap karyawan apotek untuk pernyataan ini diberi nilai :

- a. Nilai 4 = untuk sikap Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Nilai 3 = untuk sikap Tidak Setuju (TS)
- c. Nilai 2 = untuk sikap Setuju (S)
- d. Nilai 1 = untuk sikap Sangat Setuju (SS)

c. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diduga atau diteliti. Untuk Apoteker/Farmasis dan karyawan apotek pada penelitian ini digunakan populasi, artinya seluruh Apoteker/Farmasis di apotek dan karyawan apotek di wilayah kecamatan Godean kabupaten Sleman diambil sebagai responden. Sedangkan untuk konsumen/pasien diambil sampel dengan prosedur penarikan sampel menggunakan sampling acak sederhana yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan pemilihan sampel secara acak yang digunakan untuk menarik kesimpulan tentang populasi yang diteliti. Besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut (Nawawi H dan Hadari, 1992):

$$n \geq \frac{Z\alpha/z}{b}$$

dimana:

n = jumlah sampel minimum

p = proporsi persentase kelompok populasi pertama

- $q$  = proporsi sisa/proporsi persentase kelompok kedua ( $1 - p$ )  
 $Z_{1/2\alpha}$  = derajat koefisien konfidence ( $95\% = 1.96$ )  
 $b$  = persentase perkiraan tentang kemungkinan membuat kekeliruan dalam menetapkan ukuran sampel ( $10\% = 0.10$ )

Karena populasi persentase kelompok pertama dan kedua sulit ditetapkan, maka digunakan proporsi maksimal dengan masing-masing proporsi adalah sebesar  $50\% = 0.50$ , dengan demikian perkalian dari proporsi pertama ( $p$ ) dan proporsi kedua ( $q$ ) =  $0.50 \times 0.50 = 0.25$ . Dengan masing-masing proporsi  $50\%$  akan diperoleh jumlah sampel terbesar dari populasi yang digunakan. Besarnya sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &\geq p \cdot q (Z_{1/2\alpha} / b)^2 \\
 n &\geq (0.50)(0.50)(1.96 / 0.10)^2 \\
 n &\geq 0.25 (384.16) \\
 n &\geq 96.04 = 100 \text{ (pembulatan)}
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel dengan pembulatan adalah 100 responden dan hal ini dianggap sudah cukup mewakili populasi yang diteliti. Pada penelitian ini digunakan sampel untuk konsumen/pasien sebanyak 30 konsumen/pasien tiap apotek, sehingga dari 10 apotek, jumlah sampel keseluruhan adalah 300 responden.

#### d. Pengujian Validitas dan reliabilitas kuesioner

Data penelitian yang diperoleh akan menjadi tidak berguna bilamana kuesioner tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Untuk menentukan layak tidaknya suatu kuesioner digunakan dalam penelitian, maka diperlukan

suatu uji validitas dan reliabilitas. Pengukuran validitas dan reliabilitas kuesioner menurut Azwar (1997) harus dilakukan minimal terhadap 30 orang responden untuk menghindari adanya *spurious overlap*, yaitu kesalahan atau kesimpulan yang bias dikarenakan pengukuran terhadap data itu sendiri. Pada dasarnya, validitas diterjemahkan menjadi korelasi antara masing-masing data terhadap keseluruhan data penelitian, dimana data yang diuji termasuk dalam kelompok data keseluruhan yang dikorelasikan, sehingga ketentuan jumlah data minimal 30 buah diharapkan dapat menghindari kesalahan ini. Menurut Santoso (2000), suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaanya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pada penelitian ini digunakan validitas konstruk, dimana pengujian validitas dilakukan dengan cara mencari korelasi atau hubungan antara suatu konstruksi teoritis (variabel) dengan faktor-faktor yang diasumsikan mengukur konstruksi teoritis tersebut. Teknik korelasi yang dipakai adalah teknik korelasi *Product Moment* (Azwar,1997), dengan rumus :

$$r = \frac{N \sum_{i=1}^N X_i Y_i - \left( \sum_{i=1}^N X_i \right) \left( \sum_{i=1}^N Y_i \right)}{\sqrt{\left( \sum_{i=1}^N X_i^2 - N \bar{x}^2 \right) \left( \sum_{i=1}^N Y_i^2 - N \bar{y}^2 \right)}}$$

Keterangan:  $r$  = koefisien korelasi

$\Sigma X$  = skor pernyataan

$\Sigma Y$  = skor total

$XY$  = skor pernyataan dikalikan skor total

$N$  = jumlah responden

Untuk mengetahui apakah suatu butir pertanyaan valid atau tidak, maka dilakukan dengan membandingkan harga koefisien korelasi total-terkoreksi data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS terhadap koefisien korelasi yang terdapat pada tabel statistik (Santoso, 2000).

#### d.1. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner Apoteker Farmasis

Kuesioner Apoteker/Farmasis, pengujian validitas dan reliabilitasnya dilakukan terhadap 30 responden. Untuk uji validitas, hasil perhitungan koefisien korelasi total-terkoreksi ( $r$  hasil) yang diperoleh dengan bantuan program SPSS dibandingkan dengan koefisien korelasi yang terdapat pada tabel  $-r$  untuk tingkat signifikansi 5% dengan nilai derajat bebas ( $db$ ) =  $N-2$ , yaitu  $db = 30-2$  mempunyai nilai  $r$  tabel 0.361. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila  $r$  hasil positif dan lebih besar dari 0.361. Hasil akhir dari perhitungan koefisien korelasi total-terkoreksi dari butir pernyataan kuesioner Apoteker/Farmasis diketahui bahwa untuk  $r$  terendah adalah 0.4111 dan  $r$  terbesar adalah 0.7995, artinya pernyataan-pernyataan berkorelasi positif dengan total skor faktor dengan kata lain pernyataan-pernyataan tersebut valid.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas, pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai alpha ( $\alpha$ ) yang diperoleh pada perhitungan validasi diatas terhadap nilai koefisien korelasi tabel, dimana untuk  $db = 28$  dan tingkat kepercayaan 5% bernilai 0.361. Apabila nilai alpha ( $\alpha$ ) yang diperoleh positif dan lebih besar dari 0.361 maka pernyataan tersebut reliabel. Hasil pengujian reliabilitas terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner Apoteker/Farmasis diperoleh nilai alpha ( $\alpha$ ) = 0.9145 dimana nilainya lebih besar

dari koefisien korelasi tabel (0.361), artinya pernyataan-pernyataan tersebut reliabel. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan valid dan reliabel yang digunakan dalam kuesioner Apoteker/Farmasis sebanyak 16 pernyataan yakni :

**Tabel I. Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner Apoteker/Farmasis**

No	Aspek kompetensi Asuhan Kefarmasian	Butir pernyataan
1	Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal ataupun non verbal.	P2,P3,P5,P6,P9,P10
2	Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.	P14,P15,P17
3	Memberikan Pelayanan Informasi Obat	P18,P21,P22
4	Memberikan konsultasi obat	P28,P30
5	Melakukan monitoring efek samping obat	P34
6	Melakukan evaluasi penggunaan obat	P37

(kuesioner terlampir)

#### d.2 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner karyawan apotek

Kuesioner karyawan apotek terdiri dari 20 pernyataan, pengujian validitas dan reliabilitasnya dilakukan terhadap 37 responden. Untuk uji validitas, hasil perhitungan koefisien korelasi total-terkoreksi ( $r$  hasil) yang diperoleh dengan bantuan program SPSS kemudian dibandingkan dengan koefisien korelasi yang terdapat pada tabel  $-r$  untuk tingkat signifikansi 5% dengan nilai derajat bebas ( $db$ ) =  $N-2$ , yaitu  $db = 37-2 = 35$ , mempunyai nilai  $r$  tabel 0.325. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa untuk  $r$  terendah adalah 0.3253 dan  $r$  tertinggi adalah 0.7807, dengan kata lain seluruh pernyataan dalam kuesioner karyawan apotek valid.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan membandingkan nilai alpha ( $\alpha$ ) yang diperoleh pada perhitungan validasi diatas terhadap nilai koefisien korelasi tabel dimana untuk  $db = 35$  dengan tingkat kepercayaan 5% mempunyai nilai 0.325. Hasil pengujian diperoleh nilai alpha ( $\alpha$ ) = 0.9035 dimana nilainya positif dan lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0.325), artinya pernyataan-pernyataan tersebut reliabel.

**Tabel II. Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner karyawan apotek**

No	Aspek kompetensi Asuhan Kefarmasian	Butir pernyataan
1	Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal ataupun non verbal.	P1, P2, P3, P4, P5, P6
2	Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.	P7, P8, P9, P10
3	Memberikan Pelayanan Informasi Obat	P11, P12, P13
4	Memberikan konsultasi obat	P14, P15, P16
5	Melakukan monitoring efek samping obat	P17, P18
6	Melakukan evaluasi penggunaan obat	P19, P20

(kuesioner terlampir)

### d.3 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner konsumen/pasien

Kuesioner konsumen/pasien, pengujian validitas dan reliabilitasnya dilakukan terhadap 30 responden. Untuk uji validitas, hasil perhitungan koefisien korelasi total-terkoreksi ( $r$  hasil) yang diperoleh dengan bantuan program SPSS dibandingkan dengan koefisien korelasi yang terdapat pada tabel  $-r$  untuk tingkat signifikansi 5% dengan nilai derajat bebas ( $db$ ) =  $N-2$ , yaitu  $db = 30-2$  mempunyai nilai  $r$  tabel 0.361. Hasil akhir diketahui bahwa untuk  $r$  terendah adalah 0.3759, artinya pernyataan-pernyataan berkorelasi positif dengan total skor



faktor atau lebih besar dari 0.361, dengan kata lain pernyataan- pernyataan tersebut valid.

Kemudian selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan membandingkan nilai alpha ( $\alpha$ ) yang diperoleh pada perhitungan validasi diatas terhadap nilai koefisien korelasi tabel dimana untuk  $db = 28$  dengan tingkat kepercayaan 5% mempunyai nilai 0.361. Hasil pengujian reliabilitas pada pernyataan-pernyataan kuesioner konsumen/pasien diperoleh nilai alpha ( $\alpha$ ) = 0.9274 dimana nilainya lebih besar dari koefisien korelasi tabel (0.361), artinya pernyataan-pernyataan tersebut reliabel.

Dengan demikian 22 pernyataan pada kuesioner konsumen/pasien dikatakan valid dan reliabel. Selanjutnya kuesioner konsumen/pasien diambil 10 pernyataan dari 22 pernyataan yang telah valid dan reliabel dengan maksud konsumen/pasien tidak terbebani dengan pengisian pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang terlalu banyak tetapi tetap dapat mewakili poin-poin dalam asuhan kefarmasian, pernyataan-pernyataan tersebut adalah:

**Tabel III. Aspek kompetensi asuhan kefarmasian dalam kuesioner konsumen/pasien**

No	Aspek kompetensi Asuhan Kefarmasian	Butir pernyataan
1	Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan baik verbal ataupun non verbal.	P1,P5,P7,P10,P15
2	Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.	P16
3	Memberikan Pelayanan Informasi Obat	P19
4	Memberikan konsultasi obat	P23
5	Melakukan monitoring efek samping obat	P26
6	Melakukan evaluasi penggunaan obat	P29

(kuesioner terlampir)

## 2. Pengumpulan Data

Alat yang digunakan berupa kuesioner yang memuat beberapa pernyataan untuk disikapi oleh Apoteker/Farmasis, karyawan apotek dan pasien/konsumen sebagai responden. Dimana masing-masing sikap akan diberi skor berdasarkan jenis pernyataannya. Untuk jawaban yang di berikan oleh Apoteker/ Farmasis dan karyawan di beri nilai sebagai berikut :

**Tabel IV. Skala penilaian sikap Apoteker/Farmasis**

Skala penilaian		Nilai pernyataan	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Selalu	Sangat Setuju (SS)	4	1
Sering	Setuju (S)	3	2
Kadang-kadang	Tidak Setuju (TS)	2	3
Tidak pernah	Sangat Tidak setuju (STS)	1	4

**Tabel V. Skala penilaian sikap karyawan apotek**

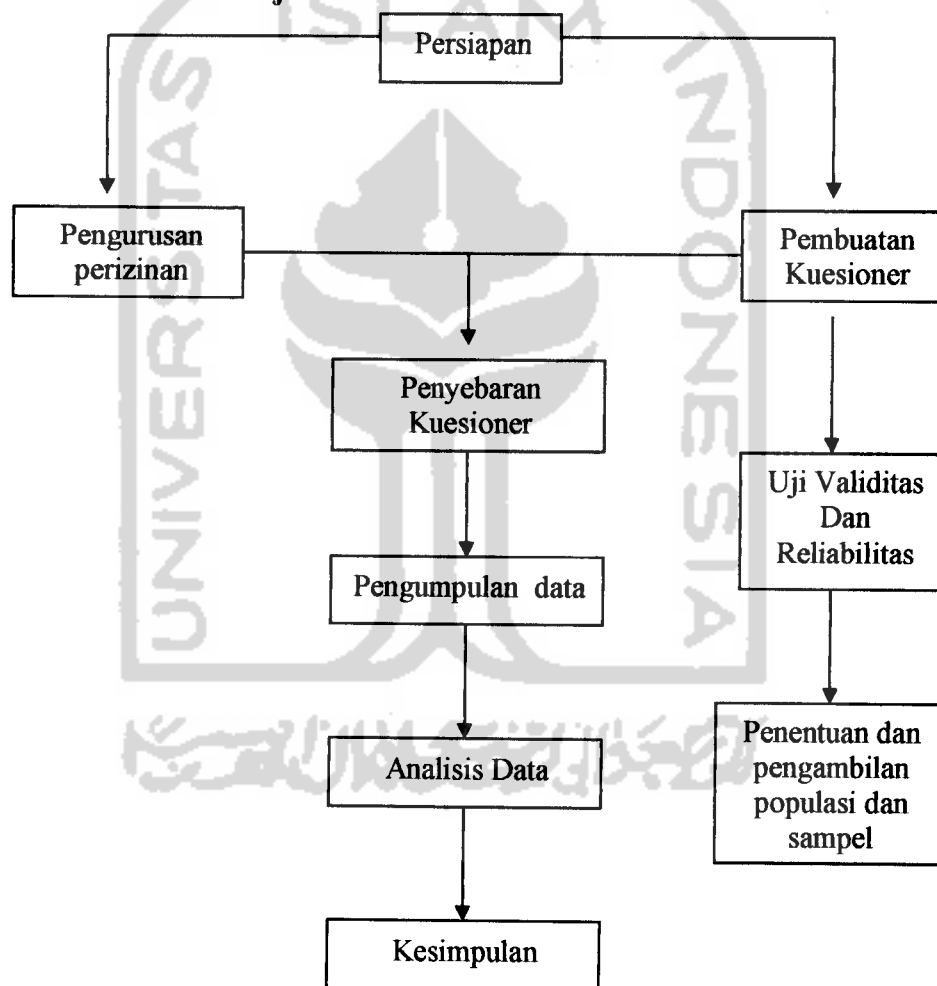
Skala penilaian	Nilai pernyataan	
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Pernyataan favorable adalah pernyataan sikap yang berisi tentang hal-hal yang positif mengenai objek sikap, yaitu kalimatnya bersifat mendukung atau memihak pada objek lain. Contoh dari pernyataan favorable adalah "*Apoteker anda mempunyai pedoman atau kriteria penggunaan obat yang tepat*" (P<sub>19</sub>). Sedangkan pernyataan unfavorable adalah suatu pernyataan sikap yang berisi tentang hal-hal negative mengenai objek sikap, yaitu yang bersifat tidak mendukung ataupun kontra terhadap objek sikap yang hendak diungkap. Suatu contoh pernyataan yang tak favorable adalah "*Apoteker anda terlibat dalam*



*promosi atau perusahaan tertentu ketika memberikan pendampingan masyarakat” (P<sub>9</sub>).* Ini bisa disebut tidak favorabel karena pernyataan sebenarnya yang terdapat dalam buku kompetensi farmasis adalah seorang Apoteker tidak boleh terlibat dalam promosi atau perusahaan tertentu ketika memberikan pendampingan kepada masyarakat.

### 3. Sistematika cara kerja



**Gambar 1. Skema jalannya penelitian**

#### 4. Analisis Hasil

Data dari Apoteker dan karyawan yang di peroleh di uji dulu validitas dan reliabilitas terlebih dulu kemudian data yang valid di analisis secara deskriptif, yaitu suatu analisis dengan metode memaparkan hasil penelitian yang diperoleh kedalam bentuk statistik populer yang sederhana dalam bentuk pengelompokan data menjadi beberapa kelompok atau kelas dalam suatu tabel frekuensi distribusi. Sedangkan data yang di peroleh dari konsumen atau pasien langsung di analisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu dengan cara mencari korelasi antara kepuasan konsumen pada kinerja apoteker dengan harapan konsumen untuk apoteker.

Untuk menentukan kategori nilai jawaban sikap Apoteker/Farmasis dan karyawan apotek dapat di tentukan sebagai berikut :

$1,00 \leq X < 1,75$	= Sangat tidak baik
$1,75 \leq X < 2,50$	= Tidak baik
$2,50 \leq X < 3,25$	= Baik
$3,25 \leq X < 4,00$	= Sangat baik

Rentang nilai yang ada di dapat dari luas jarak sebaran yang diinginkan, pada penelitian ini menggunakan luas jarak sebaran 1 sampai 4 karena hanya menginginkan terdiri dari 4 kategori, yaitu sangat positif, positif, negatif, sangat negatif. ini bisa dicari dengan menentukan rentang minimum dan rentang

**Tabel VI. Skala penilaian tingkat harapan dan kinerja konsumen/pasien**

Skala penilaian tingkat		Nilai pernyataan
Harapan (kepentingan)	Kinerja (kepuasan)	
Sangat Penting	Sangat Puas	4
Penting	Puas	3
Tidak Penting	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	1

( Supranto, 2001 )

Dalam hal ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja Apoteker/Farmasis yang dapat memberikan kepuasan para konsumen/pasien sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen/pasien. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh skor tingkat kepentingan.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{n} \quad \dots\dots\dots \text{persamaan 1}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{n} \quad \dots\dots\dots \text{persamaan 2}$$

( Supranto, 2001 )

Keterangan :  $X_i$  : total skor kinerja/ pelaksanaan (tingkat kepuasan)

$Y_i$  : total skor harapan (tingkat kepentingan)

N : jumlah responden

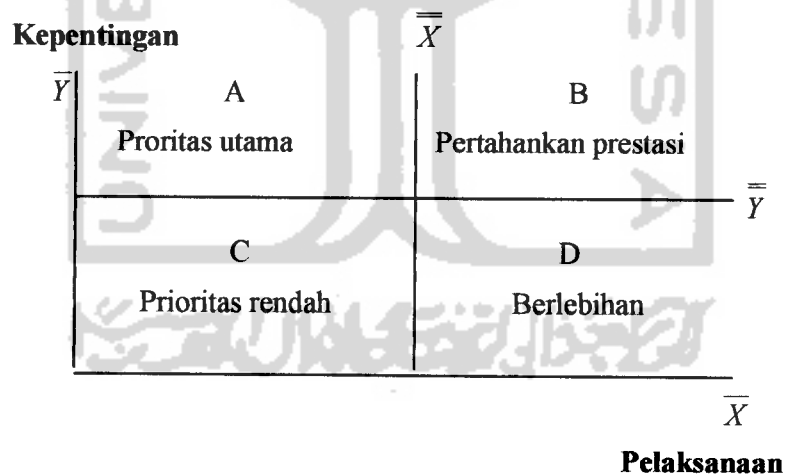
Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran oleh dua buah garis yang saling berpotongan dititik koordinat (  $\bar{X}$  ,  $\bar{Y}$  ) dimana secara matematis dirumuskan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots \text{persamaan 3}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots \text{persamaan 4}$$

- Keterangan :
- $\bar{X}_i$  : total skor rata-rata kinerja/pelaksanaan (tingkat kepuasan)
  - $\bar{Y}_i$  : total skor rata-rata harapan (tingkat kepentingan)
  - K : banyaknya item pertanyaan kuesioner

Empat kuadran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram kartesius

Keterangan :

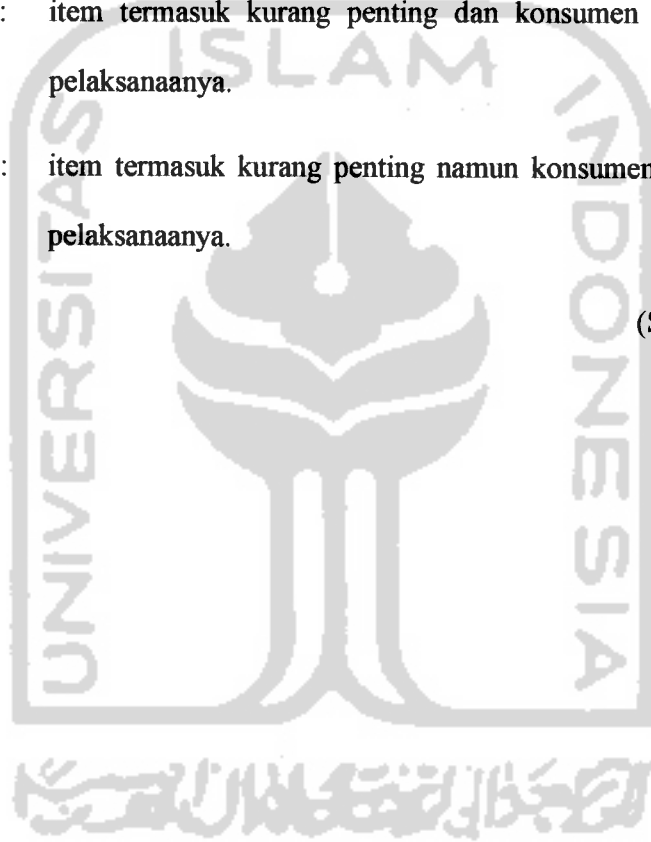
Kuadran A: item termasuk penting, namun konsumen belum puas atas pelaksanaannya.

Kuadran B: item termasuk penting dan konsumen sudah puas atas pelaksanaannya.

Kuadran C: item termasuk kurang penting dan konsumen belum puas atas pelaksanaannya.

Kuadran D: item termasuk kurang penting namun konsumen sudah puas atas pelaksanaannya.

(Supranto, 2001)



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan seluruh apotek di wilayah Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman diperoleh berupa sikap responden yaitu Apoteker/Farmasis, karyawan apotek dan konsumen apotek terhadap pernyataan-pernyataan pada kuesioner juga akan diketahui sejauhmana penerapan asuhan kefarmasian telah diterapkan oleh Apoteker/Farmasis dan juga kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen apotek dalam menerima pelayanan asuhan kefarmasian. Kemudian dari sikap yang ada tersebut diberi skor atau nilai.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Setelah pembuatan kuesioner yang memuat biodata/karakteristik responden dan pernyataan aspek asuhan kefarmasian maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden untuk memperoleh data yang diinginkan yang berupa sikap responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada kuesioner kemudian diberi skor atau nilai. Pengujian validitas dan reliabilitas menjadi langkah berikutnya agar kuesioner sebagai alat dapat menjangkau atau mengungkap data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian yang dirumuskan (tahap pengujian terlampir), kemudian dilakukan analisis hasil dari data-data tersebut. Data-data yang diperoleh dari kuesioner, baik yang berupa karakteristik maupun sikap Apoteker/Farmasis, selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan persentase untuk mengetahui keberadaannya dalam populasi.



### A. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden yang di ambil meliputi Apoteker, karyawan apotek dan konsumen/pasien.

#### 1. Karakteristik Apoteker/Farmasis

**Tabel VII. Identitas karakteristik Apoteker /Farmasis**

No	Identitas	Jumlah dan persentase
1	Jenis kelamin	Perempuan = 6 ( 60 %) Laki-laki = 4 ( 40 %)
2	Umur	21-30 tahun = 4 (40 %) 31-40 tahun = 4 (40 %) 41-50 tahun = 2 (20 %)
3	Status pernikahan	Sudah menikah = 10 (100 %)
4	Pendidikan	Apoteker = 8 (80% ) S2 = 2 (20 %)
5	Pekerjaan lain	Tidak ada = 3 (30 %) Ada = 7 (70 %)
6	Pengalaman kerja	Pernah = 2 (20 %) Belum pernah = 8 (80 %)
7	Pendapatan	< Rp1.000.000 = 1 (10 %) Rp 1.000.000-2.000.000 = 9 (90 %)
8	Lama kerja	1-5 tahun = 8 (80 %) <1 tahun = 2 (20 %)
9	Frekuensi kehadiran di apotek	Setiap hari = 5 (50 %) 4-6 hari seminggu = 3 (30 %) 1-3 hari seminggu = 2 (20 %)
10	Durasi aktivitas di apotek	1-5 jam = 10 (100 %) 6-12 jam = 0 (0% )

Sumber: Data primer yang diolah

Data karakteristik Apoteker/Farmasis meliputi umur, jenis kelamin, status, pendidikan tertinggi, pekerjaan lain, pengalaman kerja, pendapatan, lama kerja, frekuensi dan durasi aktivitas Apoteker/Farmasis di apotek. Apoteker yang ada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman berjumlah 10 orang.

a. Jenis Kelamin

Dari tabel VIII dapat diketahui bahwa jenis kelamin Apoteker/Farmasis di apotek di wilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman sebanyak 60 % dari total semua Apoteker yaitu 6 orang perempuan, sedangkan 40 % dari total semua Apoteker yaitu 4 orang adalah laki-laki. Persepsi seseorang dalam menyikapi permasalahan dipengaruhi oleh jenis kelamin. Seseorang yang mempunyai jenis kelamin laki-laki dalam menyikapi suatu masalah mempunyai pemikiran yang berbeda dengan seorang wanita. Seorang laki-laki dalam menyikapi suatu masalah kadang lebih tenang dan lebih tegas dalam memutuskan sesuatu.

b. Umur

Apoteker yang berada di kecamatan Godean mempunyai umur yang bervariasi. Apoteker yang mempunyai umur antara 21-30 tahun ada 4 orang, Apoteker yang berumur 31-40 tahun ada 4 orang, sedangkan Apoteker yang umurnya antara 41-50 tahun ada 2 orang. Umur merupakan salah satu faktor yang penting karena seorang Apoteker yang memiliki umur jauh lebih tua akan jauh lebih tenang dalam pengambilan suatu keputusan. Ini dipengaruhi oleh pengalaman mereka yang jauh lebih banyak dan sudah lebih berpengalaman.

### c. Status pernikahan

Distribusi status pernikahan pada tabel VIII bisa di ketahui bahwa semua Apoteker yang berada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman semuanya berstatus sudah menikah.

Salah satu karakteristik yang akan mempengaruhi pemberian sikap terhadap pernyataan dan juga akan mempengaruhi pada pemenuhan kompetensi adalah status pernikahan. Seseorang yang sudah menikah tentu mempunyai pola pikir yang berbeda karena sudah ada tuntutan kebutuhan keluarganya.

### d. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi pembangunan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitasnya. Dengan pendidikan yang semakin tinggi diharapkan persepsi yang terbangun akan semakin komprehensif.

Tabel VIII menunjukkan bahwa sebagian besar Apoteker di Kecamatan Godean memiliki pendidikan terakhir mayoritas adalah profesi Apoteker, yaitu sebesar 80 %, sedangkan sisanya mempunyai pendidikan terakhir S2 sebesar 20 %.

#### e. Pekerjaan lain

Pekerjaan lain dari Apoteker/Farmasis selain sebagai Apoteker Pengelola Apotek perlu diketahui karena Apoteker/Farmasis yang tidak mempunyai pekerjaan lain selain sebagai Apoteker Pengelola Apotek tentu seharusnya lebih terfokus perhatiannya kepada pekerjaannya sebagai Apoteker Pengelola Apotek.

Pada tabel VIII menunjukkan bahwa Apoteker/Farmasis diwilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman hanya beberapa orang saja yang memiliki pekerjaan lain selain sebagai Apoteker Pengelola Apotek yaitu sebesar 30 %. Pekerjaan lain itu seperti seniman atau PNS. Sisanya sebesar 70 % Apoteker/Farmasis tidak mempunyai pekerjaan lain selain sebagai Apoteker Pengelola Apotek.

#### f. Pengalaman bekerja

Ternyata berdasarkan data yang diperoleh dan didistribusikan pada tabel VIII, Apoteker di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman sebagian besar belum pernah bekerja di apotek lain sebelum bekerja di apotek yang sekarang. Sebanyak 80 % dari total semua Apoteker belum pernah bekerja di apotek lain sebelum bekerja di apotek yang sekarang, sedangkan sebanyak 20 % pernah bekerja sebelumnya. Pengalaman bekerja merupakan faktor yang akan memberikan persepsi yang berbeda terhadap sesuatu. Semakin berpengalaman diharapkan pemberian persepsi akan semakin komprehensif.

#### g. Pendapatan

Tabel VIII menggambarkan pendapatan perbulan Apoteker/Farmasis sebagai Apoteker Pengelola Apotek. Apoteker di Kecamatan Godean mayoritas mempunyai pendapatan sebesar 1juta-2juta yang mempunyai persentase sebesar 90 %, sedangkan Apoteker yang mempunyai pendapatan di bawah 1 juta prosentasenya sebesar 10 %. Diharapkan dengan memiliki pendapatan yang mencukupi, kerja seorang Apoteker akan lebih maksimal, dan lebih fokus dalam pekerjaannya.

#### h. Lama kerja di Apotek

Mayoritas Apoteker di kecamatan Godean sudah bekerja di apotek selama 1-5 tahun yaitu sebesar 80 % sedangkan yang baru bekerja di apotek kurang dari setahun sebesar 20 %. Lama kerja di apotek merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seorang Apoteker. Di harapkan dengan semakin lama Apoteker sudah bekerja di apotek maka Apoteker tersebut akan semakin mempunyai banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan kefarmasian dan lebih lihai dalam memutuskan suatu masalah.

#### i. Frekuensi aktivitas di apotek

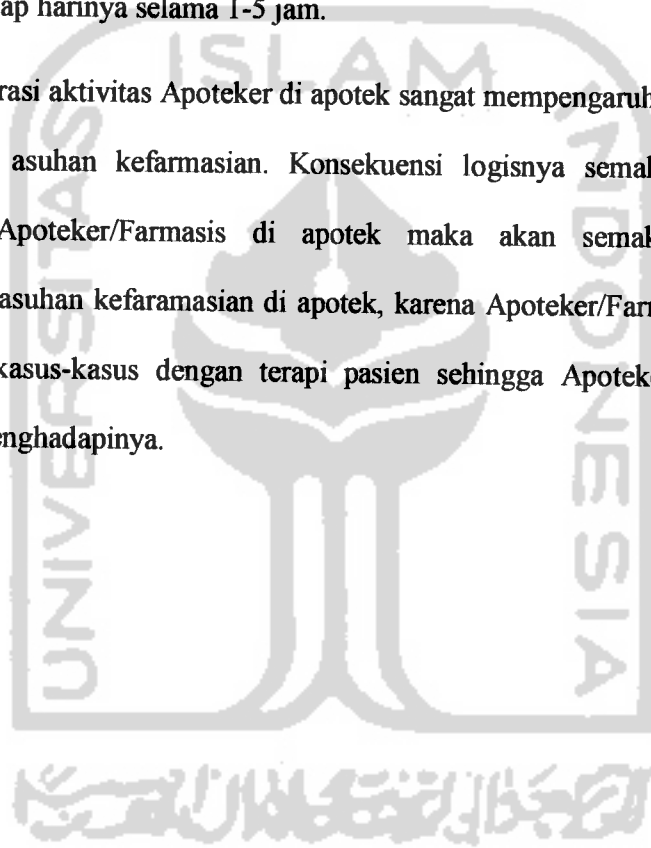
Frekuensi aktivitas Apoteker di apotek mayoritas setiap hari yaitu sebesar 50 % sedangkan 30 % datang ke apotek dalam waktu 4-6 hari seminggu. Sisanya 20 % datang ke Apotik dalam waktu 1-3 hari seminggu. Aktivitas Apoteker merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi palayanan kefarmasian kepada

masyarakat dan penerapan asuhan kefarmasian oleh Apoteker. Dengan demikian di harapkan penerapan asuhan kefarmasian di Kecamatan Godean bisa maksimal.

j. Durasi aktivitas di apotek

Dari tabel VIII dapat diketahui bahwa Apoteker/Farmasis di apotek wilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman semuanya melakukan aktivitas di apotek setiap harinya selama 1-5 jam.

Durasi aktivitas Apoteker di apotek sangat mempengaruhi efektif tidaknya penerapan asuhan kefarmasian. Konsekuensi logisnya semakin tinggi durasi aktivitas Apoteker/Farmasis di apotek maka akan semakin terpenuhinya pelayanan asuhan kefarmasian di apotek, karena Apoteker/Farmasis akan sering menemui kasus-kasus dengan terapi pasien sehingga Apoteker/Farmasis akan terbiasa menghadapinya.



## 2. Karakteristik Karyawan Apotek

Tabel VIII. Identitas karakteristik karyawan apotek

No	Identitas	Jumlah dan persentase
1	Umur	<21 tahun = 11 (31%) 21-30 tahun = 19 (54%) 31-40 tahun = 5 (15%)
2	Jenis kelamin	Perempuan = 23 (66%) Laki-laki = 12 (34%)
3	Status pernikahan	Belum menikah = 16 (46%) Sudah menikah = 19 (54%)
4	Jabatan	Non Asisten Apoteker = 15 (43%) Asisten Apoteker = 20 (57%)
5	Hubungan dengan Apoteker	Orang lain = 35 (100%) Saudara = 0 (0%)
6	Pendidikan tertinggi	SMA/SMF = 32 (91%) S1 = 3 (9%)
7	Pekerjaan lain	Tidak ada = 35 (100%) Ada = 0 (0%)
8	Pengalaman kerja	Belum pernah = 29 (83%) Pernah = 6 (17%)
9	Pendapatan	< Rp 150.000 = 0 (0%) Rp150.000-Rp500.000 = 35 (100%)
10	Lama kerja	1-5 tahun = 32 (91%) <1 tahun = 3 (9%)
11	Frekuensi kehadiran di apotek	Setiap hari = 12 (86%) 4-6 hari seminggu = 2 (14%)
12	Durasi aktivitas karyawan di apotek	1-5 jam = 4 (29%) 6-12 jam = 9 (64%) > 12 jam = 2 (7%)

Sumber : data primer yang diolah

Karakteristik karyawan apotek meliputi umur, jenis kelamin, status, jabatan, hubungan dengan apoteker, pendidikan tertinggi, pekerjaan lain, pengalaman kerja, pendapatan, lama kerja, serta durasi dan frekuensi kehadiran di apotek. Semua data karakteristik tersebut di distribusikan pada tabel IX. Karyawan apotek yang ada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman berjumlah 35 orang.

a. Umur

Dari tabel IX menggambarkan bahwa mayoritas karyawan apotek mempunyai umur antara 21-30 tahun yakni sebesar 54%, sedangkan yang berumur antara 31-40 tahun sebesar 45%. Sisanya sebesar 31% karyawan apotek berumur kurang dari 21 tahun. Pada rentang umur antara 21-30 tahun merupakan masa produktif dimana seseorang akan banyak melakukan kegiatan di rentang umur ini, karena didukung oleh kondisi fisik yang masih sangat prima. Beda dengan rentang umur antara 31-40 tahun, dimana seseorang akan lebih disibukkan lagi dengan suatu urusan keluarga bagi yang telah berkeluarga, dan juga pengaruh kondisi fisik yang sudah mulai menurun.

b. Jenis Kelamin

Dari data yang di peroleh dan di distribusikan pada tabel IX, dapat di ketahui bahwa 66 % merupakan perempuan sedangkan sisanya yang berjumlah 34% mempunyai jenis kelamin laki-laki. Seseorang yang mempunyai jenis kelamin laki-laki dalam menyikapi suatu masalah mempunyai pemikiran yang berbeda dengan seorang wanita. Wanita dalam menyikapi suatu masalah kadang emosinya di pengaruhi siklus bulanan.



### c. Status pernikahan

Salah satu karakteristik yang akan mempengaruhi pemberian sikap terhadap pernyataan dan juga akan mempengaruhi pada pemenuhan kompetensi adalah status pernikahan. Seseorang yang sudah menikah tentu mempunyai pola pikir yang berbeda karena sudah ada tuntutan kebutuhan keluarganya.

Dari data yang terdistribusi pada tabel IX, ternyata 54% karyawan di apotek Kecamatan Godean Kabupaten Sleman sudah menikah sedangkan sisanya sebesar 46 % belum menikah.

### d). Jabatan

Jabatan karyawan apotek dapat memberikan sikap dan tanggung jawab yang berbeda. Jabatan karyawan di apotek dibedakan menjadi Asisten Apoteker dan non Asisten Apoteker. Jabatan karyawan di apotek akan berpengaruh terhadap persepsi yang diberikan. Dari tabel dapat dilihat jabatan karyawan apotek sebagai asisten apoteker lebih banyak yaitu 57% dibandingkan jabatan non asisten apoteker yang hanya 43%.

### e. Hubungan dengan Apoteker

Semua karyawan yang ada di Kecamatan Godean hubungannya dengan Apoteker adalah sebagai orang lain, sehingga diharapkan sikap yang diberikan oleh karyawan apotek tidak menunjukkan keberpihakan.

#### h. Pengalaman kerja

Mayoritas karyawan apotek di Kecamatan Godean belum pernah bekerja di apotek lain sebelum bekerja di apotek yang sekarang, hal ini dapat di ketahui dari data yang di peroleh sebesar 83%, sedangkan 17% sisanya menyatakan bahwa karyawan apotek pernah bekerja di apotek lain.

Pengalaman bekerja merupakan faktor yang akan memberikan persepsi yang berbeda terhadap sesuatu. Semakin berpengalaman diharapkan pemberian persepsi akan semakin komprehensif.

#### i. Pendapatan

Dari data yang di peroleh dan didistribusikan pada tabel IX dapat di ketahui bahwa 100 % karyawan di apotek Kecamatan Godean Kabupaten Sleman mempunyai penghasilan antara Rp.150.000-Rp.500.000 setiap bulannya. Pendapatan yang diterima oleh karyawan memang sudah memenuhi standar.

#### j. Lama kerja di apotek

Mayoritas karyawan di apotek kecamatan Godean, yaitu sebesar 91 % sudah bekerja di apotek yang sekarang selama 1-5 tahun. Sedangkan sisanya sebesar 9 % mempunyai masa kerja kurang dari satu tahun. Di harapkan dengan semakin lama bekerja di apotek maka karyawan apotek akan semakin mempunyai banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

#### k. Frekuensi aktivitas karyawan

Frekuensi aktivitas karyawan di apotek mayoritas setiap hari yaitu sebesar 86 % sedangkan yang 14 % datang ke apotek dalam waktu 4-6 hari seminggu.

Aktivitas karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kefarmasian kepada masyarakat dan penerapan asuhan kefarmasian oleh Apoteker. Semakin lama frekuensi aktivitas yang di lakukan maka pelayanan kefarmasian yang di berikan akan semakin maksimal. Diharapkan semakin sering karyawan berada di Apotek, maka sistem pelayanan kefarmasian kepada masyarakat akan berjalan dengan baik, karena akan seringnya frekuensi tatap muka antar karyawan dengan pasien.

#### 1. Durasi aktivitas karyawan

Dari data yang diperoleh pada tabel IX menunjukkan bahwa 64% karyawan apotek berada di apotek selama 6-12 jam, sedangkan 29 % selama 1-5 jam dan sisanya yang 7% melakukan aktivitas di apotek lebih dari 12 jam. Semakin lama durasi aktivitas yang di lakukan maka pelayanan asuhan kefarmasian akan semakin maksimal/ baik.

#### 3. Karakteristik konsumen/pasien apotek

Karakteristik konsumen/pasien apotek pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, hubungan dengan pasien, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan. Sampel yang di ambil untuk konsumen berjumlah 300 orang, dan di distribusikan pada tabel X berikut ini.



**Tabel IX. Identitas karakteristik konsumen/pasien**

No	Identitas	Jumlah dan persentase
1	Umur	<21 tahun = 13 ( 4 %)
		21-30 tahun = 162 ( 54 %)
		31-40 tahun = 116 ( 39 %)
		41-50 tahun = 9 ( 3 %)
2	Jenis kelamin	Laki-laki = 138 ( 46 %)
		Perempuan = 162 ( 54 %)
3	Hubungan dengan pasien	Diri sendiri = 126 ( 42 %)
		Keluarga = 102 ( 34 %)
		Non keluarga = 72 ( 24 %)
4	Pendidikan terakhir	SLTP = 27 ( 9 %)
		SLTA = 115 ( 38 %)
		Akademi/diploma = 61 ( 20 %)
		S1 = 97 ( 32 %)
5	Pendapatan	< Rp 150.000 = 31 ( 10 %)
		Rp 150.000-Rp 300.000 = 7 ( 2 %)
		Rp 300.000-Rp 500.000 = 31 ( 10 %)
		Rp 500.000-Rp 1.000.000 = 120 ( 40 %)
		> Rp 1.000.000 = 111 ( 37 %)

Sumber: data primer yang diolah

#### a. Umur

Dari gambaran usia terlihat sebagian besar konsumen/pasien diwilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman berusia 21-30 tahun yaitu sebesar 54 %, sedangkan konsumen yang berusia 31-40 tahun sebesar 39 %,konsumen yang berusia kurang dari 21 tahun sebesar 4 %, sisanya yang 3% berumur antara 41-50 tahun. Umur merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan dengan tingkat kematangan seseorang dan berdampak pada sikap dan pola pikir dalam menentukan jenis/produk obat yang akan di konsumsi.

#### b. Jenis kelamin

Konsumen di apotek Kecamatan godean Kabupaten Sleman yang berjenis kelamin perempuan sebesar 54%, sedangkan yang 46% adalah laki-laki. Seseorang yang mempunyai jenis kelamin laki-laki dalam menyikapi suatu masalah mempunyai pemikiran yang berbeda dengan seorang wanita. Konsumen laki-laki biasanya cenderung tidak terlalu memperhatikan dalam menentukan pilihan jenis produk obat yang akan digunakan untuk dikonsumsi. Sedangkan konsumen perempuan kadang lebih melihat ke faktor harga (ekonomi), secara tidak langsung lebih teliti dibandingkan konsumen laki-laki.

#### c. Hubungan responden dengan pasien

Distribusi hubungan responden dengan pasien dapat diketahui bahwa 34% dari total responden merupakan keluarga dari pasien, misalnya ayahnya, ibunya, anaknya dan hubungan kekeluargaan kandung lainnya. 42% responden merupakan pasien itu sendiri. Responden yang bukan keluarga dari pasien sebanyak 24 %, misalnya teman, pembantu, tetangga, dll.

Yang dimaksud konsumen dalam hal ini adalah mereka yang mengisi kuesioner penelitian ini, sedangkan pasien adalah mereka yang akan menggunakan obat yang dibeli oleh responden di apotek. Faktor hubungan ini diteliti karena terkait erat dengan keinginan responden untuk memperoleh pelayanan asuhan kefarmasian, yang kemudian mempengaruhi persepsinya tentang pelayanan asuhan kefarmasian.

#### d. Pendidikan terakhir

Dari data yang di peroleh dan di distribusikan pada tabel X sebagian besar konsumen/pasien yang membeli di apotek pada Kecamatan Godean mempunyai pendidikan terakhir SLTA yaitu sebesar 38 %, yang 32 % mempunyai pendidikan terakhir S1, 20% lainnya mempunyai pendidikan terakhir akademi/diploma, sedangkan sisanya yang 9 % pendidikan terakhirnya adalah SLTP.

Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi pembangunan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitasnya. Konsumen dengan pendidikan yang lebih tinggi akan lebih selektif dalam pemilihan suatu produk obat.

#### e. Pendapatan per bulan

Untuk karakteristik pendapatan perbulan konsumen/pasien apotek semakin besar pendapatan yang dimiliki maka akan semakin kompleks kebutuhan yang dibutuhkan dan meningkatkan daya belinya. Dari data diatas dapat diketahui bahwa mayoritas 40% konsumen/pasien memiliki pendapatan perbulan antara Rp.500.000-Rp.1.000.000, lalu diikuti 37% konsumen/pasien dengan pendapatan perbulannya adalah >Rp 1.000.000. Selanjutnya masing-masing yang mendapatkan 10% konsumen/pasien dengan pendapatan perbulan antara Rp300.000-Rp500.000 dan <Rp 150.000 perbulan. Sisanya sejumlah 2% konsumen/pasien dengan pendapatan antara Rp.150.000-Rp 300.000 perbulan.

**B. Deskripsi sikap Apoteker/Farmasis, karyawan apotek dan konsumen/pasien terhadap pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian**

**1.Deskripsi sikap Apoteker/Farmasis terhadap pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan**

Untuk menentukan kategori nilai jawaban sikap Apoteker/Farmasis dapat di tentukan sebagai berikut :

$1,00 \leq X < 1,75$  = Sangat Negatif

$1,75 \leq X < 2,50$  = Negatif

$2,50 \leq X < 3,25$  = Positif

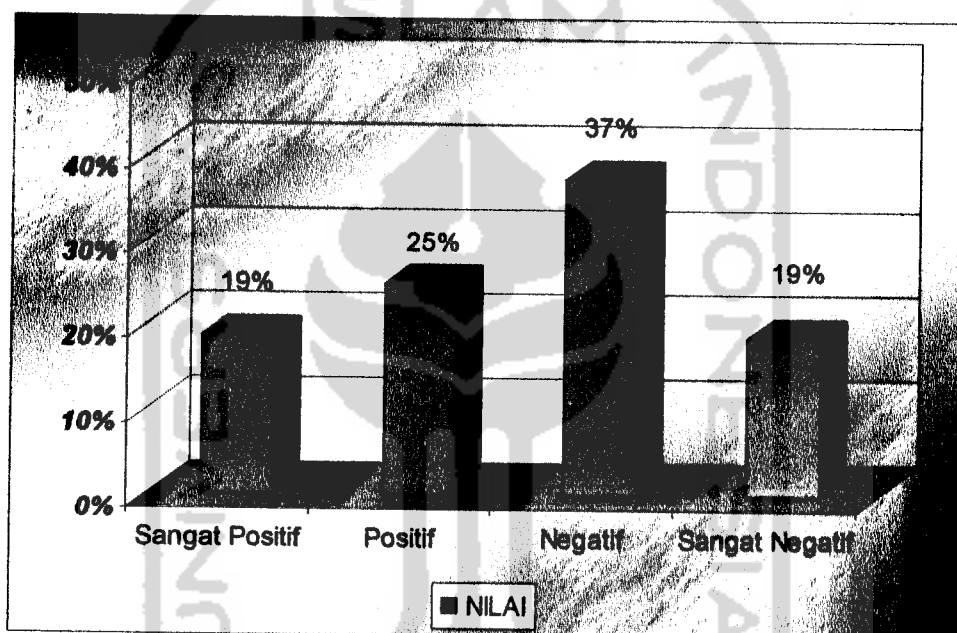
$3,25 \leq X < 4,00$  = Sangat Positif

**Tabel X. Distribusi jawaban rata-rata jawaban Apoteker/Farmasis terhadap pernyataan dalam asuhan kefarmasian setelah di urutkan dari skor tertinggi ke skor terendah**

Pertanyaan	Pernyataan				skor	Kategori
	1	2	3	4		
P 2	-	-	2	8	3,8	Sangat Positif
P 18	-	-	2	8	3,8	Sangat Positif
P 28	-	-	4	6	3,6	Sangat Positif
P 17	-	1	6	3	3,2	Positif
P 14	-	3	5	2	2,9	Positif
P 30	-	4	3	3	2,9	Positif
P 3	-	3	7	-	2,7	Positif
P 10	-	6	4	-	2,4	Negatif
P 5	-	3	7	-	2,3	Negatif
P 6	-	9	-	1	2,2	Negatif
P 37	1	9	-	-	1,9	Negatif
P 34	3	6	1	-	1,8	Negatif
P 21	3	6	1	-	1,8	Negatif
P 9	6	4	-	-	1,4	Sangat Negatif
P 22	7	3	-	-	1,3	Sangat Negatif
P 15	8	2	-	-	1,2	Sangat Negatif

( Sumber : Data primer yang di olah )

Dari 16 sikap pernyataan Apoteker/Farmasis dengan melihat tabel, maka dapat diketahui sejauh mana para Farmasis/Apoteker khususnya di wilayah Kecamatan Godean Kabupaten Sleman dalam menerapkan asuhan kefarmasian dan dapat mengetahui penerapan sikap yang harus diperhatikan sehingga diperlukan adanya peningkatan dalam penerapannya oleh Apoteker/Farmasis itu sendiri.



**Gambar 3. Diagram batang prosentase rata-rata jawaban Apoteker/Farmasis terhadap pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian.**

Pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian yang telah diterapkan oleh Apoteker/Farmasis khususnya di wilayah Kecamatan Godean yang dikategorikan sangat positif persentasenya yakni 19% (3 pernyataan). Pernyataan-pernyataan tersebut adalah pernyataan untuk menghitung kembali kesesuaian dosis pasien yang tertulis pada resep (P2) telah diterapkan dengan baik oleh Apoteker/Farmasis. Pernyataan mengenai sarana dan prasana yang memadai



untuk informasi obat (P18), Apoteker/Farmasis telah menerapkan dengan baik. Ini didukung oleh produsen obat yang sering menitipkan brosur, leaflet, stiker, atau poster yang juga merupakan media dalam penginformasian obat ke masyarakat lewat apotek. Sedangkan untuk sarana didukung dengan adanya ruangan khusus di apotek untuk konsultasi. Dan selanjutnya untuk pernyataan dalam pengenalan dan pengatasan hambatan komunikasi yang terjadi ketika memberikan konsultasi obat (P28).

Sedangkan poin-poin pernyataan yang di ambil dari asuhan kefarmasian yang sudah di terapkan dengan kategori positif yakni sebesar 25% (4 pernyataan), dimana dalam pelaksanaannya sudah terlaksana dengan baik akan tetapi masih kurang optimal. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah pernyataan tentang dokumentasi semua obat yang digunakan dalam pengobatan sendiri (P17), ini berarti adanya manajemen yang baik dalam apotek. Pernyataan dalam melakukan pemberian pendidikan kepada masyarakat mengenai menilai obat masih baik atau tidak, penyimpanan dan pemusnahannya. (P14), pernyataan tentang memulai proses konsultasi dengan mengucapkan salam dan menyebutkan nama pasien diikuti dengan memperkenalkan diri Apoteker. (P30), pernyataan tentang mengidentifikasi masalah penyakit pasien yang dirasakan sekarang ataupun yang terdahulu (P3). Sehingga diperlukan adanya usaha-usaha untuk peningkatan terhadap poin-poin tersebut diatas.

Pengkategorian pernyataan-pernyataan yang paling tinggi persentasenya adalah kategori negatif yakni sebesar 37% (6 pernyataan), Ini dikarenakan sangat jarang nya dan belum terbiasanya masyarakat dalam melakukan konsultasi,

sehingga diperlukan upaya penyadaran terhadap masyarakat tentang pentingnya melakukan konsultasi dengan Apoteker/Farmasis. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah pernyataan dalam pencatatan tentang perubahan terapi maupun masalah yang timbul dari terapi obat pasien (P10), dan dalam membuat perencanaan terhadap terapi obat pasien (P5), pernyataan dalam menganalisis kembali masalah-masalah yang timbul dari hasil penilaian Apoteker terhadap terapi obat pasien (P6), selanjutnya pernyataan tentang evaluasi yang dilakukan Apoteker terhadap penggunaan obat (P37). Pernyataan tentang pendokumentasian kegiatan Apoteker dalam melakukan monitoring efek samping obat (P34). Kemudian yang terakhir adalah pernyataan tentang pengklasifikasian kategori pena, kategori pertanyaan, tujuan dan maksud pertanyaan ketika melayani pertanyaan sehubungan dengan informasi obat (P21).

Untuk pernyataan tentang kunjungan rutin dan berkomunikasi lewat telpon untuk mengetahui kemajuan terapi pasien (P9), pernyataan tentang pendokumentasian setiap kegiatan pelayanan informasi obat yang Apoteker lakukan (P22), dan pernyataan tentang memberikan laporan kepada pemerintah, dokter pribadi ataupun pihak terkait sehubungan dengan pengobatan sendiri yang dilakukan masyarakat (P15) masih belum diterapkan oleh Apoteker/Farmasis. Ini dapat dilihat dari rata-rata sikap yang masuk dalam kategori sangat negatif dengan persentase 19%, dikarenakan masyarakat tidak menganggap perlu hal ini dilaksanakan oleh Apoteker/Farmasis, sehingga perlu dilakukan upaya penyadaran terhadap masyarakat bahwa pentingnya seorang Apoteker/Farmasis melakukan kunjungan rutin atau berkomunikasi melalui telepon demi kemajuan

terapinya. Pernyataan yang termasuk dalam kategori sangat negatif ini juga dikarenakan frekuensi dan durasi kehadiran Apoteker/Farmasis di apotek yang belum maksimal

Data yang di peroleh dari semua Apoteker di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman tersebut masih merupakan jawaban yang objektif sehingga masih di butuhkan data pembanding untuk mengevaluasi apakah data yang di peroleh dari Apoteker tersebut di isi dengan benar. Sebagai data pembanding di gunakanlah data yang di dapat dari karyawan di apotek serta konsumen yang membeli obat di apotek atau sekedar konsultasi dengan Apoteker di apotek.

## **2.Deskripsi sikap karyawan apotek terhadap penerapan asuhan kefarmasian oleh apoteker/farmasis**

Semua karyawan apotek yang ada di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman juga di ambil datanya, dengan tujuan data yang di peroleh dari semua karyawan tersebut bisa di gunakan sebagai pembanding atau dengan kata lain untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari Apoteker dapat di pertanggung jawabkan. Bila melihat karakteristik semua karyawan di apotek-apotek yang ada di kecamatan Godean maka penilaian karyawan atas kinerja Apoteker bisa bersifat obyektif karena 100% karyawan yang ada tidak mempunyai hubungan kekerabatan dengan Apoteker sehingga dalam menilai kinerja Apoteker sikap karyawan di harapkan tidak menunjukkan keberpihakan. Untuk menentukan kategori nilai jawaban sikap karyawan apotek dapat di tentukan sebagai berikut :

$1,00 \leq X < 1,75$	= Sangat Negatif
$1,75 \leq X < 2,50$	= Negatif
$2,50 \leq X < 3,25$	= Positif
$3,25 \leq X < 4,00$	= Sangat Positif

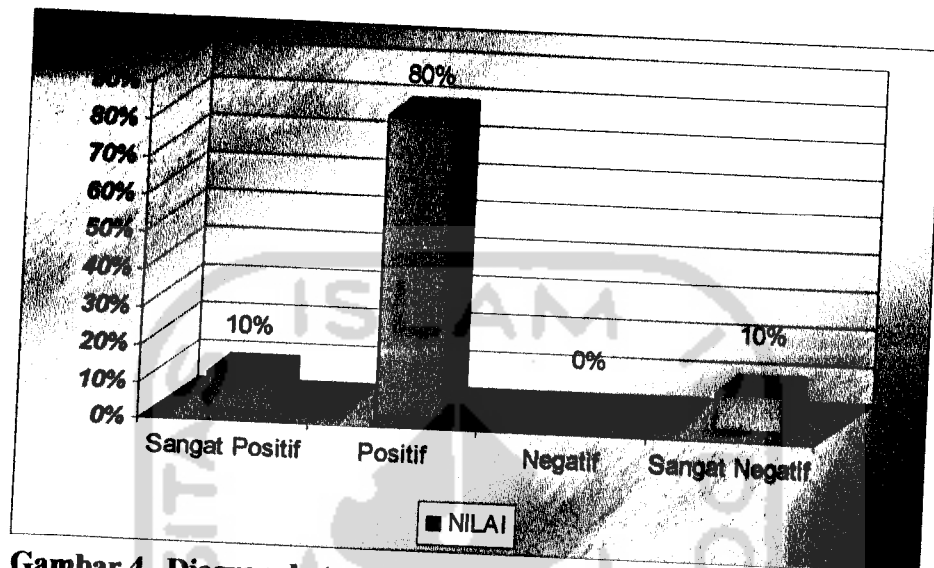
**Tabel XI. Distribusi jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkategorian rata-rata jawaban karyawan terhadap pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian yang di terapkan oleh Apoteker berdasarkan urutan skor tertinggi ke skor terendah.**

Pertanyaan	Pernyataan				skor	Kategori
	1	2	3	4		
P 5	-	-	17	18	3,51	Sangat Positif
P 13	-	-	18	17	3,48	Sangat Positif
P 6	-	9	11	15	3,17	Positif
P 11	-	9	13	13	3,11	Positif
P 15	-	10	12	13	3,08	Positif
P 8	-	9	15	11	3,05	Positif
P 14	-	10	13	12	3,05	Positif
P 1	-	11	12	12	3,02	Positif
P 2	-	11	12	12	3,02	Positif
P 20	-	9	16	10	3,02	Positif
P 3	-	9	17	9	3	Positif
P 12	-	10	15	10	3	Positif
P 17	-	9	17	9	3	Positif
P 19	-	9	17	9	3	Positif
P 7	-	11	14	10	2,97	Positif
P 4	-	13	12	10	2,91	Positif
P 10	13	-	-	22	2,88	Positif
P 18	-	14	21	-	2,60	Positif
P 9	16	19	-	-	1,54	Sangat Negatif
P 16	17	18	-	-	1,51	Sangat Negatif

( Sumber : Data primer yang di olah )

Penilaian karyawan atas pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian yang di terapkan oleh Apoteker di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman ternyata sangat memuaskan. Dengan kata lain Karyawan-karyawan apotek di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman yang sebenarnya tidak mempunyai hubungan

kekerabatan dengan Apoteker menilai bahwa Apoteker di tempatnya bekerja sudah menerapkan Asuhan kefarmasian dengan baik dan sangat baik.



**Gambar 4. Diagram batang prosentase rata-rata jawaban karyawan terhadap pernyataan-pernyataan asuhan kefarmasian**

Pernyataan-pernyataan dalam asuhan kefarmasian yang sudah di terapkan oleh Apoteker dengan sangat positif menurut karyawan di Kecamatan Godean antara lain pernyataan (P5) karena karyawan Apotek beranggapan bahwa Apoteker selalu memberikan etiket obat dengan informasi yang di jamin lengkap dan memadai. pernyataan (P13) sudah diterapkan oleh Apoteker dengan sangat baik karena karyawan apotek beranggapan bahwa Apoteker selalu terbuka untuk menerima pertanyaan dari konsumen berkaitan dengan informasi obat.

Menurut karyawan apotek, Apoteker/Farmasis telah menerapkan dengan positif tetapi masih perlu adanya peningkatan dalam beberapa pernyataan, pernyataan yang beranggapan ketika Apoteker menyerahkan obat selalu di ikuti dengan informasi yang di butuhkan oleh pasien (P6). Pernyataan (P11) juga sudah

diterapkan oleh Apoteker dengan positif karena menurut karyawan apotek, Apoteker sudah mempunyai sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk pelayanan informasi obat yang di dukung dengan adanya buku-buku panduan, leaflet, brosur maupun poster. Perlu adanya peningkatan dalam hal Apoteker/Farmasis mudah ditemui dan menyediakan waktu untuk proses konsultasi obat (P15), memastikan pemahaman masyarakat tentang hal-hal yang harus diperhatikan pada penggunaan obat (P8), mempunyai sarana dan prasarana untuk proses konsultasi obat (P14), selalu menilai kelengkapan resep dari dokter misal nama, umur, dll (P1), selalu menghitung kesesuaian dosis yang tertulis pada resep (P2), selalu mengontrol biaya obat (P20), menanyakan masalah penyakit kepada pasien (P3), menciptakan media informasi (P12), menerima dan mengklarifikasi jika ada laporan efek samping obat baik dari pasien maupun tenaga kesehatan lainnya (P17). Juga untuk pernyataan dalam, apotek telah memiliki pedoman atau kriteria penggunaan obat yang tepat (P19), menilai kelayakan permintaan obat masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri (P7), menanyakan adanya obat rutin yang sedang diminum dan adanya alergi obat pada pasien (P4), pendokumentasian Apoteker terhadap semua obat yang digunakan sendiri oleh masyarakat(P10), Apoteker/Farmasis pada penerapan asuhan kefarmasian dalam hal melakukan pemantauan efek samping obat yang terjadi maupun yang potensial akan terjadi (P18),

Asuhan kefarmasian yang menurut karyawan penerapannya kurang maksimal atau dengan kata lain belum di terapkan dengan baik oleh Apoteker

sebesar 10 %, hal ini di dukung oleh Pernyataan (P9) yang belum di terapkan dengan baik oleh Apoteker karena menurut karyawan apotek Apoteker terlibat dalam promosi produk dari perusahaan tertentu ketika memberikan pendampingan masyarakat. Pernyataan (P16) belum diterapkan dengan baik karena menurut karyawan apotek, Apoteker belum mendokumentasikan kegiatan konsultasi obat yang di lakukannya.

Secara umum data yang di peroleh dari karyawan apotek menunjukkan bahwa Apoteker sudah menerapkan asuhan kefarmasian dengan sangat baik pada poin pernyataan (P5), karena para karyawan menganggap Apoteker mereka sangat teliti dalam memberikan etiket obat dengan informasi yang lengkap pula dan juga memadai.

Sedangkan poin pernyataan asuhan kefarmasian yang belum di terapkan oleh Apoteker namun menurut karyawan apotek juga masih belum maksimal yaitu pernyataan (P16). Pernyataan (P16) memiliki nilai terendah di sebabkan karena karyawan apotek menganggap Apoteker mereka belum melaksanakan dengan maksimal untuk mendokumentasikan kegiatan konsultasi obat yang dilakukannya.

### **3. Kesesuaian tingkat harapan konsumen/pasien dengan kinerja yang di lakukan oleh Apoteker.**

Berikut ini adalah tabel distribusi dari kepuasan konsumen/pasien atas kinerja Apoteker (Tabel XIV) dan tabel distribusi dari harapan/kepentingan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan Apoteker/Farmasis di apotek (Tabel XV).

Tabel.XII. Skor kinerja Apotek

No	Pertanyaan	Pernyataan				Skor
		1	2	3	4	$\bar{X}_i$
1.	Petugas apotek (Apoteker) menanyakan atau memastikan nama, alamat/identitas lain tentang anda ketika anda membeli obat dengan resep.	-	2	150	148	3,49
5.	Petugas apotek (Apoteker) menanyakan tentang hal-hal seperti : adanya obat rutin yang sedang di konsumsi atau sudah minum obat apa sebelumnya.	13	69	117	101	3,02
7.	Petugas apotek (Apoteker) menjelaskan cara penggunaan obat misalnya penggunaan suppositoria, tablet evervescent dll.	-	51	191	58	3,02
10.	Anda mendapatkan obat sesuai dengan keinginan dan harapan anda.	-	-	196	104	3,35
15.	Petugas apotek (Apoteker) melakukan pemantauan misalnya lewat telepon untuk mengetahui kesehatan anda.	112	140	48	-	1,79
16.	Petugas apotek (Apoteker) memberikan kemudahan dan kesempatan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri untuk berkomunikasi.	-	107	117	76	2,90
19.	Petugas apotek (Apoteker) menjamin kebenaran informasi obat yang di berikan.	52	88	95	65	2,57
23.	Apoteker menyediakan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi obat.	18	188	94	-	2,25
26.	Petugas apotek (Apoteker) memberikan penjelasan tentang efek samping obat secara jelas dan mudah di mengerti.	44	47	53	156	3,07
29.	Petugas apotek (Apoteker) menawarkan penggantian obat sehingga biaya obat anda lebih murah tetapi mutu dan kasiatnya sama	29	96	94	81	2,76

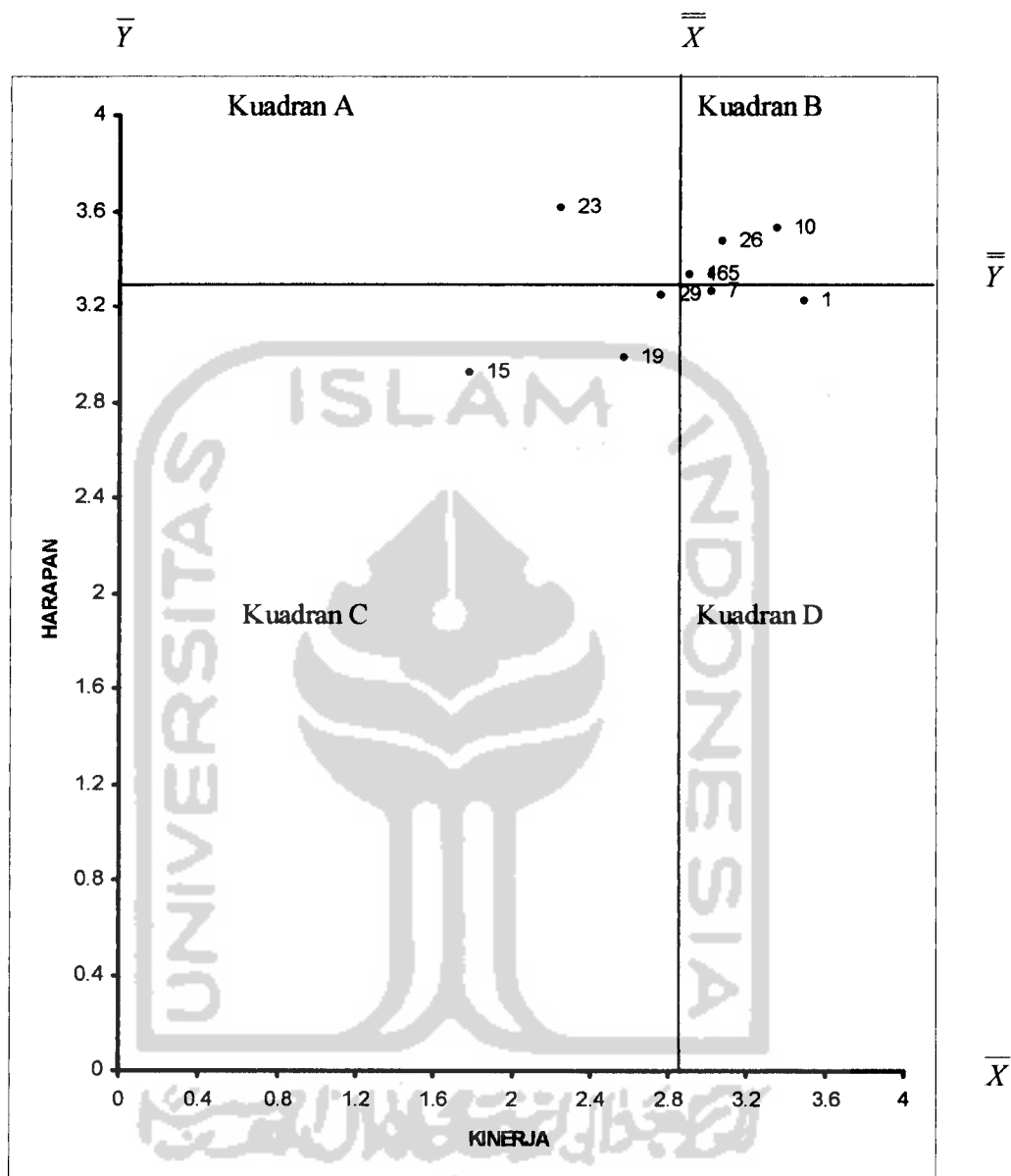
$$\text{Jadi } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{10} \bar{X}_i}{10} = \frac{28,4}{10} = 2,84$$



Tabel XIII. Skor harapan konsumen/pasien

No	Pertanyaan	Pernyataan				Skor $\bar{Y}_i$
		1	2	3	4	
1.	Petugas apotek (Apoteker) menanyakan atau memastikan nama, alamat/identitas lain tentang anda ketika anda membeli obat dengan resep.	-	31	172	97	3,22
5.	Petugas apotek (Apoteker) menanyakan tentang hal-hal seperti : adanya obat rutin yang sedang di konsumsi atau sudah minum obat apa sebelumnya.	-	14	173	113	3,33
7.	Petugas apotek (Apoteker) menjelaskan cara penggunaan obat misalnya penggunaan suppositoria, tablet evervescent dll.	-	91	38	171	3,26
10.	Anda mendapatkan obat sesuai dengan keinginan dan harapan anda.	-	3	136	161	3,53
15.	Petugas apotek (Apoteker) melakukan pemantauan misalnya lewat telepon untuk mengetahui kesehatan anda.	-	108	108	84	2,92
16.	Petugas apotek (Apoteker) memberikan kemudahan dan kesempatan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri untuk berkomunikasi.	-	29	144	127	3,33
19.	Petugas apotek (Apoteker) menjamin kebenaran informasi obat yang di berikan.	7	67	150	76	2,98
23.	Apoteker menyediakan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi obat.	-	-	117	183	3,61
26.	Petugas apotek (Apoteker) memberikan penjelasan tentang efek samping obat secara jelas dan mudah di mengerti.	-	36	85	179	3,47
29.	Petugas apotek (Apoteker) menawarkan penggantian obat sehingga biaya obat anda lebih murah tetapi mutu dan kasiatnya sama	-	36	151	113	3,25

$$\text{Jadi } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{10} \bar{Y}_i}{10} = \frac{32,9}{10} = 3,29$$



**Gambar 5. Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja/kepuasan konsumen/pasien**

a. Kuadran A

Menunjukkan pernyataan-pernyataan pelayanan asuhan kefarmasian yang menjadi prioritas utama, karena konsumen menaruh harapan yang tinggi terhadap pernyataan ini sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dari diagram kartesius tersebut dapat di ketahui bahwa menurut konsumen, kinerja Apoteker di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman masih belum memuaskan atau masih jauh dari yang di harapkan karena Apoteker masih belum bisa menyediakan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi obat (P.23). Seharusnya sepanjang jam buka apotek, apoteker harus ada di tempat. Sebab, apotek sebenarnya bukan tempat jual beli obat, melainkan tempat melakukan pelayanan kefarmasian. Dan yang harus melakukan dan bertanggung jawab atas pelayanan kefarmasian di sebuah apotek adalah apoteker pengelola apotek tersebut, tentu saja dengan bantuan tenaga kesehatan dan non kesehatan lainnya. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa sebagian apoteker memang sering kali belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Walau demikian, perbaikan dan peningkatan peran apoteker ini selalu diupayakan dari waktu ke waktu, baik oleh masyarakat apoteker itu sendiri dan juga oleh pemerintah.

Selain pernyataan 23 ada beberapa pernyataan yang cenderung dapat dimasukkan ke prioritas utama, yaitu pernyataan 16 dimana konsumen ingin diberikan kemudahan dan kesempatan untuk berkomunikasi bagi yang ingin melakukan pengobatan sendiri. Selanjutnya pernyataan 29, dimana konsumen mengharapkan petugas Apotek dapat menawarkan penggantian obat sehingga obat yang ditanggung konsumen akan lebih murah namun mutu dan khasiatnya sama.

#### b. Kuadran B

Menunjukkan pernyataan-pernyataan tentang pelayanan Asuhan Kefarmasian dimana perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen.

Pernyataan (5) sudah di terapkan dengan baik oleh Apoteker karena konsumen merasa puas pada petugas apotek/Apoteker yang selalu menanyakan tentang hal-hal seperti: adanya obat rutin yang sedang di konsumsi atau sudah minum obat apa belum. Konsumen juga puas atas penerapan pernyataan (10) karena konsumen telah mendapatkan obat yang sesuai dengan keinginannya. Selain itu konsumen juga merasa puas atas penerapan pernyataan (16) karena konsumen merasa telah diberikan kemudahan untuk berkomunikasi kepada Apoteker untuk melakukan pengobatan sendiri. Konsumen juga puas atas penerapan pernyataan (26), konsumen merasa Apoteker mau memberikan penjelasan tentang efek samping obat secara jelas dan mudah dimengerti. Pernyataan tentang pelayanan asuhan kefarmasian yang terdapat pada kuadran B perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen.

#### c. Kuadran C

Menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan yang mempengaruhi pelayanan Asuhan Kefarmasian dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting

bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya dianggap kurang memuaskan oleh konsumen/pasien.

Konsumen belum puas atas penerapan pernyataan (15) karena menurut konsumen Apoteker tidak melakukan pemantauan kepada konsumen untuk mengetahui kemajuan kesehatan konsumen misalnya dengan cara menelepon konsumen, walaupun menurut konsumen hal tersebut tidak begitu penting namun apabila di terapkan oleh Apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian maka konsumen akan merasa lebih nyaman dalam melakukan terapi pengobatan. Konsumen juga tidak merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh petugas apotek/Apoteker atas pernyataan (19) karena menurut konsumen petugas apotek/Apoteker belum bisa menjamin kebenaran informasi obat yang diberikan. Selain itu konsumen juga tidak puas atas pelayanan yang di berikan oleh petugas apotek/Apoteker atas pernyataan (29) karena menurut konsumen petugas apotek/Apoteker tidak memberikan kesempatan penawaran penggantian obat sehingga biaya obat mereka bisa lebih murah namun mutu dan kasiatnya sama.

Untuk pernyataan-pernyataan Asuhan Kefarmasian yang termasuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan lagi kualitas pelaksanaannya. Selain itu juga perlu dilakukannya sosialisasi atau penjelasan kepada konsumen/pasien sehingga mereka menyadari bahwa sebenarnya poin-poin tersebut juga penting. Terlebih lagi pada pernyataan 15, Apoteker perlu memberi penjelasan kepada konsumen/pasien bahwa pemantauan kemajuan kesehatan memang perlu dilakukan, misalnya melalui telepon untuk konsumen/pasien yang mempunyai telepon atau bisa juga dengan datang secara berkala ke apotek agar Apoteker

dapat mengetahui kemajuam kesehatannya dan juga dapat memantau apakah ada efek samping dari obat. Untuk pernyataan (19) mengenai jaminan kebenaran informasi obat yang diberikan oleh petugas Apotek harus lebih ditingkatkan lagi, dengan cara lebih memperbanyak lagi wawasan tentang ilmu farmasi klinik, keinginan untuk selalu menambah ilmu di bidang farmasi klinik setidaknya dapat membantu petugas Apotek dalam memberikan kebenaran mengenai informasi obat.

#### d. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dinilai kurang penting tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan. Konsumen merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh petugas apotek/Apoteker yang menanyakan tentang hal-hal seperti identitas diri dari konsumen yang membeli di apotek mereka (P.1), menjelaskan cara penggunaan obat misalnya penggunaan suppositoria dll (P.7). Berhasilnya suatu terapi tidak hanya ditentukan oleh diagnosis dan pemilihan obat yang tepat, tetapi juga oleh kepatuhan (*compliance*) pasien untuk mengikuti terapi yang telah ditentukan. Kepatuhan pasien ditentukan oleh beberapa hal, salah satunya ialah, adanya interaksi dengan tenaga kesehatan (dokter, apoteker dan perawat). Dengan begitu diharapkan persepsi konsumen tentang Penjelasan dari petugas Apotek mengenai cara penggunaan obat akan berubah, dan mereka akan menganggap hal tersebut penting. Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi lebih lanjut terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuadran ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan Asuhan kefarmasian oleh Apoteker/Farmasis sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun pada aspek tentang kunjungan rutin dan berkomunikasi lewat telepon untuk mengetahui kemajuan terapi pasien, pendokumentasian setiap kegiatan pelayanan informasi obat yang Apoteker lakukan, memberikan laporan kepada pemerintah, dokter pribadi ataupun pihak terkait sehubungan dengan pengobatan sendiri yang dilakukan masyarakat perlu ditingkatkan
2. Asuhan Kefarmasian yang perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya yaitu menyediakan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi obat.

#### **B. Saran**

1. Kuesioner yang valid serta reliabel untuk apoteker harus ada di kuesioner untuk karyawan agar di gunakan sebagai perbandingan atas penerapan asuhan kefarmasian oleh Apoteker.
2. Apoteker perlu meningkatkan penerapan asuhan kefarmasian yang masih belum berjalan dengan baik sehingga semua asuhan kefarmasian bisa di

terapkan dengan sangat baik agar mutu pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik.

3. Perlu adanya peningkatan kinerja Apoteker terutama untuk point pernyataan yang masih belum sesuai dengan harapan dan kepentingan konsumen, agar kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan menjadi maksimal dan semakin baik sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1980, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Anonim, 1993, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Anonim, 2002(a), *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Anonim, 2002(b), *Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Farmasi serta Hak-Kewajiban Farmasis dan Konsumen*, Makalah Kuliah Tamu Kefarmasian Jurusan Farmasi F.MIPA UII, Jogjakarta.
- Anonim, 2003, *Kompetensi Farmasis Indonesia Tahun 2003*, Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI), Jakarta.
- Anonim, 2004, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Anonim, 2004, *Lokakarya Standar Pelayanan Kefarmasian*, <http://www.yanfar.go.id/detil.asp?m=4&s=1&i=249> (diakses 29 Juli 2005)
- Anonim, 2004, *Pelayanan Konseling akan Meningkatkan Kepatuhan Pasien Pada Terapi Obat*, <http://www.yanfar.go.id/detil.asp?m=16&s=4&i=217> (diakses 29 Juli 2005)
- Anonim, 2005, *Mengapa Penggunaan Obat Harus Rasional ?*, <http://www.yanfar.go.id/detil.asp?m=0&s=0&i=272> (diakses 29 Juli 2005)
- Anonim, 2004, *Merespon Tantangan dan Peluang di Masa Depan Melalui Rakernas Bidang Apotek*, <http://aplcare.com/news/aplnews/detail.asp?num=159> (diakses 29 Juli 2005)
- Ardiansyah, Y, M, 2004, *Penilaian Konsumen di Wilayah Kabupaten Bantul Mengenai Peran Apotek Sebagai Pusat Informasi Obat*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Astuti, C., 2003, *Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Sepuluh Besar Apotek di Kabupaten Bantul*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.

- Azwar, S., 2003, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Handayani, R., 2003, *Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Sepuluh Besar Apotek di Kodya Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Himawan, R., 2004, *Persepsi Konsumen Apotek di Wilayah Kota Jogjakarta Mengenai Pelayanan Informasi Obat di Apotek*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Nawawi, H dan Hadari, M, 1992, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, UGM press, Jogjakarta.
- Rikmasari, Y., 2004, *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja dan Pelayanan Resep di Apotek RSUD Kota Banjar Jawa Barat*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Santoso, S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariant*, Elek Media Komputindo, Gramedia, Jakarta.
- Singarimbun, dan Efendi, S, 1989, *Metoda Penelitian Survei*, Penerbit LP3S, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tianara, A., 2002, *Dampak perubahan Perilaku Sosial Masyarakat dan Era Perdagangan Bebas Terhadap Tuntutan Farmasis di Sektor Farmasi Perapotekan*, Makalah Kuliah Tamu Kefarmasian Jurusan Farmasi F.MIPA UII Jogjakarta.



لَمَّا جَاءَ الْفَتْوَانُ الْفَتَا

**A. BIODATA RESPONDEN**

1. Umur : ..... tahun
2. Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Status :
  - a. Menikah
  - b. Belum menikah
4. Pendidikan tertinggi :
  - a. Apoteker
  - b. S2
  - c. S3
5. Pekerjaan lain :
  - a. Tidak ada
  - b. Ada, sebutkan.....
6. Pengalaman bekerja sebelum di apotek ini :
  - a. Pernah,.....tahun
  - b. Belum pernah
7. Seberapa besar pendapatan anda selama sebulan (sebagai APA di apotek anda) :
  - a. < Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000-Rp 2.000.000
  - c. > Rp 2.000.000
8. Lama kerja di Apotek ini hingga sekarang :
  - a. < 1 tahun
  - b. 1-5 tahun
  - c. 5-10 tahun
  - d. > 10 tahun
9. Seberapa sering anda berada di apotek ini :
  - a. Setiap hari
  - b. .... Hari seminggu
10. Berapa jam yang anda perlukan setiap kali anda berada di apotek :
  - a. < 1 jam
  - b. 1-5 jam
  - c. 6-12 jam
  - d. > 12 jam

### B. Pelayanan Asuhan Kefarmasian

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut tentang **Pelayanan Asuhan Kefarmasian** yang anda berikan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai

**Ket : SS = Sangat Setuju                      ST = Tidak Setuju**  
**S = Setuju                                        STS = Sangat Tidak Setuju**

1. Apakah anda melakukan penilaian terhadap kelengkapan resep dokter misal nama, umur, nama obat, informasi khusus yang melekat dll.  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
2. Apakah anda menghitung kembali kesesuaian dosis pasien yang tertulis pada resep  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
3. Apakah anda mengidentifikasi masalah penyakit pasien yang dirasakan sekarang ataupun yang terdahulu.  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
4. Apakah anda mengidentifikasi adanya obat rutin maupun riwayat alergi terhadap obat tertentu dari pasien  
A. Selalu      B. Sering      C. kadang-kadang      D. Tidak pernah
5. Apakah anda membuat perencanaan terhadap terapi obat pasien  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
6. Apakah anda menganalisis kembali masalah-masalah yang timbul dari hasil penilaian anda terhadap terapi obat pasien  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
7. Apakah anda memberi etiket obat dengan informasi yang lengkap dan memadai  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
8. Apakah anda menyerahkan obat dengan diikuti informasi yang dibutuhkan pasien  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
9. Apakah anda melakukan kunjungan dan berkomunikasi (misal lewat telpon) untuk mengetahui kemajuan terapi pasien  
A. Selalui      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah

10. Apakah anda melakukan pencatatan tentang perubahan terapi maupun masalah yang timbul dari terapi obat pasien  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
11. Apakah anda memberikan kemudahan dan kesempatan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri untuk berkomunikasi dengan anda  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
12. Apakah anda menilai kelayakan permintaan obat dari masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
13. Apakah anda memastikan pemahaman masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri mengenai faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
14. Apakah anda memberikan pendidikan kepada masyarakat mengenai menilai obat masih baik atau tidak, penyimpanan dan pemusnahannya  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
15. Apakah anda memberikan laporan kepada pemerintah, dokter pribadi ataupun pihak terkait sehubungan dengan pengobatan sendiri yang dilakukan masyarakat  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
16. Apakah anda terlibat dalam promosi produk atau perusahaan tertentu dalam memberikan pendampingan pada masyarakat  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
17. Apakah anda mendokumentasikan semua obat yang digunakan dalam pengobatan sendiri  
A. Selalu    B. Sering    C. Kadang-kadang    D. Tidak pernah
18. Anda mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan informasi obat (buku-buku panduan, leaflet, brosur, poster dll)  
A. SS    B. S    C. TS    D. STS
19. Dalam memberikan pelayanan informasi obat anda juga menciptakan media informasi berupa leaflet, brosur, poster dll  
A. SS    B. S    C. TS    D. STS
20. Anda selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat  
A. SS    B. S    C. TS    D. STS

21. Apakah anda mengklasifikasikan kategori penanya, katagori pertanyaan, tujuan dan maksud pertanyaan ketika melayani pertanyaan sehubungan dengan informasi obat  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
22. Apakah anda mendokumentasikan setiap kegiatan pelayanan informasi obat yang anda lakukan  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
23. Anda memonitor dan mengevaluasi kegiatan pelayanan informasi obat anda secara berkala  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
24. Dalam rangka pelayanan informasi obat anda juga melakukan promosi kesehatan misal tentang HIV/ AIDS, isu obat palsu dll  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
25. Anda sendiri atau bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain, juga melakukan pelayanan informasi kerumah-rumah misal untuk pasien yang sakit kronis dan harus tinggal lama dirumah  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
26. Anda mempunyai sarana dan prasarana untuk konsultasi obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
27. Anda mudah ditemui dan menyediakan waktu untuk konsultasi obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
28. Anda bisa mengenali dan mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi ketika memberikan konsultasi obat  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
29. Apakah anda menghargai privasi dan kerahasiaan pasien ketika memberikan konsultasi obat  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
30. Apakah anda memulai proses konsultasi dengan mengucapkan salam dan menyebarkan nama pasien diikuti dengan memperkenalkan diri anda  
A. Selalu      B. Sering      C. Kadang-kadang      D. Tidak pernah
31. Ketika proses konsultasi obat, anda perlu menggali sejarah pengobatan pasien  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS

32. Ketika memberikan konsultasi obat, untuk menjelaskan masalah yang dialami pasien, anda mengajukan pertanyaan secara fokus, faktual, dan menghindari penggunaan kata ' mengapa' untuk menghindari bias  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
33. Ketika memberikan konsultasi obat, anda tidak perlu mengenali bahasa non verbal misal ekspresi wajah dll  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
34. Apakah anda mendokumentasikan kegiatan anda dalam melakukan monitoring efek samping obat  
A. Selalu        B. Sering        C. Kadang-kadang        D. Tidak pernah
35. Jika ada laporan efek samping obat dari pasien atau tenaga kesehatan lain maka anda akan menerima dan mengklarifikasinya  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
36. Anda selalu melakukan pemantauan efek samping obat yang terjadi ataupun yang potensial terjadi  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
37. Anda selalu melakukan evaluasi terhadap penggunaan obat.  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
38. Anda membuat pedoman atau kriteria tentang penggunaan obat yang tepat  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
39. Anda selalu mengontrol biaya obat  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS
40. Anda mendokumentasikan semua kegiatan dalam melakukan evaluasi penggunaan obat.  
A. SS            B. S            C. TS            D. STS



**Lampiran 3. Kuisisioner untuk karyawan apotek**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i/ karyawan apotek  
di tempat

Dengan hormat

Terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Sebagai perkenalan saya adalah mahasiswa Jurusan Farmasi UII yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul

**'PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH FARMASIS DI  
APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN'**

Bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dengan mengisi kuisisioner ini sangat berarti bagi saya dalam menunjang kelancaran penelitian ini dan demi kenyamanan Bapak/Ibu/Sdr/i saya jamin kerahasiaan isi kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membantu kita semua. Amin

Hormat saya

Peneliti

## A. BIODATA RESPONDEN

- 1 Umur : ..... tahun
- 2 Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
- 3 Status :
  - a. Menikah
  - b. Belum menikah
- 4 Jabatan:
  - a. AA
  - b. Non AA
- 5 Hubungan dengan Apoteker:
  - a. Saudara
  - b. Orang lain
- 6 Pendidikan tertinggi :
  - a. SMP
  - b. SMA/SMF
  - c. D1/D2/D3
  - d. S1
- 7 Pekerjaan lain :
  - a. Tidak ada
  - b. Ada, sebutkan.....
- 8 Pengalaman bekerja sebelum di apotek ini :
  - a. Pernah,..... tahun
  - b. Belum pernah
- 9 Seberapa besar pendapatan anda selama sebulan (sebagai APA di apotek anda) :
  - a. < Rp 150.000
  - b. Rp 150.000-Rp 500.000
  - c. > Rp 750.000
- 10 Lama kerja di Apotek ini hingga sekarang :
  - a. < 1 tahun
  - b. 1-5 tahun
  - c. 5-10 tahun
  - d. > 10 tahun
- 11 Seberapa sering anda berada di apotek ini :
  - a. Setiap hari
  - b. .... Hari seminggu
- 12 Berapa jam yang anda perlukan setiap kali anda berada di apotek :
  - a. < 1 jam
  - b. 1-5 jam
  - c. 6-12 jam
  - d. > 12 jam

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut tentang **Pelayanan Asuhan Kefarmasian yang di berikan Apoteker** dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai

1. Apoteker selalu menilai kelengkapan resep dari dokter misal nama, umur, nama obat, aturan minum dll  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
2. Apoteker selalu menghitung kembali kesesuaian dosis yang tertulis pada resep  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
3. Aptoker anda selalu menanyakan masalah penyakit (penyakit yang dirasakan sekarang maupun yang terdahulu) kepada pasien  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
4. Apoteker anda selalu menanyakan tentang adanya obat rutin yang sedang di minum atau tentang adanya alergi terhadap obat dari pasien  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
5. Apoteker memberikan etiket obat dengan informasi yang dijamin lengkap dan memadai  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
6. Apoteker ketika menyerahkan obat selalu di ikuti dengan pemberian informasi yang dibutuhkan pasien  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
7. Apoteker anda selalu menilai kelayakan permintaan obat masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
8. Apoteker anda selalu memastikan pemahaman masyarakat tentang hal-hal yang harus diperhatikan pada penggunaan obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
9. Apoteker anda terlibat dalam promosi produk atau perusahaan tertentu ketika memberikan pendampingan masyarakat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
10. Apoteker anda selalu mendokumentasikan semua obat yang digunakan sendiri oleh masyarakat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS

11. Apotek anda mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap untuk pelayanan informasi obat (buku-buku panduan, leaflet, brosur, poster)  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
12. Apoteker anda juga menciptakan media informasi berupa leaflet, poster, brosur dll  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
13. Apoteker anda selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
14. Apotek anda mempunyai sarana dan prasarana untuk proses konsultasi obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
15. Apoteker anda mudah ditemui dan menyediakan waktu untuk proses konsultasi obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
16. Apoteker anda mendokumentasikan kegiatan konsultasi obat yang dilakukannya  
A. SS      B. STS      C. TS      D. STS
17. Apoteker anda menerima dan mengklarifikasi jika ada laporan efek samping obat baik dari pasien maupun tenaga kesehatan lain  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
18. Apoteker anda melakukan pemantauan efek samping obat yang terjadi maupun yang potensial akan terjadi  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
19. Apotek anda mempunyai pedoman atau kriteria penggunaan obat yang tepat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS
20. Apoteker anda selalu mengontrol biaya obat  
A. SS      B. S      C. TS      D. STS

**Lampiran 4. Kuisisioner untuk konsumen**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i di tempat

Dengan hormat

Terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Sebagai perkenalan saya adalah mahasiswa Jurusan Farmasi UII yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul

**'PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH FARMASIS DI  
APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN'**

Bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dengan mengisi kuisisioner ini sangat berarti bagi saya dalam menunjang kelancaran penelitian ini dan demi kenyamanan Bapak/Ibu/Sdr/i saya jamin kerahasiaan isi kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membantu kita semua. Amin

Hormat saya

Peneliti

### A. Identitas Responden

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan  
 Umur : .....Tahun  
 Hubungan dengan pasien : diri sendiri/orang tua/saudara/tetangga  
 Pendidikan terakhir :

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Akademi/Diploma
- e. S-1 bidang kesehatan/non kesehatan
- f. S-2 bidang kesehatan/non kesehatan
- g. S-3 bidang kesehatan/non kesehatan
- h. Lainnya, sebutkan.....

Pendapatan per bulan (rupiah) :

- a. < 150.000
- b. 150.000-300.000
- c. 300.000-500.000
- d. 500.000-1.000.000
- e. > 1.000.000

B. Penilaian Kinerja Apoteker pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian.

Isilah pernyataan yang menyangkut pengalaman anda dalam menerima pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom realitas yang sesuai, dimana :

STPs : Sangat Tidak Puas      Ps : Puas  
 TPs : Tidak Puas      SPs : Sangat Puas

C. Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian

Isilah pernyataan yang menyangkut harapan anda dalam menerima pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom harapan yang sesuai, dimana :

STPg : Sangat Tidak Penting      Pg : Penting  
 TPg : Tidak Penting      SPg : Sangat Penting















## **Kuisisioner untuk Konsumen yang di pakai**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i di tempat

Dengan hormat

Terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Sebagai perkenalan saya adalah mahasiswa Jurusan Farmasi UII yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul

**'PENERAPAN ASUHAN KEFARMASIAN OLEH FARMASIS DI  
APOTEK WILAYAH KECAMATAN GODEAN  
KABUPATEN SLEMAN'**

Bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dengan mengisi kuisisioner ini sangat berarti bagi saya dalam menunjang kelancaran penelitian ini dan demi kenyamanan Bapak/Ibu/Sdr/i saya jamin kerahasiaan isi kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membantu kita semua. Amin

Hormat saya

Peneliti



### A. Identitas Responden

- Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan  
 Umur : .....Tahun  
 Hubungan dengan pasien : diri sendiri/orang tua/saudara/tetangga  
 Pendidikan terakhir :
- a. SD
  - i. SLTP
  - j. SLTA
  - k. Akademi/Diploma
  - l. S-1 bidang kesehatan/non kesehatan
  - m. S-2 bidang kesehatan/non kesehatan
  - n. S-3 bidang kesehatan/non kesehatan
  - o. Lainnya, sebutkan.....
- Pendapatan per bulan (rupiah) :
- a. < 150.000
  - f. 150.000-300.000
  - g. 300.000-500.000
  - h. 500.000-1.000.000
  - i. > 1.000.000
  - j.

### B. Penilaian Kinerja Apoteker pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian.

Isilah pernyataan yang menyangkut pengalaman anda dalam menerima pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom realitas yang sesuai, dimana :

STPs : Sangat Tidak Puas      Ps : Puas  
 TPs : Tidak Puas      SPs : Sangat Puas

### C. Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasia

Isilah pernyataan yang menyangkut harapan anda dalam menerima pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom harapan yang sesuai, dimana :

STPg : Sangat Tidak Penting      Pg : Penting  
 TPg : Tidak Penting      SPg : Sangat Penting







## Lampiran 5

## DATA KARAKTERISTIK FARMASIS, KARYAWAN APOTEK DAN PASIEN

## 1. DATA KARAKTERISTIK FARMASIS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2
2	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2
3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2
4	3	1	1	1	2	4	2	2	1	2
5	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2
6	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2
7	3	1	1	1	2	4	2	2	1	2
8	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2
9	4	1	1	2	2	4	2	2	2	2
10	3	2	1	1	1	3	2	2	1	2

## Keterangan:

A = Farmasis

B = Umur

- 1 = <21 tahun
- 2 = 21-30 tahun
- 3 = 31-40 tahun
- 4 = 41-50 tahun
- 5 = > 50 tahun

C = Jenis Kelamin

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

D = Status

- 1 = Menikah
- 2 = Belum Menikah

E = Pendidikan Tertinggi

- 1 = Apoteker
- 2 = S2
- 3 = S3

F = Pekerjaan Lain

- 1 = Tidak Ada
- 2 = Ada

G = Pengalaman Bekerja

- 1 = >3 tahun
- 2 = 2-3 tahun
- 3 = <2 tahun
- 4 = Belum Pernah

H = Pendapatan Perbulan (sebagai APA)

- 1 = < Rp 1.000.000
- 2 = Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
- 3 = > Rp 2.000.000

I = Lama kerja

- 1 = < 1 tahun
- 2 = 1 – 5 tahun
- 3 = 5 – 10 tahun
- 4 = > 10 tahun

J = Frekuensi di Apotek

- 1 = Setiap hari
- 2 = 4-6 hari seminggu
- 3 = 1-3 hari seminggu

K = Durasi di Apotek

- 1 = < 1 jam
- 2 = 1-5 jam
- 3 = > 12 jam

## 2. DATA KARAKTERISTIK KARYAWAN

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	1	1	2	2	2	2	1	4	2	2	1	4
2	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
3	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
4	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
5	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
6	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	3
7	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	3
8	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	3
9	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	1	3
10	2	2	1	2	2	4	1	4	2	2	2	3
11	2	2	1	2	2	4	1	4	2	2	2	3
12	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3
13	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3

14	3	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	3
15	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
16	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
17	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
18	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3
19	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	4	4
20	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	4	4
21	2	1	2	1	2	4	1	2	2	2	4	4
22	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3
23	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3
24	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3
25	1	2	2	1	2	2	1	4	2	2	3	3
26	1	2	2	1	2	2	1	4	2	2	3	3
27	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3
28	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3
29	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3
30	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3
31	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3
32	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
33	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
34	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
35	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2

**Keterangan:**

A = Karyawan

B = Umur

- 1 = < 21 tahun
- 2 = 21-30 tahun
- 3 = 31-40 tahun
- 4 = 41-50 tahun
- 5 = > 50 tahun

C = Jenis kelamin

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

D = Status

- 1 = Menikah
- 2 = Belum Menikah

E = Jabatan

- 1 = AA
- 2 = non AA

F = Hubungan dengan Dokter

- 1 = Saudara
- 2 = Orang lain

G = Pendidikan

- 1 = SMP
- 2 = SMA
- 3 = D1/D2/D3
- 4 = S1

H = Pekerjaan lain

- 1 = Tidak Ada
- 2 = Ada

I = Pengalaman Kerja

- 1 = > 5 tahun
- 2 = < 1-5 tahun
- 3 = < 1 tahun
- 4 = Belum pernah

J = Pendapatan perbulan

- 1 = < Rp 150.000
- 2 = Rp 150.000- Rp 500.000
- 3 = > Rp 500.000

K = Lama Kerja

- 1 = < 1 tahun
- 2 = 1 - 5 tahun
- 3 = 5 - 10 tahun
- 4 = > 10 tahun

L = Frekuensi Kehadiran

- 1 = Setiap Hari
- 2 = 4-6 hari seminggu
- 3 = 1-3 hari seminggu

M = Durasi di Apotek

- 1 = < 1 jam
- 2 = 1 - 5 jam
- 3 = 6 - 12 jam
- 4 = > 12 jam

**3. DATA KARAKTERISTIK KONSUMEN/PASIE**

NR	U	JK	HdP	Pdd	PdP	NR	U	JK	HdP	Pdd	PdP	NR	U	JK	HdP	Pdd	PdP
1	1	1	2	2	1	46	2	2	2	3	4	91	2	2	2	5	5
2	1	1	2	2	1	47	2	2	2	5	4	92	2	2	2	5	5
3	1	1	2	2	1	48	2	2	2	5	4	93	2	2	2	5	5
4	1	1	2	3	1	49	2	2	3	3	4	94	2	2	2	5	5

5	1	1	3	3	2	50	2	2	3	5	5	95	2	2	2	3	4
6	1	2	3	2	1	51	2	2	3	5	5	96	2	2	2	5	5
7	1	2	2	2	2	52	2	2	3	5	5	97	2	2	2	5	5
8	1	1	2	3	2	53	2	2	3	5	5	98	2	2	2	5	5
9	1	1	2	2	1	54	2	1	2	5	5	99	2	2	2	5	5
10	1	1	2	3	2	55	2	2	3	3	4	100	2	2	2	3	4
11	1	2	2	2	1	56	2	2	2	3	4	101	2	2	2	5	5
12	1	2	2	3	2	57	2	1	2	3	4	102	2	2	2	5	5
13	1	2	2	2	1	58	2	1	3	3	4	103	2	1	2	5	5
14	2	2	3	3	2	59	2	1	2	3	4	104	2	1	2	5	5
15	2	1	2	3	2	60	2	1	3	3	1	105	2	1	2	5	5
16	2	1	2	3	2	61	2	2	2	3	1	106	2	1	2	4	4
17	2	1	2	3	2	62	2	2	3	3	4	107	2	1	2	3	4
18	2	1	2	2	1	63	2	1	2	2	2	108	2	2	2	4	4
19	2	1	3	3	2	64	2	1	3	3	4	109	2	2	2	4	4
20	2	1	2	3	1	65	2	1	2	2	2	110	2	1	2	3	1
21	2	2	2	3	2	66	2	1	2	2	4	111	2	1	2	3	1
22	2	2	2	3	2	67	2	2	2	5	5	112	2	2	2	4	4
23	2	2	2	4	2	68	2	2	2	5	5	113	2	1	2	3	1
24	2	1	2	4	4	69	2	2	2	5	5	114	2	1	2	4	4
25	2	1	2	4	4	70	2	2	2	5	5	115	2	1	2	4	4
26	2	1	2	5	5	71	2	2	2	4	2	116	2	1	2	4	4
27	2	2	3	4	4	72	2	2	2	4	4	117	2	1	2	3	1
28	2	2	3	4	4	73	2	1	2	4	4	118	2	1	2	3	1
29	2	2	2	4	5	74	2	1	2	4	4	119	2	1	2	3	4
30	2	2	2	4	4	75	2	1	3	3	2	120	2	2	2	3	4
31	2	1	2	5	5	76	2	2	3	3	2	121	2	1	2	3	4
32	2	1	3	3	4	77	2	1	3	4	4	122	2	1	2	3	4
33	2	1	3	4	4	78	2	1	3	4	4	123	2	2	2	3	4
34	2	1	3	4	4	79	2	1	3	4	4	124	2	2	2	3	4
35	2	2	2	4	4	80	2	1	3	4	4	125	2	1	2	3	4
36	2	2	2	4	4	81	2	1	2	4	4	126	2	1	3	3	2
37	2	2	3	3	2	82	2	2	3	3	2	127	2	1	3	3	2
38	2	2	2	4	4	83	2	2	3	3	4	128	2	2	3	3	4
39	2	2	3	4	4	84	2	2	2	4	5	129	2	2	2	3	4
40	2	2	3	4	4	85	2	2	3	4	4	130	2	2	3	3	4
41	2	1	2	4	4	86	2	2	3	3	2	131	2	2	3	3	2
42	2	1	2	3	1	87	2	2	3	4	4	132	2	2	3	3	2
43	2	1	2	5	5	88	2	2	2	4	4	133	2	2	2	3	2
44	2	1	2	5	5	89	2	2	2	4	4	134	2	2	2	3	2
45	2	1	2	5	5	90	2	2	2	3	4	135	2	2	2	3	4
136	2	1	2	3	1	181	3	2	2	5	5	226	3	2	2	5	5
137	2	1	2	3	1	182	3	2	2	5	5	227	3	2	2	5	5
138	2	1	2	3	1	183	3	2	2	5	4	228	3	1	2	5	5
139	2	2	2	3	1	184	3	1	2	2	1	229	3	1	2	5	5
140	2	2	2	5	5	185	3	1	2	3	4	230	3	2	2	3	4
141	2	1	2	5	5	186	3	1	2	2	1	231	3	2	2	3	4

142	2	1	3	3	2	187	3	1	2	5	4	232	3	1	2	5	5
143	2	1	3	4	4	188	3	1	2	3	4	233	3	1	2	5	5
144	2	1	2	3	2	189	3	1	2	2	1	234	3	2	2	5	5
145	2	1	2	3	4	190	3	2	2	3	4	235	3	1	3	3	4
146	2	2	2	4	5	191	3	1	2	3	4	236	3	2	3	3	4
147	2	2	3	4	2	192	3	1	2	2	1	237	3	1	3	3	4
148	2	2	2	3	4	193	3	2	2	3	4	238	3	1	3	3	4
149	2	2	2	3	4	194	3	1	2	5	5	239	3	2	2	3	4
150	2	2	2	3	4	195	3	2	2	5	5	240	3	1	2	5	5
151	2	2	2	3	4	196	3	2	2	5	5	241	3	1	2	5	5
152	2	2	2	3	4	197	3	1	2	5	5	242	3	1	2	5	4
153	2	2	2	5	5	198	3	1	2	5	5	243	3	1	2	5	5
154	2	1	2	5	5	199	3	2	2	5	5	244	3	2	3	3	4
155	2	1	2	3	1	200	3	2	2	5	5	245	3	2	3	3	4
156	2	2	2	5	5	201	3	1	2	5	5	246	3	2	3	3	4
157	2	1	2	5	5	202	3	1	2	3	4	247	3	1	2	5	5
158	2	1	2	3	4	203	3	1	2	3	4	248	3	1	2	3	4
159	2	2	2	3	4	204	3	2	2	5	5	249	3	1	2	3	4
160	2	2	2	5	5	205	3	2	2	3	4	250	3	2	2	4	4
161	2	2	2	5	5	206	3	2	2	3	4	251	3	2	2	5	5
162	2	2	2	3	4	207	3	2	2	2	4	252	3	1	2	5	5
163	2	2	2	5	5	208	3	2	2	3	4	253	3	1	3	4	4
164	2	2	2	5	5	209	3	2	2	2	4	254	3	1	3	3	4
165	2	2	2	5	5	210	3	2	2	3	4	255	3	1	2	3	4
166	2	2	2	5	5	211	3	2	2	5	5	256	3	1	2	3	4
167	2	2	3	3	2	212	3	2	2	5	5	257	3	2	3	4	4
168	2	1	2	2	1	213	3	1	3	4	4	258	3	2	2	5	5
169	2	1	2	3	4	214	3	1	3	4	4	259	3	2	2	5	5
170	2	1	3	3	2	215	3	1	3	4	4	260	3	2	2	5	5
171	2	2	3	4	2	216	3	1	3	4	2	261	3	2	2	5	5
172	2	1	3	4	4	217	3	1	3	3	4	262	3	2	2	5	5
173	2	1	2	4	4	218	3	1	3	3	4	263	3	1	2	5	5
174	2	1	2	2	1	219	3	1	2	3	4	264	3	1	3	3	4
175	2	1	2	4	4	220	3	2	2	5	5	265	3	1	2	5	5
176	3	1	2	4	2	221	3	2	2	3	2	266	3	2	2	5	5
177	3	2	2	4	4	222	3	1	2	5	5	267	3	1	2	5	5
178	3	2	2	4	4	223	3	1	2	5	5	268	3	1	3	3	4
179	3	2	3	3	2	224	3	1	3	3	2	269	3	1	3	3	4
180	3	2	2	5	5	225	3	2	2	5	5	270	3	2	2	5	5
271	3	2	2	5	5	281	3	2	2	5	5	291	3	2	2	3	1
272	3	1	2	4	5	282	3	2	2	5	5	292	4	2	2	4	4
273	3	2	2	4	5	283	3	2	2	5	5	293	4	2	2	5	5
274	3	1	2	4	5	284	3	1	2	5	5	294	4	1	2	5	5
275	3	1	2	2	1	285	3	1	2	3	4	295	4	1	3	2	4
276	3	2	3	3	4	286	3	1	2	5	5	296	4	1	2	5	5
277	3	2	2	4	5	287	3	1	2	2	4	297	4	1	2	5	5
278	3	1	2	4	5	288	3	1	3	2	4	298	4	1	2	2	4

279	3	1	2	4	5	289	3	2	2	5	5	299	4	1	2	5	5
280	3	1	3	4	4	290	3	2	3	2	4	300	4	1	2	2	4

**Keterangan:**

NR = Nomer Responden

U = Umur

1 = &lt; 21 tahun

2 = 21 – 30 tahun

3 = 31 – 40 tahun

4 = 41 – 50 tahun

5 = &gt; 50 tahun

JK = Jenis Kelamin

1 = Laki-laki

2 = Perempuan

HdP = Hubungan dengan Pasien

1 = Diri Sendiri

2 = Keluarga, mis: ayah, ibu, anak, dan lain-lain

3 = Non keluarga, mis: tetangga, pembantu, teman dll

Pdd = Pendidikan terakhir responden

1 = SD

2 = SMP

3 = SMA

4 = Akademi/Diploma

5 = S1

6 = S2

7 = S3

8 = Lain-lain

Pdp = Pendapatan per bulan

1 = &lt; Rp 150.000

2 = Rp 150.000-Rp 300.000

3 = Rp 500.000-Rp 1000.000

4 = &gt; Rp 1.000.000

**Lampiran 6****DATA SKOR JAWABAN KUISIONER FARMASIS, KARYAWAN APOTEK DAN KONSUMEN/PASIE****Data skor Apoteker/Farmasis**

b	c	e	f	i	j	n	o	q	r	u	v	ab	ad	ak
4	3	3	2	1	3	4	1	4	4	2	1	3	4	2
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	3	2	2
4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2
4	2	2	2	1	3	2	1	2	4	1	1	4	2	2
3	3	3	2	1	2	3	1	3	4	2	2	4	4	2
4	3	3	4	1	2	3	1	4	4	2	2	4	3	2
4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	1	1	3	2	2
4	2	2	2	2	2	3	1	3	4	2	1	4	4	2
3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	2
4	3	3	2	1	2	2	1	3	4	2	1	4	3	1

**DATA SKOR JAWABAN KARYAWAN APOTEK**

NO	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t
1	2	2	2	4	4	2	2	3	1	1	3	4	4	2	4	1	3	2	2	4
2	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	2	3	4	2	4	1	2	3	2	4
3	2	2	2	4	3	2	3	3	1	1	4	2	3	3	2	1	3	2	2	3
4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	3
5	4	4	2	3	3	4	4	4	1	1	2	4	4	4	3	1	2	3	2	4
6	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2
7	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	4
8	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
9	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	2	4	4	4	2	1	2	2	4	2
10	4	4	3	2	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3
11	2	2	2	3	4	3	4	4	1	4	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3
12	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	1	4	3	4	3
13	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2
14	4	3	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4
15	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3

16	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	1	3	3	3	3
17	2	2	4	2	3	2	2	3	1	4	3	2	4	4	2	1	4	3	3	3
18	3	3	3	2	4	4	4	2	1	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4
19	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3
20	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3
21	3	3	3	2	4	3	2	3	1	1	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4
22	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4
23	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4
24	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	3
25	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
26	4	4	3	3	4	4	3	4	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
27	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	2
28	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3
29	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	4
30	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2
31	3	4	3	2	3	4	3	3	1	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2
32	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
33	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
34	3	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2
35	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2

**Data skor kinerja konsumen/pasien**

No	PERNYATAAN										No	PERNYATAAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	51	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	52	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	1	4	3	2	4	1	54	3	3	3	3	3	2	1	1	4	3
5	4	4	3	3	1	2	2	2	4	3	55	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2
6	4	4	3	3	1	4	3	2	3	1	56	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1
7	4	4	3	3	1	2	1	2	1	4	57	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2
8	4	4	3	3	1	2	1	1	1	1	58	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3
9	4	4	3	3	1	4	1	1	1	2	59	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
10	4	4	3	3	1	3	3	3	4	1	60	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2
11	4	4	3	3	1	2	3	3	2	2	61	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3
12	4	4	3	3	1	2	3	3	1	3	62	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
13	4	4	3	3	1	2	2	2	3	3	63	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
14	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	64	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
15	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	65	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3
16	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	66	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2
17	4	4	3	4	3	4	1	2	1	3	67	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2
18	4	4	3	4	3	4	1	1	1	4	68	3	4	4	3	2	2	2	3	3	1
19	4	4	4	4	3	3	1	1	1	2	69	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	70	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2
21	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	71	3	4	4	3	2	2	1	1	1	1
22	4	4	4	4	3	4	1	2	1	2	72	3	4	4	3	2	2	4	3	4	2
23	4	4	4	3	1	2	1	1	1	3	73	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4
24	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	74	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2

25	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	75	3	3	3	4	2	2	1	2	4	4
26	4	4	3	4	1	2	4	3	3	3	76	3	3	3	3	1	2	1	3	4	2
27	3	4	3	3	1	3	2	2	3	3	77	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1
28	3	4	3	3	1	3	2	2	3	3	78	3	3	3	3	1	2	4	2	4	2
29	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	79	3	3	3	3	1	2	4	2	2	2
30	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	80	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2
31	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	81	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2
32	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	82	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4
33	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	83	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
34	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	84	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
35	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	85	3	2	2	3	1	3	2	3	4	1
36	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	86	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3
37	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	87	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3
38	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	88	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3
39	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	89	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
40	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	90	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3
41	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	91	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2
42	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	92	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4
43	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	93	4	4	3	4	1	3	2	2	4	3
44	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	94	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3
45	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	95	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3
46	3	2	2	4	2	3	2	2	3	4	96	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4
47	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4	97	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3
48	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	98	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3
49	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	99	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4
50	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	100	4	4	4	4	1	2	4	2	2	2

101	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	151	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
102	4	2	4	3	1	2	2	3	4	4	152	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3
103	4	2	4	3	1	2	1	3	4	3	153	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3
104	4	2	4	3	1	2	1	2	4	3	154	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
105	4	2	2	3	1	2	1	2	1	1	155	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
106	4	2	3	3	2	4	3	2	4	4	156	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2
107	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	157	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2
108	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	158	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
109	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	159	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3
110	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	160	3	3	3	4	1	4	2	2	1	1
111	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	161	3	3	3	4	1	3	4	3	1	1
112	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	162	4	3	3	3	1	3	4	2	1	1
113	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	163	3	2	3	3	1	3	4	2	1	1
114	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	164	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1
115	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	165	3	2	2	3	1	3	4	2	1	1
116	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	166	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4
117	4	3	3	4	2	4	4	3	2	2	167	3	2	2	3	1	2	4	2	1	2
118	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	168	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2
119	4	3	4	4	2	4	3	3	2	2	169	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2
120	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	170	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2
121	4	2	4	3	2	3	1	2	2	1	171	3	2	2	3	1	2	2	2	2	4

122	4	2	4	3	1	2	3	2	2	2	172	3	2	2	4	2	2	2	2	4
123	4	2	4	3	1	2	3	3	4	2	173	4	2	4	3	2	2	4	2	2
124	4	2	4	4	1	2	3	3	4	2	174	3	2	2	3	1	2	2	2	3
125	4	2	2	3	1	2	2	3	4	2	175	3	2	2	4	1	4	2	2	3
126	4	2	2	3	1	3	2	2	4	2	176	3	3	4	3	1	4	4	2	3
127	4	2	2	3	1	3	1	2	4	1	177	3	3	3	3	3	4	4	2	4
128	4	2	2	3	2	2	1	2	4	4	178	3	3	3	3	2	3	2	2	3
129	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	179	3	3	3	3	3	4	2	2	3
130	4	2	3	3	1	2	3	2	4	4	180	3	3	3	3	2	3	1	2	4
131	4	2	3	3	1	2	3	2	4	4	181	3	4	3	3	3	2	1	2	4
132	4	2	3	3	1	3	3	2	4	4	182	3	4	3	3	1	2	1	2	4
133	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	183	4	4	3	3	2	2	2	2	4
134	4	2	3	4	2	3	3	2	4	4	184	4	4	3	3	2	2	4	2	4
135	3	3	3	3	1	3	3	2	4	4	185	4	4	3	3	1	3	4	2	4
136	4	1	3	3	1	3	3	2	4	4	186	4	4	3	3	2	4	3	2	4
137	4	1	2	3	2	3	3	2	4	2	187	4	4	3	4	2	4	3	2	4
138	4	1	4	4	2	4	3	2	4	2	188	4	4	3	4	3	4	3	2	4
139	4	1	4	3	2	3	3	2	4	3	189	3	4	3	3	2	2	3	2	3
140	2	2	2	3	1	3	4	2	4	3	190	3	3	3	3	2	2	2	2	4
141	4	1	4	3	2	4	4	2	4	2	191	3	3	3	3	1	2	1	2	2
142	4	1	4	3	2	4	2	2	4	2	192	3	3	3	3	3	3	3	2	2
143	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	193	3	3	3	3	2	2	1	1	1
144	4	3	3	3	2	2	4	2	4	2	194	3	3	3	3	2	2	1	1	1
145	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	195	3	3	3	3	1	2	1	1	1
146	4	3	3	4	2	4	3	2	1	1	196	3	3	3	3	2	3	3	2	1
147	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	197	3	3	3	4	2	3	3	2	1
148	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	198	3	3	4	3	2	3	3	2	4
149	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	199	3	3	4	4	3	4	1	1	1
150	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	200	3	3	4	4	3	4	3	2	4

201	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	251	4	4	4	4	2	3	3	3	4
202	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	252	4	4	3	3	2	3	4	2	4
203	3	4	4	4	1	3	4	3	4	3	253	4	2	4	3	2	3	4	2	4
204	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	254	4	2	4	3	2	3	4	2	4
205	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	255	4	2	4	3	1	3	1	2	2
206	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	256	4	2	4	3	2	3	1	2	2
207	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	257	4	3	3	3	2	4	1	2	1
208	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	258	3	3	3	3	1	4	1	2	1
209	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	259	3	2	2	3	1	4	4	2	4
210	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	260	3	2	2	3	1	2	2	2	2
211	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	261	3	2	2	3	1	2	4	2	4
212	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	262	3	2	2	3	1	4	4	2	4
213	3	2	4	3	1	4	3	3	2	3	263	3	2	2	3	1	4	4	2	4
214	3	2	4	3	1	2	3	3	2	2	264	3	2	2	3	1	4	1	2	1
215	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	265	3	4	3	4	2	2	4	2	2
216	3	2	2	3	1	2	2	2	2	4	266	3	4	3	4	2	3	4	3	4
217	3	4	2	3	1	2	2	2	2	4	267	3	4	3	4	1	2	1	2	2
218	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	268	3	4	3	4	2	4	1	2	1



219	3	4	4	3	1	4	3	2	2	4	269	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2
220	3	4	3	3	2	2	4	2	2	1	270	3	4	3	4	2	4	2	2	4	4
221	3	3	3	3	2	2	4	2	2	1	271	3	4	3	4	2	3	2	2	4	4
222	3	3	3	3	1	4	4	2	1	1	272	3	4	3	4	2	3	2	2	4	4
223	3	3	3	4	1	4	3	2	1	1	273	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4
224	4	3	3	4	3	4	1	2	1	1	274	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4
225	4	4	3	4	1	3	1	2	1	1	275	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4
226	4	4	3	4	1	3	2	2	1	1	276	3	3	3	3	1	2	2	2	4	4
227	4	4	3	4	2	3	4	2	4	2	277	3	3	3	3	1	2	2	2	4	2
228	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	278	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4
229	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	279	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4
230	4	4	3	3	1	3	1	2	4	3	280	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3
231	3	4	2	3	1	2	1	2	4	3	281	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
232	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	282	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
233	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	283	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4
234	4	2	4	3	1	4	1	2	4	4	284	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4
235	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	285	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2
236	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	286	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2
237	3	2	2	3	1	2	1	1	1	4	287	3	1	2	3	1	2	3	3	4	3
238	3	2	2	3	1	3	1	2	1	2	288	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2
239	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	289	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3
240	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
241	4	4	3	3	1	3	2	2	4	4	291	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
242	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	292	3	1	2	3	1	2	2	2	4	2
243	4	4	4	4	1	3	1	3	4	3	293	3	1	2	3	1	2	4	3	4	2
244	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	294	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
245	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	295	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2
246	4	3	3	4	2	2	1	2	2	2	296	3	3	3	3	1	3	4	3	4	2
247	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	297	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
248	4	3	3	4	2	3	2	2	4	4	298	3	1	2	3	1	2	3	3	4	3
249	4	3	3	3	1	4	2	2	4	3	299	3	1	2	3	1	3	3	3	4	3
250	4	3	3	3	1	3	2	2	4	4	300	3	1	2	3	1	2	2	2	4	3



**Data skor harapan konsumen/pasien**

No	PERNYATAAN										No	PERNYATAAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	51	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	52	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	53	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	54	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	55	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4
6	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	56	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4
7	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	57	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2
8	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	58	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2
9	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	59	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	60	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
11	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	61	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	62	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
13	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	63	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3

14	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	64	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	68	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	69	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
20	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	70	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
21	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	71	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4
22	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	72	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4
23	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	73	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	74	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	75	3	3	4	4	2	3	1	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	76	3	3	3	3	4	2	1	3	4	3
27	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	77	3	3	3	3	4	2	1	3	4	3
28	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	78	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2
29	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	79	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2
30	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	80	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2
31	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	81	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2
32	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	82	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3
33	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	83	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2
34	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	84	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2
35	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	85	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
36	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	86	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
37	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	87	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3
38	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	88	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3
39	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	89	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	90	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3
41	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	91	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2
42	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	92	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	93	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	94	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
45	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	95	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
46	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	96	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
47	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	97	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3
48	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	98	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
49	4	3	4	4	2	3	2	4	4	2	99	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
50	3	3	4	4	2	3	2	4	2	100	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	

101	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	151	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4
102	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	152	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4
103	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	153	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4
104	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	154	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4
105	4	4	2	4	2	3	2	4	3	2	155	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
106	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	156	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
107	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	157	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
108	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	158	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
109	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	159	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4
110	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	160	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2

111	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	161	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2
112	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	162	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2
113	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	163	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4
114	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	164	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4
115	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	165	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
116	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	166	3	4	2	4	2	2	4	4	4	3
117	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	167	2	4	2	4	2	2	3	4	4	3
118	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	168	2	4	2	4	2	3	2	4	3	3
119	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	169	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3
120	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	170	2	4	2	4	3	3	2	4	3	3
121	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	171	2	4	2	4	3	3	2	4	3	3
122	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	172	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3
123	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	173	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3
124	3	4	2	4	2	2	3	4	4	4	174	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3
125	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	175	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2
126	3	4	2	3	4	2	2	3	4	4	176	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
127	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	177	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
128	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	178	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2
129	3	4	2	3	4	3	1	3	4	3	179	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
130	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	180	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
131	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	181	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
132	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	182	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3
133	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	183	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3
134	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	184	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
135	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
136	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	186	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
137	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	187	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3
138	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	188	3	3	2	4	2	4	2	4	4	3
139	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	189	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3
140	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	190	2	3	2	4	2	3	2	4	3	4
141	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	191	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4
142	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	192	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4
143	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	193	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4
144	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	194	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4
145	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	195	2	3	2	3	2	4	3	4	2	4
146	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	196	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4
147	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	197	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4
148	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	198	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4
149	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	199	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4
150	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	200	2	3	4	4	2	3	2	4	4	4
201	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	251	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
202	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	252	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
203	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	253	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
204	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	254	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
205	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	255	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4
206	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	256	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4

207	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	257	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4
208	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	258	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
209	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	259	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
210	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	260	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3
211	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	261	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3
212	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	262	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3
213	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	263	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3
214	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	264	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3
215	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	265	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3
216	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	266	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3
217	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	267	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3
218	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	268	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3
219	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	269	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
220	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	270	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4
221	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	271	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4
222	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	272	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4
223	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	273	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4
224	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	274	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4
225	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	275	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
226	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	276	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3
227	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	277	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3
228	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	278	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
229	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	279	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3
230	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	280	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3
231	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	281	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3
232	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	282	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
233	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	283	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3
234	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	284	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3
235	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	285	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4
236	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	286	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4
237	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	287	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3
238	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	288	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4
239	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	289	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3
240	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	290	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4
241	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	291	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
242	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	292	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3
243	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	293	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
244	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	294	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
245	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	295	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
246	3	2	4	4	3	4	2	4	2	2	296	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
247	3	2	4	3	3	4	2	4	2	2	297	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
248	3	2	4	3	3	4	2	4	2	2	298	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3
249	3	2	4	3	2	4	2	4	4	3	299	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3
250	3	2	4	3	2	4	2	4	4	3	300	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3

## Lampiran 7 Hasil validitas dan reliabilitas

### Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Apoteker/Farmasis, Karyawan Apotek dan Konsumen

#### 1. Uji validitas kuesioner Apoteker

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	41.6000	98.7310	9.9363	16
Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B	38.5000	86.8103	.5897	.9098
C	38.7667	87.0816	.6671	.9075
E	39.3000	87.9414	.6093	.9092
F	39.1667	89.8678	.5633	.9106
I	40.1667	90.0057	.5934	.9100
J	39.7333	84.6851	.7995	.9034
N	38.7000	91.2517	.5569	.9112
O	39.6667	85.7471	.6623	.9074
Q	38.5667	86.8747	.5203	.9126
R	37.9000	94.7828	.4111	.9146
U	38.9000	84.2310	.6059	.9099
V	39.1667	84.1437	.6828	.9067
AB	38.3333	87.8851	.6951	.9072
AD	38.7333	85.6506	.6221	.9088
AH	39.1667	83.6609	.6068	.9102
AK	39.2333	85.7023	.6252	.9087
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )				
Reliability Coefficients				
N of Cases =	30.0		N of Items =	16
Alpha =	.9145			

#### 2. Uji validitas kuesioner karyawan apotek

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	60.4054	66.9144	8.1801	20
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )				
Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A	56.9730	58.7492	.7807	.8927
B	57.0811	62.4099	.3839	.9028
C	58.0000	59.7778	.6753	.8955
D	56.9730	60.8604	.6638	.8965

E	56.9189	61.0210	.6392	.8970
F	56.9730	62.5270	.4650	.9007
G	57.4054	60.0811	.4872	.9007
H	58.0000	62.0556	.4382	.9013
I	56.9459	62.1081	.5116	.8997
J	57.2973	62.0480	.3304	.9054
K	57.1351	63.1201	.3253	.9041
L	58.0000	58.8889	.7703	.8931
M	57.0811	61.2432	.5388	.8989
N	57.3784	57.2417	.7125	.8935
O	58.0000	61.6667	.4781	.9004
P	58.0270	61.4715	.5024	.8998
Q	57.4865	62.3679	.3310	.9049
R	57.3514	57.9009	.6735	.8948
S	57.2973	60.8258	.4306	.9024
T	57.3784	57.5751	.7560	.8924

Reliability Coefficients

N of Cases = 37.0

N of Items = 20

Alpha = .9035

### 3. Uji validitas kuesioner konsumen/pasien

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	60.3000	132.6310	11.5166	22
R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )				

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A	57.6333	117.8264	.7306	.9214
E	57.8000	120.3034	.6134	.9237
F	57.7333	121.9954	.4516	.9272
G	57.6333	122.0333	.5025	.9258
I	57.6667	122.7816	.4843	.9261
J	57.0000	122.2069	.5950	.9241
O	58.4667	125.2230	.4100	.9271
P	57.7000	122.9069	.6777	.9233
Q	58.0333	119.1368	.6721	.9226
R	58.0667	122.4782	.5578	.9247
S	57.1333	118.8092	.7221	.9217
T	57.1667	122.7644	.6226	.9238
U	57.1667	121.0402	.6435	.9232
V	57.8000	118.6483	.6144	.9237
W	57.4000	118.5931	.6879	.9222
X	57.0000	126.2069	.3759	.9275
Y	57.4000	121.5586	.5274	.9253
Z	57.4333	118.7368	.7015	.9220
AA	57.6667	120.2989	.5636	.9247
AB	57.1000	123.6793	.5313	.9252
AC	57.6333	117.8264	.7306	.9214
AD	57.6667	122.7816	.4843	.9261

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 22

Alpha = .9274

## Lampiran 8

ANGKA KRITIK NILAI  $r$ 

Derajat Kebebasan (df)	5 %	1%	Derajat Kebebasan (df)	5%	1%
1	0.997	1	24	0.338	0.495
2	0.95	0.99	25	0.381	0.485
3	0.878	0.959	26	0.374	0.478
4	0.811	0.917	27	0.367	0.463
5	0.754	0.874	28	0.361	0.463
6	0.707	0.834	29	0.355	0.456
7	0.666	0.798	30	0.349	0.449
8	0.632	0.765	35	0.325	0.418
9	0.602	0.735	40	0.304	0.393
10	0.576	0.708	45	0.288	0.372
11	0.553	0.684	50	0.273	0.354
12	0.532	0.661	60	0.25	0.325
13	0.497	0.623	70	0.232	0.302
14	0.497	0.623	80	0.217	0.283
15	0.482	0.606	90	0.205	0.267
16	0.468	0.59	100	0.195	0.254
17	0.456	0.575	125	0.174	0.228
18	0.444	0.561	150	0.159	0.208
19	0.433	0.549	200	0.138	0.181
20	0.423	0.537	300	0.113	0.148
21	0.413	0.526	400	0.098	0.128
22	0.404	0.515	500	0.088	0.115
23	0.396	0.505	1000	0.062	0.081