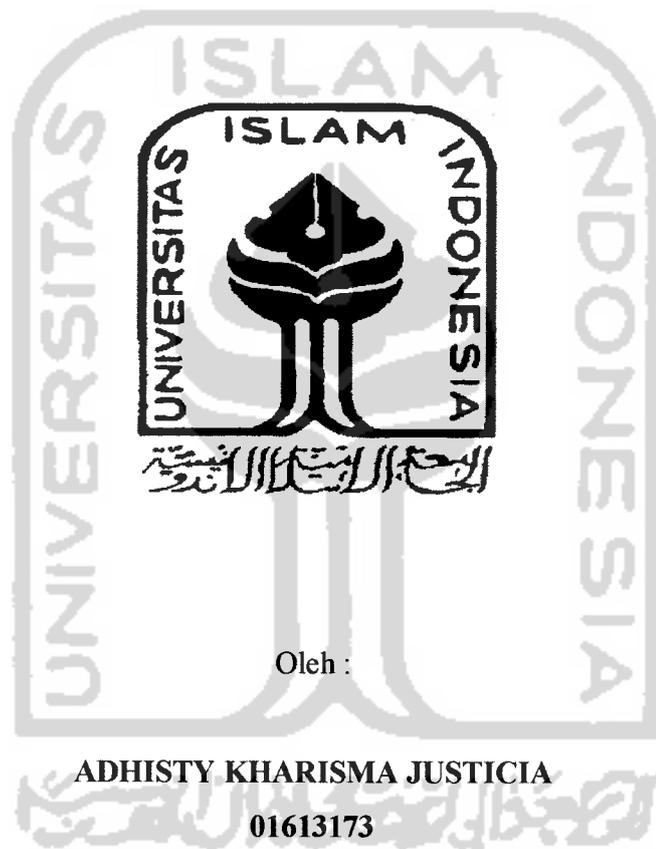


**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN  
MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ADHISTY KHARISMA JUSTICIA**

**01613173**

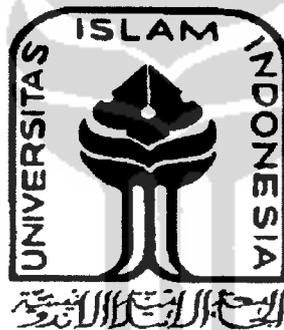
**JURUSAN FARMASI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA  
MARET 2006**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN  
MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA**

**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 Yogyakarta



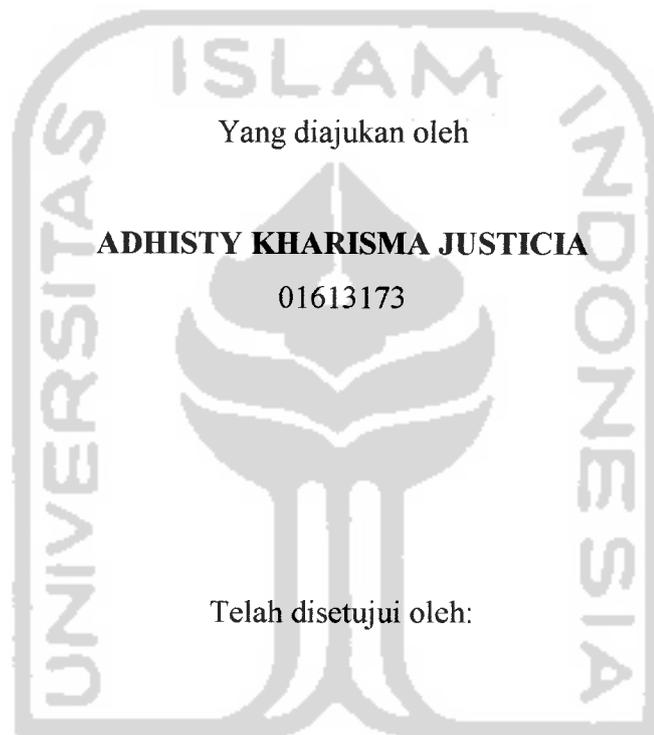
Oleh :

**ADHISTY KHARISMA JUSTICIA**

**01613173**

**JURUSAN FARMASI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA  
MARET 2006**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN  
MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA**



Pembimbing utama,

Prof. Dr .R.A.Oetari, SU, Apt

Pembimbing pendamping,

Kariyam, M.Si

SKRIPSI

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN  
MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA**

Oleh:

**ADHISTY KHARISMA JUSTICIA**

01613173

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Farmasi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia

Tanggal 22 Februari 2006

Ketua Penguji,



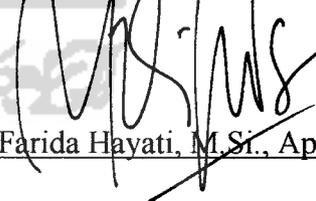
Prof. Dr. R.A. Oetari, SU, Apt

Anggota Penguji,



Kariyam, M.Si

Anggota Penguji,

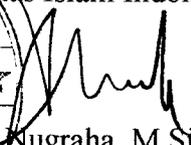


Farida Hayati, M.Si., Apt

Mengetahui

Dekan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia



  
Jaka Nugraha, M.Si

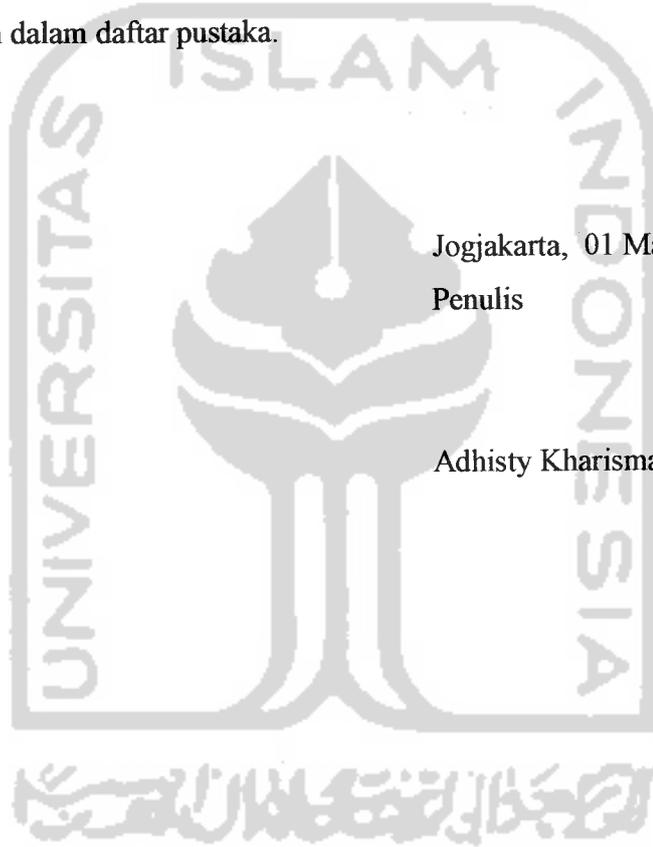
## PERNYATAAN

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

Jogjakarta, 01 Maret 2006

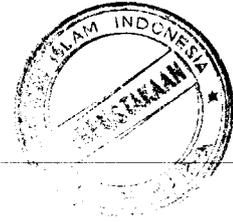
Penulis

Adhistry Kharisma Justicia



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Assalamualaikum *Wr. Wb*

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Farmasi (S. Farm) Program Studi Ilmu Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

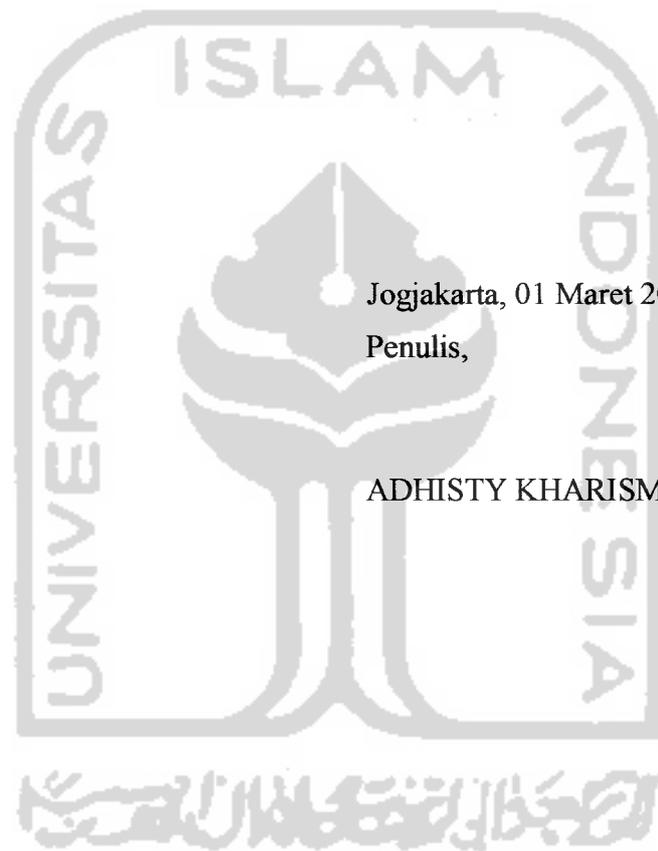
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof, Dr. R.A. Oetari SU, Apt dan Ibu Kariyam M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan sampai selesainya skripsi ini.
2. Ibu Farida Hayati M.Si., Apt selaku dosen penguji, ketua Jurusan Farmasi Universitas Islam Indonesia dan Dosen Pembimbing Akademik yang begitu banyak membantu kelancaran studi dan telah memberikan arahan dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini
3. Bapak Jaka Nugraha M, M.Si., selaku Dekan FMIPA UII yang telah membantu kelancaran studi akademik.
4. Dosen-dosen Farmasi FMIPA UII atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan dan segala kemudahan serta kelancaran sampai akhir studi.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bisa membangun dari pembaca.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan perkembangan dunia kesehatan, terutama dalam ilmu kefarmasian. Amin.

Wassalamua'alaikum *Wr. Wb.*



Jogjakarta, 01 Maret 2006

Penulis,

ADHISTY KHARISMA JUSTICIA

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
BAB II. STUDI PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Pustaka.....	4
1. Uraian Tentang Apotek dan Apoteker.....	4
2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
3. Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	6
4. Persepsi Konsumen.....	15
5. Pelayanan.....	17
6. Uraian tentang Penelitian Sosial.....	21

7. Penelitian dan Pengembangan Farmasi.....	21
8. Pembuatan Kuisisioner.....	23
B. Keterangan Empiris.....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Batasan Variabel Operasional Penelitian.....	24
B. Cara Penelitian.....	25
C. Analisis Hasil.....	32
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
C. Deskripsi Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	44
D. Kesesuaian Harapan (Kepentingan) Konsumen dengan Kinerja Petugas Apotek Mengenai Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	53
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Cara Penelitian.....	25
Gambar 2. Diagram Kartesius.....	34
Gambar 3. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 4. <i>Pie Chart</i> Umur Responden.....	40
Gambar 5. <i>Pie Chart</i> Hubungan Responden dengan Pasien.....	41
Gambar 6. <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir Responden.....	42
Gambar 7. <i>Pie Chart</i> Pendapatan per Bulan Responden.....	43
Gambar 8. Diagram Batang Tingkat Kesesuaian Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek pada Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	56
Gambar 9. Diagram Kartesius Analisis Tingkat Kesesuaian Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek pada Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	59

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. Variabel dan Indikator Penyusunan Kuisisioner Penelitian.....	27
Tabel II. Skala Penilaian Persepsi.....	28
Tabel III. Skala Penilaian Tingkat Harapan Konsumen dan Kinerja Pekerja Apoteker.....	28
Tabel IV. Hasil Uji Validitas Persepsi Konsumen.....	37
Tabel V. Hasil Uji Ulang Validitas Persepsi Konsumen.....	37
Tabel VI. Hasil Uji Validitas Kepentingan Konsumen.....	38
Tabel VII. Hasil Uji Validitas Kinerja Petugas Apotek .....	38
Tabel VIII. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
Tabel IX. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan Obat.....	44
Tabel X. Total Jawaban Responden terhadap Faktor Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan Obat.....	45
Tabel XI. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Fungsi atau Peran Apoteker dalam Pelayanan asuhan Kefarmasian.....	46
Tabel XII. Total Jawaban Responden terhadap Faktor Fungsi atau Peran Apoteker dalam Pelayanan asuhan Kefarmasian.....	46
Tabel XIII. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Media Pelayanan Informasi Asuhan Kefarmasian.....	47
Tabel XIV. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Macam Informasi Obat yang dibutuhkan.....	49
Tabel XV. Total Jawaban Responden terhadap Faktor Macam Informasi Obat yang dibutuhkan.....	49
Tabel XVI. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Penghargaan Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian tentang Informasi Obat yang diterimanya.....	50

Tabel XVII. Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Kesadaran Konsumen akan Hak nya memperoleh Pelayanan Kefarmasian berupa Informasi Obat.....	51
Tabel XVIII. Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Cara Pemberian Pelayanan Asuhan Kefarmasian.....	53
Tabel XIX. Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Penampilan dan Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian...	54
Tabel XX. Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Prasarana Fisik Pelayanan Kefarmasian.....	55
Tabel XXI. Rekapitulasi Analisis Kesesuaian Harapan dan Kinerja Petugas Apotek terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan / ijin dari Bappeda Pemerintah Kota Jogjakarta.....	68
Lampiran 2. Surat Keterangan / ijin dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Jogjakarta.....	69
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian.....	70
Lampiran 4. Data Uji Validitas Persepsi Konsumen.....	75
Lampiran 5. Data Uji Validitas Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek.....	76
Lampiran 6. Uji Validitas Persepsi.....	77
Lampiran 7. Uji Ulang Validitas Persepsi.....	78
Lampiran 8. Uji Validitas Kepentingan.....	79
Lampiran 9. Uji Validitas Kinerja Petugas Apotek.....	80
Lampiran 10. Data Penelitian Persepsi Konsumen.....	81
Lampiran 11. Data Penelitian Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek.....	85
Lampiran 12. Hasil Uji SPSS Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 13. Hasil Uji SPSS Deskripsi Persepsi Konsumen.....	90
Lampiran 14. Hasil Uji SPSS Harapan Konsumen.....	96
Lampiran 15. Hasil Uji SPSS Kinerja Petugas Apotek.....	99

# PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERGANGSAN KOTAMADYA JOGJAKARTA

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan kesesuaian antara harapan konsumen serta kinerja pelayanan asuhan kefarmasian oleh apotek-apotek di Kecamatan Mergangsan, Kodya Jogjakarta, sehingga dapat menjadi masukan bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Data penelitian ini diperoleh dari responden konsumen apotek-apotek dengan menggunakan kuisisioner dan didampingi oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Data-data yang diperoleh dari kuisisioner, baik yang berupa karakteristik responden maupun yang persepsi, selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan persentase untuk mengetahui keberadaannya dalam populasi. Keseluruhan proses perhitungan statistika dilakukan dengan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution, for Windows ver. 11)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian apotek di wilayah Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta sudah baik, dimana total persepsinya adalah 92% dan (2) tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja Farmasis di apotek wilayah Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek sudah berjalan baik yang mencapai 82,7%.

**Kata kunci:** persepsi konsumen, asuhan kefarmasian, apotek

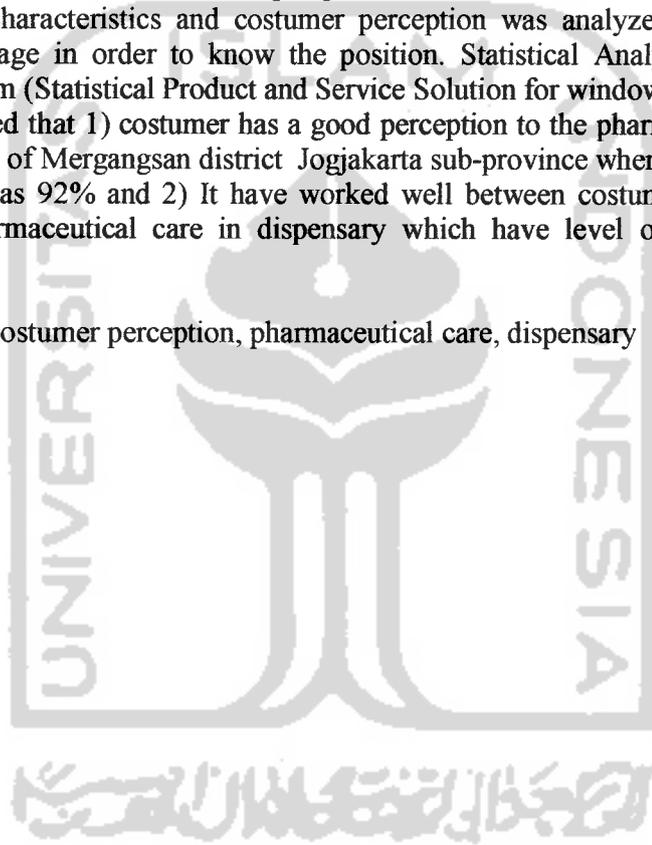
**COSTUMER PERCEPTION TO PHARMACEUTICAL CARE IN  
DISPENSARY OF MERGANGSAN DISTRICT  
JOGJAKARTA SUB-PROVINCE**

---

**ABSTRACT**

This research was conducted to know the costumer perception and the accuracy between costumer expectation and pharmaceutical care in dispensary of Mergangsan district Jogjakarta sub-province in order to get information to increase the quality of pharmaceutical care. Data was collected from costumer respondents in sample dispensary with questioner consorted by the researcher. This research used accidental sampling method. Data in this research both the respondent characteristics and costumer perception was analyzed descriptively with percentage in order to know the position. Statistical Analysis was using SPSS program (Statistical Product and Service Solution for windows ver. 11). The results showed that 1) costumer has a good perception to the pharmaceutical care in dispensary of Mergangsan district Jogjakarta sub-province where totalizing its perception was 92% and 2) It have worked well between costumer expectation and the pharmaceutical care in dispensary which have level of according to 82,7%.

**Keywords:** costumer perception, pharmaceutical care, dispensary



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak azasi manusia. Upaya pemerintah dalam pemberian hak atas kesehatan dan meningkatkan kesehatan ini dilakukan dengan cara membuat sarana-sarana kesehatan misalnya rumah sakit dan puskesmas-puskesmas baik di desa maupun di kota. Selain pemerintah, program kesehatan ini dapat dilakukan oleh pihak swasta baik itu perseorangan maupun dalam bentuk yayasan berupa pendirian rumah sakit swasta, apotek dan toko obat.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik kalau masing-masing profesi kesehatan memberikan pelayanannya kepada pasien didasarkan pada standar profesi, etika dan norma masing-masing (Anonim, 2003).

Farmasis dalam melaksanakan praktek profesi mempunyai tanggung jawab yang besar secara hukum maupun etik, untuk itu diperlukan pemahaman yang baik terhadap kode etik farmasis Indonesia dan segenap peraturan perundangan yang berkaitan dengan apotek. Selain itu pengetahuan dan pemahaman akan asuhan kefarmasian yang telah ditetapkan juga menjadi syarat mutlak agar pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat merupakan pelayanan yang terbaik dan mengenai sasaran.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI (KepMenKes) No 1027/MenKes/SK/IX/2004, apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. 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. Sedangkan perbekalan farmasi adalah obat, bahan obat, obat asli Indonesia (obat tradisional), bahan obat asli Indonesia (bahan obat tradisional), alat kesehatan dan

kosmetika. Farmasis adalah mereka yang berdasarkan peraturan-perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Farmasis.

Profesi farmasi termasuk profesi yang harus ditingkatkan perannya. Peran itu kini didasarkan pada filosofi *Pharmaceutical Care* atau diterjemahkan sebagai "asuhan kefarmasian". Definisi asuhan kefarmasian menurut *International Pharmaceutical Federation* adalah tanggung jawab profesi dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien. Asuhan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Anonim, 2003).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. 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 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 menciptakan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Sebagai upaya agar para apoteker dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian dengan baik, Ditjen Yanfar dan Alkes Departemen Kesehatan bekerja sama dengan Ikatan Sarjana Farmasi (ISFI) menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Anonim, 2004).

Pada kenyataannya, masih banyak kritikan-kritikan yang berupa hasil penelitian dan tulisan populer di media masa yang ditujukan kepada profesi farmasis, yang pada intinya menyatakan bahwa profesi farmasis belum berperan secara optimal dalam rangka pemberian hak dan peningkatan kesehatan pada

masyarakat. Dari dalam sudut pandang profesi farmasis sendiri, semangat untuk berubah kearah menjadi yang lebih baik sudah sangat dirasakan. (Fudholi, 2003), namun semangat perubahan itu perlu didukung dan dibekali oleh data-data yang menunjukkan gambaran nyata profil farmasis yang bisa dijadikan dasar untuk menuju perubahan yang konstruktif. Untuk memperoleh data-data yang komprehensif, maka dirasa perlu dilakukan penelitian mengenai asuhan kefarmasian yang dimulai pada tingkat kecamatan, mengingat Farmasis atau Apoteker mempunyai tanggung jawab yang besar mengenai informasi obat karena merupakan komponen terakhir yang berinteraksi dengan pasien atau orang yang menerima obat, sehingga sebagai barisan tenaga kesehatan yang berdiri di garda depan harus betul-betul berkompeten dan senantiasa meningkatkan profesionalismenya.

### **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek-apotek pada Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Jogjakarta?
2. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja pelayanan asuhan kefarmasian di apotek-apotek pada Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Jogjakarta?

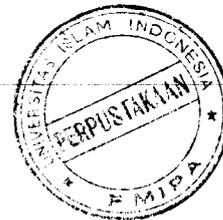
### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek-apotek pada Kecamatan Mergangsan, Kodya Jogjakarta.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan konsumen serta kinerja pelayanan asuhan kefarmasian di apotek-apotek pada Kecamatan Mergangsan, Kodya Jogjakarta.

## BAB II

### STUDI PUSTAKA



#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Uraian Tentang Apotek dan Apoteker

Apotek sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan memiliki kekuatan yang harus diperhatikan, yaitu harus disadari bahwa obat merupakan komoditi khusus yang harus dilayankan kepada pasien dengan informasi, sehingga memerlukan ijin operasional khusus. Hal ini menjadikan apotek berbeda dengan toko obat biasa.

Menurut Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan RI No.1027/MENKES/SK/IX/2004, apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang kefarmasian dan pekerjaan kefarmasian. 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.

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

- a. Tempat pengabdian profesi farmasis yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan 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, 2000).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 1027/MENKES/SK/IX/2004, Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker.

Selain itu juga ada pengertian-pengertian lain yang diatur di dalam Peraturan Menteri Kesehatan yang sama, yaitu Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah Apoteker yang telah diberi surat ijin apotek. Surat Ijin Apotek (SIA) adalah ijin yang diberikan oleh menteri kepada Apoteker atau Apoteker yang bekerja sama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan apotek di suatu tempat tertentu (Anonim, 2000).

Seiring dengan perubahan paradigma dunia kefarmasian dari *drug oriented* menuju *patient oriented*, maka diperlukan juga perubahan peran dari farmasi sebagai tenaga kesehatan yang berkompeten di bidang tersebut. Perubahan ini sangat terasa pada dua bidang kefarmasian, yaitu dalam bidang farmasi komunitas dan farmasi rumah sakit (farmasi klinik).

Dalam bidang farmasi komunitas yang diidentikkan dengan apotek sebagai ladang pengabdian profesi apoteker, kemampuan farmasis mengenai peracikan resep mulai jarang digunakan. Hal ini dikarenakan formulasi obat-obatan pada saat ini sudah sedemikian rupa, sehingga kemampuan farmasi mengenai hal ini tidak diperlukan lagi dalam penyerahan obat kepada pasien. Tingkat keterlibatan langsung farmasis dalam proses peracikan obat akan menurun, namun dilain pihak farmasis mengemban tanggung jawab penuh terhadap efisiensi, keefektifan, dan keamanan proses peracikan obat, serta keterlibatannya akan selalu dibutuhkan dalam beberapa kasus dimana dibutuhkan aplikasi dari pengetahuan kefarmasian yang diperolehnya di perguruan tinggi. Obat-obatan yang poten semakin banyak diluncurkan ke pasar, sehingga menuntut farmasis komunitas untuk mengaplikasikan pengetahuan tentang informasi obat yang dibutuhkan oleh masyarakat (Anonim, 1987).

## **2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien.

Sebagai upaya agar para apoteker dapat melaksanakan kefarmasian dengan baik, Ditjen Yanfar dan Alkes Departemen Kesehatan bekerja sama dengan Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI) menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, yang terbagi menjadi 6 macam kompetensi yaitu :

1. Kompetensi A : Asuhan kefarmasian
2. Kompetensi B : Akuntabilitas praktek farmasi
3. Kompetensi C : Manajemen praktis farmasi
4. Kompetensi D : Komunikasi farmasi
5. Kompetensi E : Pendidikan dan pelatihan farmasi
6. Kompetensi F : Penelitian dan pengembangan kefarmasian

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi yang berasaskan *pharmaceutical care* di apotek dibutuhkan tenaga apoteker yang profesional. Dengan diterapkannya standar Pelayanan Kefarmasian di apotek ini diharapkan tujuan pelayanan kefarmasian dapat dicapai secara maksimal.

### 3. Asuhan Kefarmasian di Apotek

Profesi farmasi termasuk profesi yang harus ditingkatkan perannya. Peran itu kini didasarkan pada filosofi "*Pharmaceutical Care*" atau diterjemahkan sebagai "asuhan kefarmasian". Definisi asuhan kefarmasian menurut *International Pharmaceutical Federation* adalah tanggung jawab profesi dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien. Asuhan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

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

1) 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 di masa 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.
- 2) Ruang Lingkup:
- Ruang lingkup ini meliputi proses identifikasi kebutuhan dan masalah yang berhubungan dengan obat pasien yaitu dengan melakukan penilaian (*assessment*) kebutuhan pasien yang berhubungan dengan obat (*patient's drug-related needs*), merancang rencana pelayanan (*care plan*), dan proses *dispensing* serta memonitor dan evaluasi kemajuan pasien (*follow-up evaluation of the patient*).
- 3) Kegiatan:
- a) Menilai kelengkapan administratif permintaan obat dari dokter, dokter gigi, dokter hewan atau masyarakat.
  - b) Melakukan penilaian terapi obat pasien.
  - c) Membuat perencanaan terapi obat pasien.
  - d) *Dispensing*.
  - e) Melakukan evaluasi dan tindak lanjut terapi obat.
- 4) Tanggung Jawab:
- a) Farmasis
  - b) Profesi kesehatan lain
  - c) Pasien

5) Cara Evaluasi:

- a) Menilai intensitas komunikasi dengan penulis resep sehubungan dengan kelayakan permintaan obat.
  - b) Menilai banyaknya masalah obat yang ada dalam kurun waktu tertentu.
  - c) Mengukur waktu yang diperlukan untuk berkomunikasi sejak pendeteksian sampai penyelesaian masalah.
  - d) Menilai ketepatan tindakan profesi yang diambil dalam penyelesaian sementara masalah obat.
  - e) Menilai tujuan terapi yang jelas, terukur dan sesuai dengan kebutuhan pasien.
  - f) Menilai intervensi yang sesuai dengan kebutuhan pasien dengan memperhatikan kenyamanan dan toleransi pasien.
  - g) Melihat perubahan terapi dan tindak lanjut hasil perubahan.
  - h) Menilai dokumentasi data dan kerahasiaannya secara keseluruhan proses pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan dan disajikan secara sistematis.
- b. Memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.
- 1) Tujuan:
    - a) Masyarakat mampu membuat keputusan dalam mengobati gejala penyakit yang ringan secara aman dan efektif.
    - 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.

2) Ruang lingkup:

Ruang lingkup ini meliputi seluruh tindakan profesi yang diambil untuk menjamin keamanan dan efektivitas dan efisiensi pengobatan

sendiri yang dilakukan oleh masyarakat baik dalam penggunaan obat maupun produk kesehatan lain.

3) Kegiatan:

- a) Memberi kemudahan dan kesempatan bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan farmasis.
- b) Memberi pendidikan kepada masyarakat mengenai obat.
- c) Memberi laporan kepada pemerintah, dokter keluarga atau pihak terkait sehubungan dengan pengobatan sendiri yang dilakukan masyarakat.
- d) Mendokumentasikan seluruh kegiatan pelayanan yang diberikan.
- e) Melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri dengan memperhatikan hak mereka.
- f) Bertindak independen dalam memberikan pendampingan, tanpa tendensi keterlibatan dalam promosi produk/perusahaan tertentu.
- g) Menilai kelayakan permintaan obat dari masyarakat dan memperhatikan situasi dan kondisi yang ada serta peraturan yang berlaku.
- h) Memastikan pemahaman masyarakat baik individu maupun kelompok mengenai pengobatan sendiri dan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat.

4) Tanggung Jawab:

- a) Farmasis
- b) Badan POM
- c) ISFI
- d) Masyarakat

5) Cara Evaluasi:

- a) Menilai pemahaman masyarakat mengenai pengobatan sendiri.
- b) Menilai dokumentasi kegiatan yang dilakukan selama proses pendampingan.
- c) Mengukur peningkatan jumlah kunjungan masyarakat yang ingin melakukan pengobatan sendiri.

c. Memberikan pelayanan informasi obat.

1) 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.

2) Ruang Lingkup:

Ruang lingkup ini meliputi seluruh kegiatan pemberian informasi obat kepada pasien, tenaga kesehatan lain, masyarakat dan pihak-pihak lain yang membutuhkan untuk kepentingan upaya-upaya peningkatan kesehatan dan upaya positif lain yang terkait, secara aktif maupun pasif.

3) Kegiatan:

- a) Merancang organisasi pelayanan informasi obat termasuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kondisi lingkungan setempat.
- b) Media informasi berupa leaflet, brosur, dan lain-lain.
- c) Menerima pertanyaan baik lisan maupun tertulis, baik langsung maupun tidak langsung dari profesi kesehatan lain, pasien, masyarakat maupun pihak lain.
- d) Melakukan promosi kesehatan dengan topik-topik yang berhubungan dengan kesehatan, misal penggunaan obat yang rasional, penyalahgunaan obat yang rasional, penyalahgunaan obat, narkotik, HIV/AIDS, keluarga berencana, isu obat palsu, malaria, diare, dll.
- e) Melakukan pelayanan ke rumah-rumah dalam rangka *home care* ini farmasis bisa juga bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain.
- f) Memformulasikan dan mengkomunikasikan jawaban dengan jelas, baik secara lisan maupun tertulis.

- g) Mendokumentasikan setiap kegiatan pelayanan informasi obat dengan sistematis.
  - h) Memonitor dan evaluasi kegiatan pelayanan informasi obat secara berkala.
  - i) Menelusuri, menyaring dan memilih literature yang relevan dengan pertanyaan yang diterima.
  - j) 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.
- 4) Tanggung jawab:
- a) Farmasis
  - b) Jaringan pusat pelayanan informasi baik lokal, nasional maupun internasional.
  - c) Organisasi profesi (ISFI)
- 5) Cara evaluasi:
- a) Menilai ada tidaknya unit atau pelayanan informasi obat serta kelayakan sarana dan prasarananya.
  - b) Menilai media dan fasilitas yang di gunakan.
  - c) Menghitung banyaknya publikasi yang dihasilkan dalam priode waktu tertentu.
  - d) Menilai kebenaran dan kejelasan jawaban yang diberikan atas pertanyaan yang di terima berdasarkan dokumentasi kegiatan.
  - e) Menghitung frekuensi pelayanan yang dilakukan baik kepada profesi kesehatan lain, pasien maupun masyarakat.
- d. Memberikan konsultasi obat
- 1) Tujuan:
- a) Meningkatkan kepatuhan pasien terhadap regimen pengobatan.
  - b) Mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan terapi obat.

2) Ruang Lingkup:

Ruang lingkup ini meliputi komunikasi verbal maupun non verbal melalui tatap muka pasien, keluarganya dan masyarakat mengenai penggunaan obat resep dan obat tanpa resep

3) Kegiatan:

- a) Mempersiapkan sarana dan prasarana termasuk persiapan mental, sikap, tempat, serta prosedur tetap pelaksanaan konsultasi.
- b) Mengenali dan mengatasi hambatan komunikasi baik lingkungan, personal, pasien, administrasi, finansial maupun waktu.
- c) Menghargai privasi dan kerahasiaan pasien.
- d) Memulai proses konsultasi dengan mengucapkan salam dan menyebutkan nama pasien diikuti dengan memperkenalkan diri.
- e) Mendengarkan dengan seksama keluhan pasien untuk memahami permasalahan pasien yang sesungguhnya terutama yang berhubungan dengan terapi obat pasien.
- f) Mengenali bahasa non verbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, posisi tubuh, suara untuk mengidentifikasi perhatian pasien.
- g) Mendiskusikan bersama pasien penyelesaian masalah terapi obatnya, dengan jelas, mempertimbangkan kenyamanan pasien.
- h) Menjelaskan dan memperagakan cara penggunaan obat dan cara bantuannya dengan baik dan benar.
- i) Melakukan *follow up* kepada pasien.
- j) Mendokumentasikan seluruh kegiatan konsultasi obat.

4) Tanggung jawab:

- a) Farmasis
- b) Tenaga kesehatan lain
- c) Institusi pelayanan kesehatan
- d) ISFI

5) Cara evaluasi:

- a) Menilai umpan balik yang di berikan kepada pasien.

- b) Menilai jumlah pasien yang melakukan konsultasi dan kategori masalah yang di konsultasikan.
  - c) Menilai frekuensi keluhan pasien.
  - d) Menilai dokumentasi dan kontinuitas program konsultasi.
- e. Melakukan monitoring efek samping obat
- 1) Tujuan:
    - a) Tersedianya informasi efek samping akibat penggunaan obat.
    - b) Mencegah, meminimalkan dan mengatasi timbulnya efek samping obat.
  - 2) Ruang lingkup:

Ruang lingkup ini meliputi pemantauan secara langsung maupun tidak langsung terhadap keluaran klinis yang mengarah pada timbulnya efek samping obat aktual maupun potensial.
  - 3) Kegiatan:
    - a) Menerima dan mengklarifikasi laporan efek samping obat dari pasien maupun tenaga kesehatan lain.
    - b) Mengumpulkan data medik bila perlu di lengkapi dengan data kadar obat dalam darah.
    - c) Menganalisis kerja obat berdasarkan data medik dikaitkan dengan tujuan terapi yang telah di tetapkan.
    - d) Memantau efek samping obat yang terjadi maupun yang potensial akan terjadi.
    - e) Berkolaborasi dengan profesi kesehatan lain untuk mencegah, mengurangi atau menghilangkan efek samping obat tersebut.
    - f) Mendokumentasikan semua kegiatan yang dilakukan secara sistematis
  - 4) Tanggung jawab:
    - a) Farmasis
    - b) Tenaga kesehatan lain
    - c) Pasien
  - 5) Cara Evaluasi:
    - a) Menilai kelengkapan data yang diambil untuk keperluan evaluasi.

- b) Menilai ketepatan analisis yang dilakukan.
  - c) Menilai kualitas kolaborasi antar profesi kesehatan dalam memecahkan masalah efek samping obat.
  - d) Menilai kelengkapan dokumentasi
- f. Melakukan evaluasi penggunaan obat.
- 1) 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.
  - 2) Ruang Lingkup:

Ruang lingkup kompetensi ini meliputi program evaluasi yang berkelanjutan, sistematis dan berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan penggunaan obat secara tepat.
  - 3) Kegiatan:
    - a) Menyusun indikator dan kriteria evaluasi serta menetapkan standar perbandingan yang digunakan.
    - b) Mengumpulkan data.
    - c) Analisis Data.
    - d) Membuat kesimpulan dan memberikan rekomendasi serta merencanakan bentuk intervensi.
    - e) Menindak lanjut hasil evaluasi
    - f) Mendokumentasikan semua kegiatan.
    - g) Menentukan skala prioritas evaluasi penggunaan obat berdasarkan obat yang paling banyak digunakan, obat dengan indeks terapeutik sempit, obat yang sering menimbulkan efek samping, obat yang mahal, obat yang digunakan untuk penyakit-penyakit kardiovaskuler,

gawat darurat, toksikologi, onkologi, obat intravena dan analgetik narkotik, obat antibiotik profilaktik dan terapeutik.

- 4) Tanggung jawab:
  - a) Farmasis
  - b) Dinas Kesehatan
- 5) Cara evaluasi:
  - a) Menilai kesesuaian antara skala prioritas dengan kebutuhan masyarakat.
  - b) Menilai metode evaluasi yang digunakan.
  - c) Menilai kelengkapan dokumentasi.
  - d) Menilai realisasi tindak lanjut hasil evaluasi.

#### **4. Persepsi Konsumen**

##### **a. Pengertian Persepsi Konsumen**

Persepsi menurut Kotler dalam Bilson Simamora (2002) merupakan "suatu proses di mana individu memilih, merumuskan, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti mengenai dunia". Persepsi konsumen merupakan penafsiran seseorang dalam menanggapi informasi melalui respon pancainderanya tentang lingkungan sekitarnya. Persepsi konsumen tersebut dapat berupa kesan maupun tanggapan baik atau tidak baik terhadap stimulus yang ditangkapnya.

Setiap orang mempunyai pemikiran yang berbeda-beda dalam proses pemahaman dan penginterpretasian suatu stimulus (rangsangan). Masing individu melihat dengan cara yang berbeda-beda terhadap suatu stimuli. Hal inilah yang menyebabkan persepsi setiap orang berbeda-beda meskipun dalam pengamatan terhadap stimuli yang sama.

Persepsi tidak hanya tergantung atau dipengaruhi oleh rangsangan fisik saja, tetapi persepsi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Sutisna (2001) mengatakan bahwa persepsi diawali dengan adanya sensasi. Webster (dalam Sutisna, 2001) mendefinisikan sensasi sebagai aktivitas merasakan atau keadaan emosi yang menggebu atau

menghebohkan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan atau menghebohkan.

Sementara itu, Solomon (dalam Sutisna, 2001) mendefinisikan sensasi sebagai tanggapan yang cepat dari indera kita (seperti mata, telinga, mulut, hidung, dan jari) terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara.

Dari kedua definisi sensasi tersebut, maka persepsi merupakan proses bagaimana stimuli-stimuli itu diselidiki, diorganisasi, dan diinterpretasikan. Sedangkan persepsi itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa factor yakni:

1) Faktor Fungsional

Faktor ini berasal dari kebutuhan pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk juga dengan apa yang disebut sebagai faktor personal. Faktor ini berfungsi untuk menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu.

2) Faktor Struktural

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada system saraf individu. Menurut Kotler (1997) para psikolog Gestalt seperti Wartheimer dan Koffka merumuskan prinsip-prinsip persepsi yang bersifat structural. Prinsip-prinsip ini kemudian dikenal dengan Teori Gestalt. Menurut Teori Gestalt, untuk mempersepsikan sesuatu, maka mempersepsinya sebagai satu keseluruhan, tidak melihat bagian-bagiannya lalu menghimpunnya.

b. Proses Persepsi

Di dalam buku Konsep dan Berbagai Strategi Belajar Mengajar (Anonim, 1994) dituliskan adanya proses persepsi, yaitu :

- 1) Mengumpulkan informasi
- 2) Proses seleksi, yaitu apa yang harus dicatat dari suatu informasi
- 3) Mengawinkan, yaitu proses mengkombinasikan informasi
- 4) Mengorganisir dalam pola-pola tertentu
- 5) Menginterpretasikan informasi yang telah berpola ke dalam sesuatu yang bermakna

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa persepsi dimulai dari menghimpun data yang masuk dari dunia luar melalui panca indra. Oleh karena data yang masuk begitu banyak maka tidak semua data itu bisa disadari, tidak semua diperhatikan dan tidak semua bisa dicatat sekaligus, maka harus menentukan pilihan mana yang menjadi perhatian utamanya. Selanjutnya informasi itu diubah atau dilengkapi serta diorganisir menjadi bentuk-bentuk yang teratur, dan kemudian memberikan arti terhadap informasi tersebut.

#### c. Unsur-unsur Persepsi

Dalam buku Psikologi Pendidikan terbitan Depdikbud (Anonim,1981) terdapat tiga unsur yang membangun persepsi yaitu; seleksi atau *screening*, interpretasi dan reaksi. Seleksi atau *screening* yang dimaksud di sini yaitu proses pemilihan stimulus yang datang dari luar sebagai hasil dari pengamatan. Berbagai macam stimulus yang masuk pada kita tidak semua dapat diperhatikan dengan seksama, tetapi biasanya hanya rangsangan-rangsangan yang menonjol yang lebih mudah menarik perhatian kita. Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang, sedangkan reaksi adalah bentuk tingkah laku yang timbul sebagai hasil dari interpretasi.

Pendapat di atas memperluas pemahaman kita bahwa persepsi berhubungan dengan tingkah laku. Tingkah laku manusia juga ditentukan oleh persepsinya terhadap obyek tertentu yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam mengambil kesimpulan terhadap obyek tersebut. Tindakan maupun kegiatan sehari-hari seseorang dipengaruhi oleh persepsinya terhadap rangsangan dari luar dirinya.

### 5. Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan menentukan citra perusahaan di mata pelanggan. Jika jalinan hubungan pribadi dan bisnis dilakukan lewat sosialisasi yang baik citra positif-pun akan terbentuk. Untuk menjaga standar layanan maka jalinan hubungan dengan pelanggan perlu dilakukan terus menerus. Pelayanan

yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Menurut Fandy Tjiptono dalam buku *Total Quality Service* (1997) kualitas pelayanan mencakup 4 hal yaitu :

- a. Atribut layanan konsumen, dengan pengertian bahwa pelayanan harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan. Atribut layanan konsumen meliputi *caring* (kepedulian), *observent* (suka memperhatikan), *mindfull* (cermat), *friendly* (ramah), *obliging* (bersedia membantu), *responsible* (bertanggungjawab), *tacful* (bijaksana).
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa. Penyempurnaan kualitas jasa disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan konsumen.
- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan konsumen. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan.
- d. Implementasi  
Manajemen harus terlebih dahulu menentukan rencana *implementasi*. Perencanaan tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas – tugas dan siklus laporan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan melibatkan dimensi yang luas meliputi atribut layanan konsumen, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan konsumen, dan implementasi atas rencana-rencana yang telah disusun dalam melaksanakan pelayanan terhadap konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas diharapkan konsumen akan merasa puas.

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan (Tjiptono, 1997) :

- a. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*  
Yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara penjual dan pembeli berlanjut tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan atau loyalitas pelanggan menjadi tinggi.

b. Strategi *superior customer service*

Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Yaitu intinya komitmen untuk memberikan kepuasan melalui garansi atau jaminan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa kinerja perusahaan, selain itu juga meningkatkan motivasi karyawan khususnya *customer service* untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien.

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (bahkan menjadi pelanggan “abadi”). Proses penanganan keluhan yang efisien adalah dengan melihat masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh, masalah itu perlu diatasi dengan langkah kecepatan dan ketepatan pelanggan.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan.

Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan penguatan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi kepada pihak manajemen dan karyawan, penilaian prestasi karyawan (yang penilaiannya berdasarkan pada survei pelanggan) serta memberikan *empowerment* (pemberdayaan) yang lebih besar kepada karyawan.

f. Menerapkan QFD (*Quality Function Deployment*).

Praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan dengan melibatkan pelanggan dengan proses-proses pengembangan produk sedemikian mungkin.

Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk menyediakan pelayanan maksimal kepada konsumen. Salah satu cara untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaing adalah

dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Tjiptono, 1997)

a. Keandalan (*Realibility*)

Meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Meliputi keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap.

c. Fisik (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.

e. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa memberikan pelayanan yang lebih bermutu kepada konsumen, perusahaan harus selalu memperhatikan dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang antara lain meliputi keandalan, daya tanggap, fisik, jaminan, dan empati. Apabila kelima hal tersebut telah dilaksanakan, akan semakin banyak konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, dan imbasnya adalah semakin banyak orang yang akan menggunakan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan.

Untuk mengetahui konsep pelayanan yang berkualitas maka perusahaan perlu mengetahui pola perilaku konsumen agar perusahaan bisa merancang strategi sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh tanggapan yang efektif dari konsumen.

Karakteristik yang mempengaruhi tingkah laku konsumen adalah budaya, social, pribadi dan psikologi. Salah satunya yang mempengaruhi adalah

karakteristik pribadi seperti umur dan tahap daur ulang, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli (Kotler dan Armstrong, 1994).

Para konsumen mempunyai kebutuhan dan keinginan yang unik karenanya setiap konsumen berpotensi menjadi sebuah pasar tersendiri. Pasar terdiri dari semua pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan tertentu. Secara umum perusahaan dapat menanggapi permintaan konsumen dengan memberikan apa yang mereka inginkan atau apa yang mereka butuhkan.

Dalam segmentasi pasar harus ditentukan dahulu kriterianya untuk menempatkan posisi konsumen dalam ukuran yang berbeda antara segmen yang satu dengan yang lainnya (Kotler dan Armstrong, 1994).

## **6. Uraian Tentang Penelitian Sosial**

Dalam rangka mendapatkan gambaran mengenai penelitian sosial, diperlukan suatu pemahaman mengenai penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1989). Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud: penjajagan (eksploratif), deskriptif, penjelasan (explanatory atau confirmatory), evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional, dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.

## **7. Penelitian dan Pengembangan Farmasi**

Untuk penyebaran pengembangan pelayanan bidang farmasi maka pihak farmasis perlu melakukan penelitian dan pengembangan, mempresentasikan dan mempublikasikan hasil penelitian dan pengembangan kepada masyarakat dan

profesi kesehatan lain serta menggunakannya sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan peningkatan mutu praktek kefarmasian.

Filosofi Farmasis yaitu *Pharmaceutical care* secara luas identik dengan *Good Pharmacy Practice* (GPP) sehingga dapat dikatakan bahwa GPP adalah jalan untuk mengimplementasikan *Pharmaceutical care*.

Empat pilar yang diisyaratkan WHO untuk pelaksanaan *Good Pharmacy Practice* adalah:

- a. Farmasis harus peduli terhadap kesejahteraan pasien dalam segala situasi dan kondisi.
- b. Kegiatan inti Farmasis adalah menyediakan obat, produk pelayanan kesehatan lain, menjamin kualitas, informasi dan saran, yang memadai kepada pasien, dan memonitor penggunaan obat yang digunakan pasien.
- c. Bagian integral farmasis adalah memberikan kontribusi dalam peningkatan persepsian yang rasional dan ekonomis, serta penggunaan obat yang tepat.
- d. Tujuan tiap pelayanan farmasi yang dilakukan harus sesuai untuk tiap individu, didefinisikan dengan jelas, dan dikomunikasikan secara efektif kepada semua pihak yang terkait.

Empat elemen penting yang digariskan oleh WHO dalam *Good Pharmacy Practice* adalah:

- a. Kegiatan yang berhubungan dengan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit.
- b. Penyediaan dan penggunaan obat resep dokter dan produk pelayanan kesehatan lain.
- c. Pengobatan mandiri.
- d. Mempengaruhi persepsian dan penggunaan obat.

Empat elemen yang ditambahkan meliputi:

- a. Farmasis bekerjasama dengan tenaga kesehatan masyarakat berupaya mencegah penyalahgunaan obat dan penggunaan obat yang salah yang terjadi di masyarakat.
- b. Menilai produk obat dan produk pelayanan kesehatan lain secara profesional.

- c. Penyebarluaskan informasi obat dan berbagai aspek pelayanan kesehatan yang telah dievaluasi.
- d. Terlibat dalam semua tahap-tahap pelaksanaan uji klinis. (Anonim, 2003)

## 8. Pembuatan Kuisisioner

Penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuisisioner tersebut akan terjelma dalam angka-angka, tabel-tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Tujuan pokok pembuatan kuisisioner adalah untuk memperoleh informasi yang relefan dengan tujuan survai, dan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Mengingat terbatasnya masalah yang dapat ditanyakan dalam kuisisioner, maka senantiasa perlu diingat agar pertanyaan-pertanyaan memang langsung berkaitan dengan hipotesa dan tujuan penelitian tersebut (Singarimbun, 1989).

### B. Keterangan Empiris

Pelayanan farmasi saat ini mengalami pergeseran dari *drug oriented* ke *patient oriented*. Sehingga standar pelayanan kefarmasian perlu dilakukan dan sosialisasinya dapat bermanfaat semaksimal mungkin. Oleh karena itu perlu pengembangan asuhan kefarmasian sehingga dapat memenuhi keseuaian antara harapan dan kinerja konsumen apotek tersebut terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Batasan Variabel Operasional Penelitian**

Untuk membatasi dan memperjelas lingkup penelitian ini, maka berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya disusunlah batasan-batasan dari variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apotek

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Keputusan Men-Kes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004).

2. Farmasis

Farmasis adalah mereka yang menjadi penanggung jawab apotek dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker (Keputusan Men-Kes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004).

3. Pekerjaan Kefarmasian

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 dan bahan obat (Keputusan Men-Kes RI No.1027/MENKES/SK/IX/2004).

4. Asuhan Kefarmasian

Asuhan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Keputusan Men-Kes RI No.1027/MENKES/SK/IX/2004).

5. Harapan

Harapan adalah keinginan agar sesuatu terjadi atau menjadi kenyataan.

## 6. Kinerja

Kinerja adalah kesuksesan seseorang di dalam melakukan sebuah pekerjaan.

## 7. Konsumen

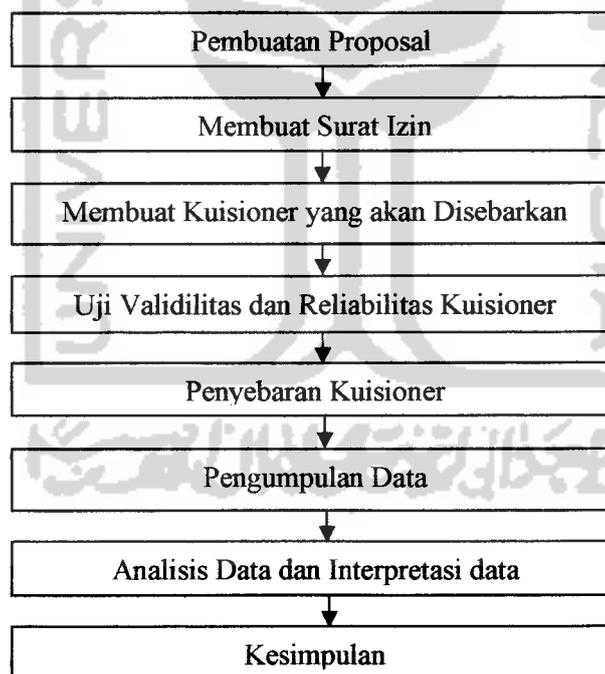
Konsumen adalah pasien atau orang lain yang membeli obat di apotek.

## 8. Persepsi

Persepsi adalah gambaran subyektif internal seseorang dalam bentuk pendapat, penilaian terhadap suatu hal yang dilihat, didengar dan atau dirasakan.

### B. Cara Penelitian

Secara garis besar cara penelitian dapat dilihat pada skema gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Skema Cara Penelitian

Secara rinci cara penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Pembuatan Proposal

Pembuatan proposal ini sesuai dengan aturan pada buku panduan skripsi yang dikeluarkan oleh Jurusan Farmasi FMIPA-UII.

## 2. Membuat Surat Izin

Dalam memulai penelitian diawali dengan pembuatan surat izin dari Universitas Islam Indonesia yang ditujukan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA).

Selanjutnya, membuat surat izin dari BAPPEDA dengan tembusan dikirim kepada

- a. Kepala Dinas Ketentraman dan Ketertiban Kotamadya Jogjakarta.
- b. Kepala Dinas Kesehatan Kotamadya Jogjakarta.
- c. Pimpinan Apotek di Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Jogjakarta.

## 3. Membuat Kuisisioner yang akan di sebar

Kuisisioner digunakan sebagai alat pengambil data dalam penelitian ini. Menurut Supranto (1997) pembentukan kuisisioner ditempuh dalam 4 tahap yaitu :

1. Menentukan pertanyaan (butir) yang akan dipergunakan dalam daftar pertanyaan
2. Memilih bentuk jawaban (*response format*)
3. Menulis introduksi / pengenalan pada daftar pertanyaan
4. Menentukan isi akhir (*final*) daftar pertanyaan.

Penyusunan kuisisioner dengan menentukan faktor-faktor yang mewakili variabel yang hendak diketahui, sesuai dengan tujuan penelitian. Faktor-faktor ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan kuisisioner. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan di dalam memilih butir-butir yang baik (Supranto, 1997) :

1. Butir-butir harus *relevan* atau terkait dengan apa yang kita ukur
2. Butir-butir harus ringkas (*consise*)
3. Butir tidak boleh membingungkan (*unambiguous*)
4. Butir yang bagus hanya memuat satu pemikiran (*one thought*)
5. Butir yang baik tidak memuat dua hal yang negatif (*double negative*)

Adapun variabel dan faktor-faktor yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dapat dilihat pada tabel berikut, sedangkan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dapat dilihat pada kuisisioner yang dilampirkan di belakang.

Tabel I. Variabel dan Indikator Penyusunan Kuisisioner Penelitian

No Variabel	No. Faktor	Judul Kriteria/faktor	No.pertanyaan di kuisisioner
I		Persepsi konsumen mengenai pelayanan asuhan kefarmasian di apotek.	Bag B
	1	Tingkat pengetahuan konsumen mengenai penggunaan obat.	1,2,3, dan 4 a – 4 c
	2	Fungsi atau peran apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian.	6,7, dan 8
	3	Media pelayanan informasi asuhan kefarmasian	9,10, dan 11
	4	Macam informasi obat yang dibutuhkan.	12 a – 12 m
	5	Penghargaan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian tentang informasi obat yang diterimanya.	14
	6	Kesadaran konsumen akan haknya memperoleh pelayanan kefarmasian berupa informasi obat.	5 dan 13
II		Harapan (kepentingan) konsumen mengenai pelayanan asuhan kefarmasian	Bagian C
	1	Cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian	2,3,5,7,8,12 dan 13
	2	Penampilan dan kemampuan petugas apotek dalam pelayanan asuhan kefarmasian	1,4,6, dan 11
	3	Prasarana fisik pelayanan asuhan kefarmasian	9 dan 10
III		Kinerja petugas apotek dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian obat.	Bagian D
	1	Cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian	2,3,5,7,8, 12 dan 13
	2	Penampilan dan kemampuan petugas apotek dalam pelayanan asuhan kefarmasian	1,4,6, dan 11
	3	Prasarana fisik pelayanan asuhan kefarmasian	9 dan 10

Untuk mempermudah pengukuran variabel dalam analisis materi persepsi konsumen, digunakan skala yang dapat dikategorikan pada Tabel II

Tabel II. Skala Penilaian Persepsi

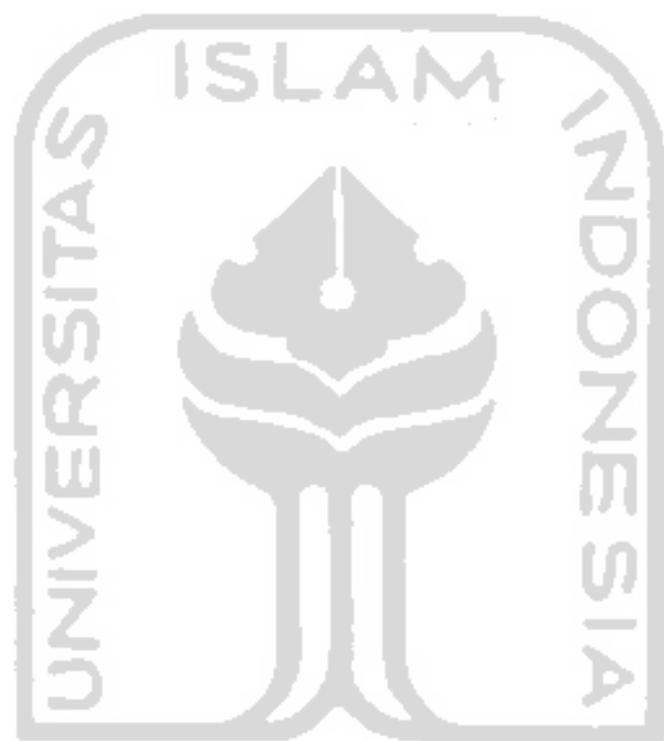
Skala Penilaian	Nilai Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Menurut Supranto (1997), tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan Kinerja (*Importance- Performance Analisis*) di analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif yang disesuaikan dengan penelitian ini. Tingkat harapan (kepentingan) konsumen dan kinerja petugas apotek diukur dengan skala dan bobot nilai pada Tabel III

Tabel III. Skala Penilaian Tingkat Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek

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

Data yang diperoleh dalam penelitian ini, yang selanjutnya disebut data primer, dikumpulkan dari responden konsumen apotek-apotek sampel dengan menggunakan kuisisioner dan didampingi oleh peneliti. Pendampingan ini dimaksudkan untuk memastikan responden memahami seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner, sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.



جامعة الإسلام في إندونيسيا

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Sebelum kuisisioner yang berfungsi sebagai instrumen pengambil data digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuisisioner tersebut.

Pengujian validitas dan reliabilitas kuisisioner dilakukan terhadap tiga puluh responden awal yang dipilih secara acak pada apotek-apotek. Menurut Azwar (1997), pengujian ini harus dilakukan minimal terhadap tiga puluh 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 di dalam kelompok data keseluruhan yang dikorelasikan. Sehingga, ketentuan jumlah data minimal tiga puluh buah diharapkan dapat menghindari kesalahan ini.

Menurut Santoso (2000), suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pada penelitian ini, digunakan validitas konstruksi, 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 :

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i - \frac{\left(\sum_{i=1}^n x_i\right)\left(\sum_{i=1}^n y_i\right)}{n}}{\sqrt{\left(\sum_{i=1}^n x_i^2 - n\bar{x}^2\right)\left(\sum_{i=1}^n y_i^2 - n\bar{y}^2\right)}} \quad \dots\dots\dots \text{persamaan 1}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

x : skor butir

y : skor total

n : jumlah anggota sampel

Untuk mengetahui apakah suatu butir pertanyaan valid atau tidak, maka dilakukan dengan membandingkan harga koefisien korelasi total-terkorelasi data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS ( $r_{xy}$ ), terhadap koefisien korelasi yang terdapat pada tabel statistika (Santoso, 2000).

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode sekali ukur (*one shot*), dengan penjelasan seperti yang telah diterangkan di atas. Secara matematis, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik pengukuran koefisien alpha ( $\alpha$ ) dari Cronbach (Azwar, 1997), dengan formula umum :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_x^2} \right] \dots\dots\dots \text{persamaan 2}$$

Keterangan :  $\alpha$  : angka koefisien korelasi alpha  
 k : jumlah item pertanyaan kuisioner  
 $s_i^2$  : Varian belahan i  
 i : 1,2,3.....,k  
 $S_x^2$  : varian skor tes

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha* ( $\alpha$ ) yang diperoleh pada masing-masing perhitungan validasi di atas terhadap nilai koefisien korelasi tabel. Apabila nilai *alpha* yang diperoleh positif dan lebih besar daripada koefisien korelasi tabel, maka item tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya, bila nilai *alpha* yang diperoleh positif dan lebih kecil daripada koefisien korelasi tabel, maka item tersebut tidak reliabel.

## 5. Populasi dan Sampel Penelitian

Keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti tersebut adalah populasi penelitian. Sedangkan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi ini disebut sampel penelitian (Notoatmodjo, 2002).

Dalam penelitian ini, populasinya adalah konsumen di seluruh apotek pada Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta, sedangkan yang berlaku sebagai

sampel adalah 200 responden konsumen di apotek pada Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta.

## 6. Cara Pengambilan Sampel

Dalam mengambil sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya. Teknik ini biasanya disebut teknik sampling. Di dalam penelitian survey teknik sampling ini sangat penting dan perlu diperhitungkan masak-masak. Sebab teknik pengambilan sampel yang tidak baik akan mempengaruhi validitas hasil penelitian tersebut. (Notoatmodjo, 2002)

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel apotek dengan cara *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. Jumlah responden konsumen apotek yang diambil sebanyak 200 orang, diatas jumlah minimal 96 orang yang diperoleh berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Nawawi, 1995) :

$$N \geq p.q. \left[ \frac{Z \frac{1}{2}\alpha}{b} \right]^2$$

$$N \geq 0,5 \times 0,5 \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$N \geq 96$$

Keterangan : p : proporsi populasi presentase kelompok pertama (0,5)

q : proporsi sisa di dalam populasi (0,5)

$Z \frac{1}{2}\alpha$  : derajat koefisien konfidensi 95% (1,96)

b : persentase perkiraan kemungkinan membuat kekeliruan (0,1)

Dari perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah minimal sampel yang digunakan adalah 96 responden. Untuk penelitian ini menggunakan 200 responden konsumen apotek.

## 7. Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner disebarakan kepada 200 responden konsumen diseluruh apotek wilayah Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Jogjakarta untuk memperoleh data yang diinginkan. Jumlah apotek di wilayah Kecamatan Mergangsan ini ada 6 apotek. Tetapi karena ada 1 apotek yang tidak mendapatkan ijin dari pimpinan apotek, maka kuisisioner hanya disebarakan kepada 5 apotek

Berikut ini adalah nama-nama apotek beserta jumlah responden masing-masing apotek :

1. Apotek Indragiri, 43 responden
2. Apotek Alkidian, 15 responden
3. Apotek Pendowo, 23 responden
4. Apotek Kimia Farma, 58 responden
5. Apotek Panji, 61 responden

## 8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari kuisisioner yang diisi oleh konsumen di seluruh apotek wilayah Kecamatan Mergangsan, Kotamadya Jogjakarta. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan serta tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, maka jenis data yang diperlukan adalah data primer sebagai berikut

- a. Data tentang karakteristik responden.
- b. Data tentang penilaian pelayanan asuhan kefarmasian.
  - 1). Persepsi konsumen
  - 2). Kepentingan (harapan)
  - 3). Kinerja

## C. Analisis Hasil

Data-data yang diperoleh dari kuisisioner, baik yang berupa karakteristik responden, persepsi, harapan (kepentingan), dan kinerja dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui keberadaannya dalam populasi. Keseluruhan proses perhitungan statistika dilakukan dengan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution, for Windows ver. 11)*.

Kategorisasi berdasar model distribusi normal didasari oleh suatu asumsi bahwa skor subjek dalam kelompoknya merupakan estimasi terhadap skor subjek dalam populasi dan bahwa skor subjek dalam populasinya terdistribusi normal. Dengan demikian kita dapat membuat skor teoritis yang terdistribusi normal menurut model normal sebagai berikut (Azwar, 1999) :

$$\begin{aligned} &\leq x < (\mu - 1,5 \sigma) && \text{kategori sangat rendah} \\ (\mu - 1,5 \sigma) &\leq x < (\mu - 0,5 \sigma) && \text{kategori rendah} \\ (\mu - 0,5 \sigma) &\leq x < (\mu + 0,5 \sigma) && \text{kategori sedang} \\ (\mu + 0,5 \sigma) &\leq x < (\mu + 1,5 \sigma) && \text{kategori tinggi} \\ (\mu + 1,5 \sigma) &\leq x < && \text{kategori sangat tinggi} \end{aligned}$$

Untuk mengintepretasi hasil pengukuran, maka digunakan standar distribusi normal. Berdasarkan kategorisasi model distribusi normal maka distribusi skor tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} 200 &\leq x < 320 && \text{Sangat Tidak Baik} \\ 320 &\leq x < 440 && \text{Tidak Baik} \\ 440 &\leq x < 560 && \text{Netral} \\ 560 &\leq x < 680 && \text{Baik} \\ 680 &\leq x < 800 && \text{Sangat Baik} \end{aligned}$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja / pelaksanaan (tingkat kepuasan) dengan skor tingkat harapan (kepentingan). Secara matematis, dapat digambarkan dengan persamaan berikut (Supranto, 1997) :

$$\text{TKR} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots \text{persamaan 3}$$

Keterangan : TKR : Tingkat Kesesuaian Relatif

$X_i$  : Total nilai kinerja/ pelaksanaan

$Y_i$  : Total nilai kepentingan/ harapan

Hasil ini kemudian digambarkan kedalam diagram kartesius. Diagram ini terdiri dari dua sumbu, yaitu sumbu X dan Y. Sumbu X merupakan nilai tingkat kepuasan dari konsumen dari berbagai item pertanyaan, sedangkan sumbu Y merupakan nilai tingkat harapan (kepentingan) konsumen terhadap item pertanyaan tersebut. Dalam penyederhanaan rumus, setiap item pertanyaan ditempatkan dalam diagram kartesius pada posisi  $(\bar{x}, \bar{y})$  dengan rumus (Supranto, 1997) :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \dots\dots\dots \text{persamaan 4}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \dots\dots\dots \text{persamaan 5}$$

Keterangan :  $x_i$  : Nilai kerja / pelaksanaan  
 $y_i$  : Nilai kepentingan/ harapan  
 $n$  : Jumlah responden

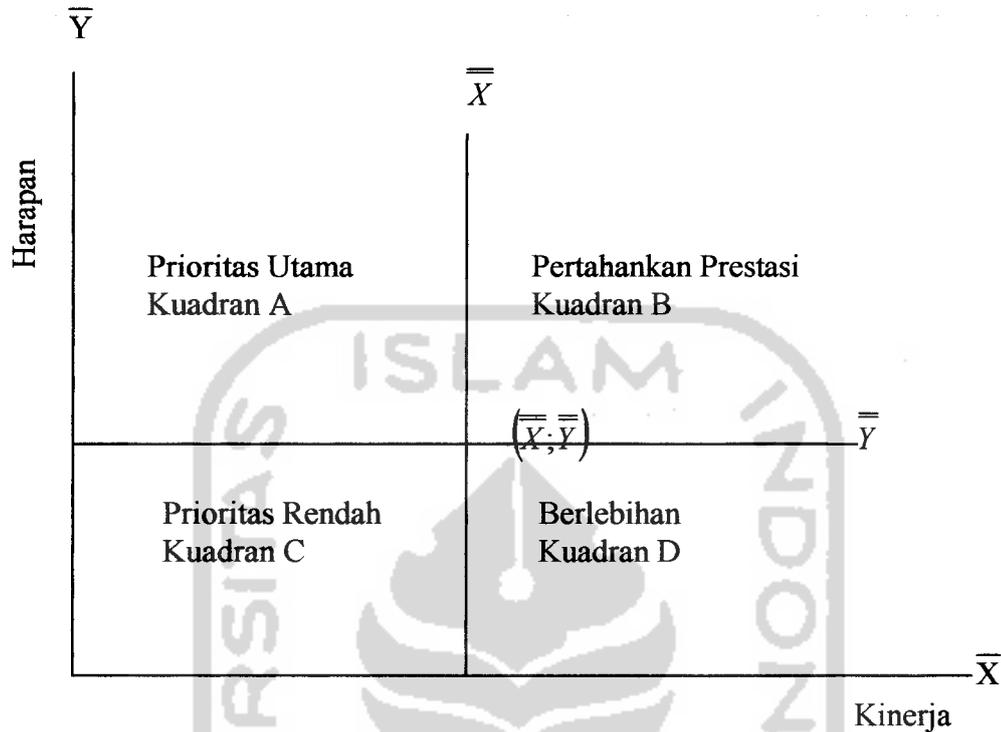
Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran oleh dua garis yang saling berpotongan di titik koordinat  $(\bar{X}; \bar{Y})$ , di mana secara matematis dirumuskan sebagai berikut (Supranto, 1997):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{k} \dots\dots\dots \text{persamaan 6}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{y}_i}{k} \dots\dots\dots \text{persamaan 7}$$

Keterangan :  $X_i$  : Total nilai kinerja / pelaksanaan  
 $Y_i$  : Total nilai kepentingan/ harapan  
 $k$  : Banyaknya item pertanyaan kuisisioner

Keempat kuadran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan :

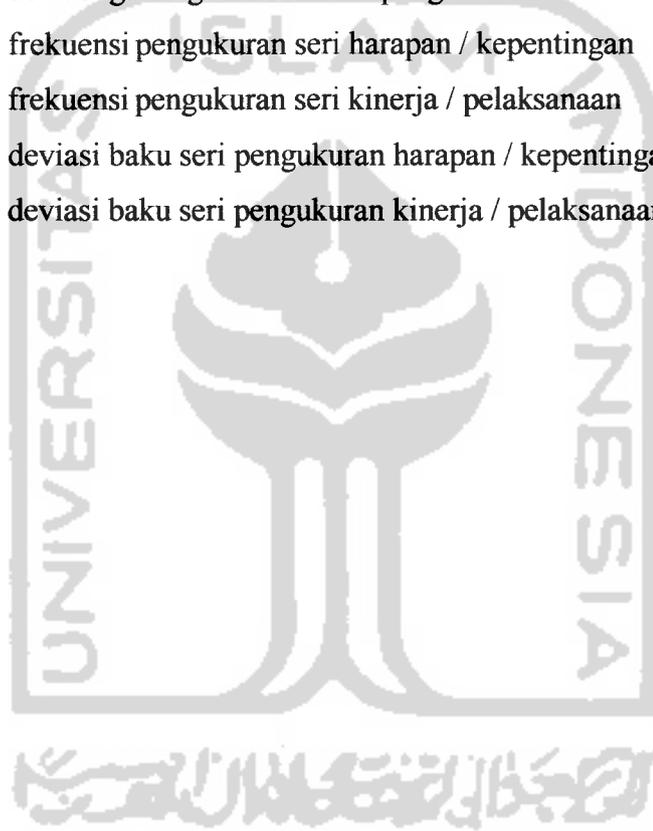
- Kuadran A : item termasuk penting, namun konsumen belum puas atas pelaksanaannya.
- Kuadran B : item termasuk penting dan konsumen sudah puas atas pelaksanaannya.
- Kuadran C : item termasuk kurang penting dan konsumen belum puas atas pelaksanaannya.
- Kuadran D : item termasuk kurang penting namun konsumen sudah puas atas pelaksanaannya.

Untuk menilai ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara harapan responden dengan kinerja petugas apotek dalam pelayanan asuhan kefarmasian, digunakan analisis statistika uji t sepasang (*Paired T test*). Secara sistematis, harga  $T_{hitung}$  dapat diperoleh dengan persamaan berikut (Mursyidi, 1985) :

$$T_{hitung} = \frac{m_A - m_B}{S \sqrt{\frac{\{(N_A + N_B)(N_A \cdot SD_A^2 + N_B \cdot SD_B^2)\}}{\{(N_A \cdot N_B)(N_A + N_B - 2)\}}}} \quad \dots\dots\dots \text{Persamaan 8}$$

Keterangan :

- $m_A$  : rata-rata seri pengukuran harapan / kepentingan
- $m_B$  : rata-rata seri pengukuran kinerja / pelaksanaan
- $S$  : deviasi gabungan kedua seri pengukuran
- $N_A$  : frekuensi pengukuran seri harapan / kepentingan
- $N_B$  : frekuensi pengukuran seri kinerja / pelaksanaan
- $SD_A$  : deviasi baku seri pengukuran harapan / kepentingan
- $SD_B$  : deviasi baku seri pengukuran kinerja / pelaksanaan



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN



### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Salah satu masalah utama dalam kegiatan penelitian adalah masalah bagaimana cara memperoleh data yang akurat dan obyektif. Hal ini dikarenakan suatu penelitian dapat dipercaya apabila berdasarkan data yang dapat dipercaya. Validitas dan reliabilitas merupakan dua hal yang saling berkaitan dan sangat berperan dalam menentukan kualitas suatu alat ukur.

Kuisisioner sebagai instrumen yang digunakan untuk mengambil data terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Dalam uji tersebut digunakan sampel uji coba sejumlah 30 responden. Sebuah instrumen dikatakan valid atau sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan sekaligus mengungkapkan data-data dari variabel yang diteliti. Sedangkan reliabilitas adalah kestabilan hasil pengukuran ketika alat ukur tersebut digunakan oleh siapa saja, kapan dan dimana saja dengan proses yang sama.

#### 1. Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah suatu butir pertanyaan valid atau tidak dilakukan dengan membandingkan harga koefisien korelasi item-total terkoreksi yang diperoleh dengan bantuan program SPSS, terhadap nilai koefisien korelasi yang terdapat pada tabel statistika.

Hasil uji validitas untuk variabel persepsi konsumen disajikan pada Tabel IV. Nilai  $r$  tabel untuk  $N=30$  dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,239. Pada tabel IV terlihat bahwa terdapat 3 item pertanyaan yang mempunyai nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari nilai  $r$  tabel, sehingga ketiga item tersebut yaitu item 7, 9 dan 10 dinyatakan gugur. Sedangkan item yang lain menunjukkan nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari nilai  $r$  tabel, sehingga 27 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel IV. Hasil uji validitas persepsi konsumen

Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan	Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan
Item 1	0,4004	Valid	Item 12b	0,5406	Valid
Item 2	0,4182	Valid	Item 12c	0,5718	Valid
Item 3	0,4477	Valid	Item 12d	0,4601	Valid
Item 4a	0,4855	Valid	Item 12e	0,5003	Valid
Item 4b	0,3399	Valid	Item 12f	0,4179	Valid
Item 4c	0,5451	Valid	Item 12g	0,4035	Valid
Item 5	0,3857	Valid	Item 12h	0,5193	Valid
Item 6	0,4475	Valid	Item 12i	0,5937	Valid
<b>Item 7</b>	<b>0,0873</b>	<b>Gugur</b>	Item 12j	0,5345	Valid
Item 8	0,3537	Valid	Item 12k	0,5550	Valid
<b>Item 9</b>	<b>0,0342</b>	<b>Gugur</b>	Item 12l	0,4387	Valid
<b>Item 10</b>	<b>0,1159</b>	<b>Gugur</b>	Item 12m	0,4696	Valid
Item 11	0,6670	Valid	Item 13	0,4525	Valid
Item 12a	0,5503	Valid	Item 14	0,3928	Valid

Sumber: Data primer diolah

Kemudian dilakukan uji ulang validitas persepsi konsumen, dimana item-item yang gugur yaitu item 7, 9 dan 10 dihilangkan terlebih dahulu.

Tabel V. Hasil uji ulang validitas persepsi konsumen

Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan	Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan
Item 1	0,3889	Valid	Item 12d	0,4211	Valid
Item 2	0,3694	Valid	Item 12e	0,5354	Valid
Item 3	0,4185	Valid	Item 12f	0,4215	Valid
Item 4a	0,4620	Valid	Item 12g	0,4247	Valid
Item 4b	0,3315	Valid	Item 12h	0,5515	Valid
Item 4c	0,5719	Valid	Item 12i	0,5964	Valid
Item 5	0,4048	Valid	Item 12j	0,5767	Valid
Item 6	0,4647	Valid	Item 12k	0,5735	Valid
Item 8	0,3546	Valid	Item 12l	0,4614	Valid
Item 11	0,6780	Valid	Item 12m	0,4450	Valid
Item 12a	0,5492	Valid	Item 13	0,4723	Valid
Item 12b	0,5376	Valid	Item 14	0,3583	Valid
Item 12c	0,6110	Valid			

Sumber: Data primer diolah

Tabel VI berikut ini merupakan hasil uji validitas untuk variabel kepentingan konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kepentingan konsumen menunjukkan nilai  $r_{xy}$  lebih

besar dari nilai  $r$  tabel (0,239), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid dan bisa digunakan untuk mengambil data penelitian.

Tabel VI. Hasil uji validitas kepentingan konsumen

Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan
Item 1	0,5514	Valid
Item 2	0,3460	Valid
Item 3	0,5192	Valid
Item 4	0,5539	Valid
Item 5	0,5690	Valid
Item 6	0,3457	Valid
Item 7	0,5080	Valid
Item 8	0,4916	Valid
Item 9	0,2415	Valid
Item 10	0,2581	Valid
Item 11	0,3256	Valid
Item 12	0,4375	Valid
Item 13	0,4613	Valid

Sumber: Data primer diolah.

Tabel VII berikut ini merupakan hasil uji validitas untuk variabel kinerja petugas apotek.

Tabel VII. Hasil uji validitas kinerja petugas apotek

Nomor Item	$r_{xy}$	Kesimpulan
Item 1	0,4965	Valid
Item 2	0,3016	Valid
Item 3	0,3907	Valid
Item 4	0,3325	Valid
Item 5	0,2585	Valid
Item 6	0,3877	Valid
Item 7	0,4400	Valid
Item 8	0,3381	Valid
Item 9	0,4094	Valid
Item 10	0,4639	Valid
Item 11	0,3192	Valid
Item 12	0,5324	Valid
Item 13	0,6526	Valid

Sumber: Data primer diolah.

Tabel VII menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja petugas apotek menunjukkan nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari nilai  $r$  tabel, sehingga dapat

disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid dan bisa digunakan untuk mengambil data penelitian.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan instrumen tersebut dapat dipercaya. Instrumen dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha  $> 0,60$  (Nunnally, 1967).

Hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan komputer program SPSS 11.00 disajikan pada Tabel VIII. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuisioner ini adalah reliabel dan dapat digunakan untuk mengambil data penelitian.

Tabel VIII. Hasil uji reliabilitas instrumen

Variabel	Alpha	Kesimpulan
Persepsi Konsumen	0,8958	Reliabel
Kepentingan Konsumen	0,7994	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,7814	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah.*

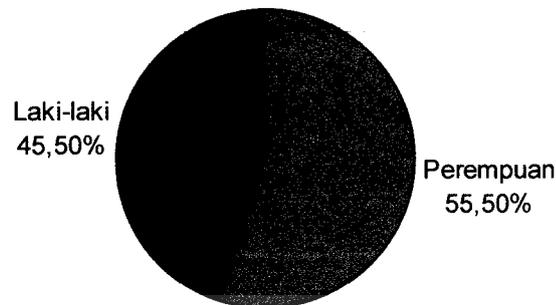
## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Analisis deskriptif yang dilakukan berguna untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, hubungan dengan pasien, tingkat pendidikan, dan pendapatan per bulan. Berikut ini deskripsi karakteristik responden yang diambil dari 200 orang sebagai sampel penelitian.

### 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang perlu untuk diketahui. Hal ini karena persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang, artinya jenis kelamin laki-laki belum tentu mempunyai persepsi yang

sama dengan perempuan. Diagram berikut ini menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

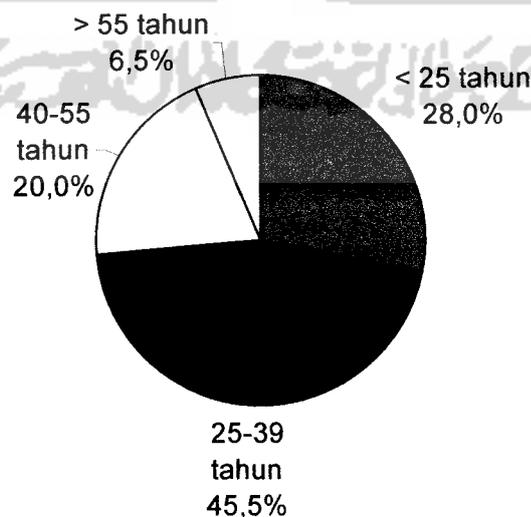


Gambar 3. *Pie Chart* Jenis kelamin responden  
 Sumber: *Data primer diolah*

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa responden yang mempunyai jenis kelamin laki-laki sebanyak 44,5%, responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 55,5%. Jumlah responden laki-laki dan perempuan yang hampir seimbang, diharapkan tidak ada dominasi responden dari jenis kelamin tertentu.

## 2. Umur Responden

Persepsi seseorang dan pendapatnya dapat dipengaruhi oleh umur seseorang, karena persepsi seseorang terhadap sesuatu salah satunya dibentuk oleh pengalaman dimasa lalu. Diagram berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur.



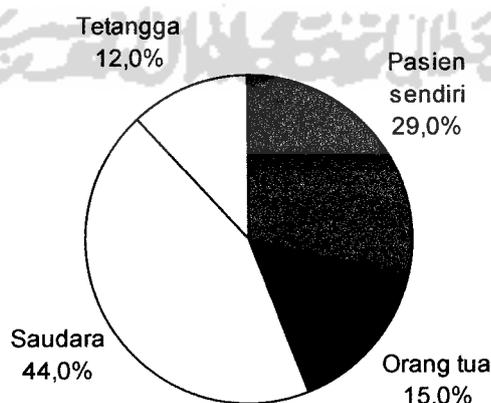
Gambar 4. *Pie Chart* Umur responden  
 Sumber: *Data primer diolah*

Berdasarkan gambar 4 terlihat bahwa responden terbanyak berumur 25–39 tahun, yang termasuk kategori dewasa muda, yaitu sebanyak 45,5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan pendapat atas persepsinya terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden (45,5%) berusia 25 – 39 tahun pada umumnya telah memiliki pengetahuan, pemahaman dan pengalaman yang baik khususnya tentang pelayanan asuhan kefarmasian di apotek.

Selanjutnya responden terbanyak dengan kategori remaja yang berusia < 25 tahun sebanyak 28%. Kategori terbanyak berikutnya adalah kategori matang dengan umur 40 -55 tahun sebanyak 20%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah kategori lansia dengan umur > 55 tahun sebanyak 6,5%.

### 3. Hubungan Responden dengan Pasien

Responden dalam penelitian ini adalah mereka yang mengisi kuesioner penelitian, 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 informasi tentang obat di apotek, yang selanjutnya mempengaruhi persepsinya tentang pelayanan asuhan kefarmasian. Diagram berikut ini menunjukkan distribusi hubungan responden dengan pasien.

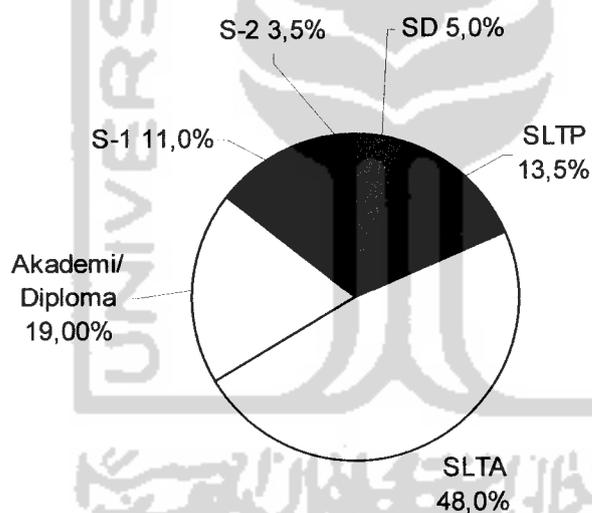


Gambar 5. *Pie Chart* Hubungan responden dengan pasien  
Sumber: *Data primer diolah*

Berdasarkan gambar 5 terlihat bahwa 44% responden merupakan orang yang masih mempunyai hubungan saudara dengan pasien. Responden yang merupakan pasien dari obat-obatan yang diterimanya sebanyak 29%. Responden yang merupakan orang tua dari pasien berjumlah sebanyak 15%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang hanya merupakan tetangga dari pasien yaitu sebanyak 12%.

#### 4. Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitasnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuan dan intelektualitasnya. Dengan pendidikan yang semakin tinggi diharapkan persepsi yang terbentuk akan semakin komprehensif. Diagram berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.



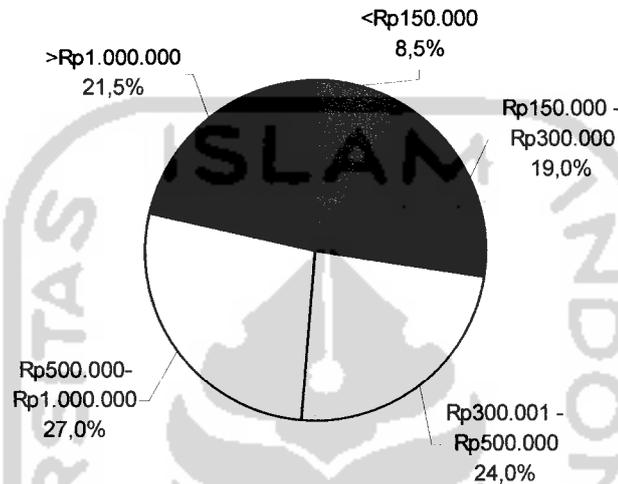
Gambar 6. *Pie Chart* Pendidikan terakhir responden  
 Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa mayoritas responden mempunyai tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 48%. Kemudian diikuti responden yang berpendidikan akademi/diploma yaitu sebanyak 19%. Responden terbanyak ketiga adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTP yaitu sebanyak 13,5%. Kemudian sebanyak 11% responden berpendidikan Strata I, sebanyak 5% responden berpendidikan SD, dan sebanyak 3,5% responden berpendidikan Strata II.

## 5. Pendapatan per Bulan Responden

Tingkat pendapatan per bulan seseorang biasanya menunjukkan kondisi perekonomian dalam kehidupannya, yang secara nyata mempengaruhi proses pembangunan persepsinya tentang sesuatu.

Diagram berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan per bulan.



Gambar 7. *Pie Chart* Pendapatan per bulan responden  
 Sumber: *Data primer diolah*

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa sebagian besar responden mempunyai pendapatan perbulan Rp500.001 – Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 27%. Kategori terbanyak kedua adalah responden dengan pendapatan per bulan Rp300.001 – Rp 500.000 yaitu sebanyak 24%. Selanjutnya diikuti oleh reponden yang berpendapatan > Rp1.000.000 yaitu sebanyak 21,5% dan responden dengan pendapatan Rp150.000 – Rp300.000 sebanyak 19%. Responden yang paling sedikit adalah responden dengan pendapatan per bulan < Rp150.000 yaitu sebanyak 8,5%.

### C. Deskripsi Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek

Gambaran mengenai persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek ditunjukkan dari hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi enam faktor, sebagai berikut:

### 1. Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan Obat

Faktor ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman konsumen dan pengetahuannya mengenai penggunaan obat. Hasil rekapitulasi data responden dapat dilihat pada tabel IX.

Tabel IX. Distribusi jawaban responden terhadap faktor tingkat pengetahuan konsumen mengenai penggunaan obat

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah		Rata- rata
	SS		S		TS		STS		N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%			
B1	93	46,5	83	41,5	22	11,0	2	1,0	200	100	3,34
B2	76	38,0	67	33,5	55	27,5	2	1,0	200	100	3,09
B3	83	41,5	80	40,0	37	18,5	-	-	200	100	3,23
B4a	69	34,5	94	47,0	37	18,5	-	-	200	100	3,16
B4b	62	31,0	121	60,5	17	8,5	-	-	200	100	3,23
B4c	75	37,5	104	52,0	21	10,5	-	-	200	100	3,27

Sumber: Data primer diolah

Keterangan :

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju  
 TD : Tidak Diisi

B1 : Penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan pasien  
 B2 : Ada perbedaan antara obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan dengan resep.  
 B3 : Resiko / efek samping dan tingkat keamanan penggunaan obat berbeda-beda  
 B4a : Penyebab penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien mendapatkan informasi obat yang tidak benar  
 B4b : Penyebab penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien lupa terhadap informasi obat yang diberikan  
 B4c : Penyebab penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien tidak mendapatkan informasi tentang obat yang digunakan

Tanggapan responden terhadap pertanyaan apakah penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan bagi pasien, sebagian besar responden berpendapat sangat setuju, yaitu sebanyak 46,5%, dan secara umum responden menanggapi pernyataan dengan baik. Dari hasil ini dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden telah mengerti apabila menggunakan obat dengan tidak benar, yaitu dapat membahayakan pemakainya.

Berikut ini total jawaban responden dan kategorinya berdasarkan acuan yang terdapat pada halaman 33.

Tabel X. Total jawaban responden terhadap faktor tingkat pengetahuan konsumen mengenai penggunaan obat

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B1	667	Baik
B2	617	Baik
B3	646	Baik
B4a	632	Baik
B4b	645	Baik
B4c	654	Baik

*Sumber: Data primer diolah*

**Keterangan :**

Total persepsi = (jml jawaban SSx4) + (jml jawaban Sx3) + (jml jawaban TSx2) + (jml jawaban STSx1)

$$667 = (93 \times 4) + (83 \times 3) + (22 \times 2) + (2 \times 1)$$

Sebanyak 38% responden menanggapi sangat setuju kalau mereka telah mengetahui perbedaan antara penggunaan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek, dan obat dengan resep. Secara umum persepsi konsumen berkaitan dengan hal ini tergolong baik.

Sebanyak 41,5% responden berpendapat sangat setuju bahwa resiko/efek samping dan tingkat keamanan penggunaan obat berbeda-beda, dan secara umum responden menanggapi pernyataan ini dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi bahwa penggunaan obat mempunyai resiko/efek samping yang berbeda-beda, dari yang obat yang tergolong aman (seperti vitamin C) sampai obat yang harus mendapat pengawasan khusus dalam penggunaannya (seperti obat kardiovaskuler).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan penyebab penggunaan obat yang tidak benar dari tiga alternatif jawaban yang disediakan, sebanyak 47% setuju bahwa penyebabnya adalah pasien mendapatkan informasi dan konsultasi obat yang tidak benar, sebanyak 60,5% setuju bahwa penyebabnya adalah pasien lupa terhadap informasi dan konsultasi obat yang diberikan, dan sebanyak 52% responden setuju bahwa penyebabnya adalah pasien tidak mendapatkan informasi dan konsultasi tentang obat yang digunakan. Tanggapan responden terhadap ketiga penyebab penggunaan obat yang tidak benar tersebut adalah baik. Hasil tanggapan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki

persepsi mengenai hubungan antara informasi obat dengan penggunaan yang tidak benar.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang pengetahuan konsumen mengenai penggunaan obat, menunjukkan bahwa responden telah memiliki latar belakang pengetahuan yang cukup memadai tentang penggunaan obat. Hal ini didukung oleh jawaban responden yang tergolong dalam kategori baik. Latar belakang pengetahuan ini diperlukan dalam pembentukan persepsi yang terkait dengan banyaknya informasi-informasi yang diterima oleh seseorang, dengan informasi tersebut seseorang akan membangun persepsi terhadap pelayanan informasi obat di apotek.

## 2. Fungsi atau Peran Apoteker dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian

Peran Apoteker merupakan salah satu penyusun persepsi konsumen mengenai pelayanan asuhan kefarmasian di apotek. Faktor ini ada dua pertanyaan yang akan mengungkapkan bagaimana tanggapan responden terhadap peran Apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian. Distribusi jawaban responden terhadap faktor ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel XI. Distribusi jawaban responden terhadap faktor fungsi atau peran Apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah		Rata-rata
	SS		S		TS		STS				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
B6	68	34	98	49	33	16,5	1	0,5	200	100	3,17
B8	75	37,5	107	53,5	16	8,0	2	1,0	200	100	3,28

Sumber: Data primer diolah

Tabel XII. Total jawaban responden terhadap faktor fungsi atau peran Apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B6	634	Baik
B8	656	Baik

Sumber: Data primer diolah

Keterangan:

- 6 : Ada perbedaan antara apotek dengan toko obat dalam memberikan pelayanan Asuhan kefarmasian kepada pasien tentang obat.
- 8 : Apoteker membantu pasien memilihkan obat yang tepat.

Sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa ada perbedaan antara apotek dengan toko obat dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian kepada pasien tentang obat, yaitu sebanyak 49% setuju dan respon ini termasuk kategori baik. Mayoritas responden telah mengetahui perbedaan apotek dengan toko obat dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian. Salah satu perbedaan yang telah umum diketahui pasien adalah bahwa di toko obat tidak dapat menebus obat resep, perbedaan yang lain adalah di apotek ada Apoteker sebagai tenaga yang paling berkompeten dalam kefarmasian, sedangkan di toko obat tidak ada.

Sebanyak 53,5% responden berpendapat setuju kalau Apoteker telah membantu pasien memilihkan obat yang tepat. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memahami peran dan kompetensi Apoteker di apotek, dan mereka merasa terbantu dengan adanya partisipasi Apoteker dalam memilih obat-obatan yang tepat untuk pasien.

Secara umum dapat dinyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap fungsi atau peran Apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian adalah baik. Hal ini merupakan masukan dalam merancang pelayanan yang lebih baik kepada pasien dengan memaksimalkan peran Apoteker di apotek.

### 3. Media Pelayanan Informasi Asuhan Kefarmasian

Pelayanan informasi asuhan kefarmasian memerlukan suatu media penyampaian agar informasi yang disampaikan kepada pasien dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pasien. Berikut ini hasil tanggapan responden terhadap peran media dalam memberikan informasi asuhan kefarmasian kepada pasien.

Tabel XIII. Distribusi jawaban responden terhadap faktor media pelayanan informasi asuhan kefarmasian

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah		
	SS		S		TS		STS		N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%			
B11	67	33,5	84	42	38	19	11	5,5	200	100	
Rata-rata = 3,04		Total Persepsi = 608				Kategori = Baik					

Sumber: Data primer diolah

Keterangan :

11 : Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet / poster

Berdasarkan jawaban responden terhadap layanan dan informasi obat yang disampaikan melalui leaflet/brosur terlihat bahwa respon yang diberikan termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 42% responden setuju bahwa apotek telah memberikan pelayanan informasi obat melalui leaflet atau brosur. Penggunaan media tertulis seperti leaflet atau brosur bersifat lebih praktis karena mudah dibawa kemana pun dan digunakan kapan pun bila diperlukan. Secara umum konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap penggunaan media leaflet atau brosur. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak apotek dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan asuhan kefarmasian.

#### 4. Macam Informasi Obat yang Dibutuhkan

Menurut Pedoman Pelayanan Asuhan Kefarmasian PT.Kimia Farma (Anonim, 1988) ada beberapa macam informasi yang perlu disampaikan kepada pasien pada waktu menyerahkan obat, yaitu:

- a. Khasiat obat
- b. Dosis obat
- c. Cara pemakaian
- d. Frekuensi pemakaian
- e. Saat pemakaian
- f. Lama pemakaian
- g. Efek samping obat
- h. Penggunaan obat lain yang harus dihindari
- i. Makanan atau minuman yang harus dihindari
- j. Aktivitas yang harus dibatasi atau dihindari
- k. Cara penyimpanan
- l. Cara pembuangan sisa obat
- m. Cara penggunaan saat hamil atau menyusui

Responden konsumen diminta untuk memberikan tanggapan terhadap 13 macam informasi tersebut, sehingga dapat diketahui informasi mana yang paling dibutuhkan oleh pasien. Berikut ini distribusi jawaban responden terhadap macam informasi obat yang dibutuhkan.

Tabel XIV. Distribusi jawaban responden terhadap faktor macam informasi obat yang dibutuhkan

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah		Rata- rata
	SS		S		TS		STS		N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%			
B12a	120	60	62	31	18	9	-	-	200	100	3,51
B12b	113	56,5	68	34	19	19,5	-	-	200	100	3,47
B12c	96	48	85	42,5	19	19,5	-	-	200	100	3,39
B12d	96	48	81	40,5	23	11,5	-	-	200	100	3,37
B12e	71	35,5	107	53,5	22	11	-	-	200	100	3,25
B12f	58	29	117	58,5	23	11,5	2	1	200	100	3,16
B12g	64	32	82	41	54	27	-	-	200	100	3,05
B12h	53	26,5	87	43,5	50	25	-	-	200	100	3,02
B12i	56	28	91	45,5	40	20	13	6,5	200	100	2,95
B12j	62	31	62	31	52	26	24	12	200	100	2,81
B12k	46	23	84	42	65	32,5	5	2,5	200	100	2,86
B12l	63	31,5	95	47,5	33	16,5	9	4,5	200	100	3,06
B12m	64	32	66	33	65	32,5	5	2,5	200	100	2,95

Sumber: Data primer diolah

Tabel XV. Total jawaban responden terhadap faktor macam informasi obat yang dibutuhkan

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B12a	702	Sangat Baik
B12b	694	Sangat Baik
B12c	678	Baik
B12d	674	Baik
B12e	650	Baik
B12f	632	Baik
B12g	610	Baik
B12h	604	Baik
B12i	590	Baik
B12j	562	Baik
B12k	572	Baik
B12l	612	Baik
B12m	590	Baik

Sumber: Data primer diolah

Keterangan:

B12a : Khasiat obat

B12b : Dosis obat

B12c : Cara pemakaian obat

B12d : Frekuensi pemakaian

B12e : Saat pemakaian

B12f : Lama pemakaian

B12g : Efek samping obat

B12h : Penggunaan obat yang harus dihindari

B12i : Makanan atau minuman yang harus dihindari

B12j : Aktivitas yang harus dibatasi atau dihindari

B12k : Cara penyimpanan

B12l : Cara pembuangan obat sisa

B12m : Cara penggunaan saat hamil

Berdasarkan jawaban responden terlihat bahwa hampir seluruh responden membutuhkan hampir semua informasi obat yang ditawarkan. Khasiat obat dan dosis obat merupakan informasi yang mendapat respon sangat baik oleh responden. Sedangkan informasi yang lainnya mendapat respon baik. Apabila diurutkan berdasarkan nilai rata-rata jawaban masing-masing informasi, maka dapat dijadikan pertimbangan informasi mana yang lebih diprioritaskan untuk disampaikan kepada pasien.

#### 5. Penghargaan Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian tentang Informasi Obat yang Diterimanya

Penghargaan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian tentang informasi obat yang diterimanya mencerminkan persepsi responden terhadap suatu pelayanan informasi obat yang berkualitas. Penghargaan diyakini sebagai bentuk pengakuan profesionalitas pekerjaan yang dapat mendorong meningkatnya kualitas pekerjaan tersebut. Bagaimana penghargaan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian tentang informasi obat yang diterimanya disajikan pada tabel XVI.

Tabel XVI. Distribusi jawaban responden terhadap faktor penghargaan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian tentang informasi obat yang diterimanya

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah	
	SS		S		TS		STS		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
B14	54	27	86	43	56	28	4	2	200	100
Rata-rata = 2,95		Total Persepsi = 590				Kategori = Baik				

*Sumber: Data primer diolah*

Keterangan :

14 : Bersedia memberikan uang jasa bagi layanan konsultasi dan informasi obat

Berdasarkan Tabel XVI terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 43% menjawab setuju terhadap pemberian uang jasa bagi layanan konsultasi dan informasi obat yang diberikan oleh apotek, sedangkan sebanyak 28% menjawab tidak setuju dan sebanyak 27% menyatakan sangat setuju.

Konsumen yang setuju dengan pemberian uang jasa bagi layanan konsultasi dan informasi harus diimbangi oleh pihak apotek dengan memberikan

pelayanan yang berkualitas, baik mengenai materi dan cara penyampaian informasinya, sehingga konsumen tidak merasa rugi mengeluarkan uang untuk biaya konsultasi.

Konsumen yang tidak setuju menganggap kurang profesionalnya pelayanan konsultasi dan informasi obat, sehingga pasien kurang merasakan arti pentingnya informasi tersebut, sehingga konsumen tidak bersedia memberikan uang jasa khusus bagi layanan konsultasi dan informasi obat oleh pihak apotek. Penyebab lain adalah karena memang pasien enggan untuk memberikan uang jasa atas layanan konsultasi dan informasi obat terlepas dari profesionalitas pelayanan yang diberikan.

Hasil diatas dapat dijadikan masukan bagi pihak apotek bahwa pemberian tarif khusus atas layanan konsultasi dan informasi obat relatif tidak diperlukan, karena hal itu merupakan bagian dari tugas pihak apotek untuk memberikannya. Apabila memang diperlukan tarif khusus mungkin dapat dimasukkan kedalam harga obat yang dibebankan ke pasien.

#### 6. Kesadaran Konsumen akan Haknya Memperoleh Pelayanan Kefarmasian Berupa Informasi Obat

Sejauh mana kesadaran konsumen akan haknya memperoleh pelayanan kefarmasian berupa informasi obat dapat diketahui dari jawaban responden akan hal tersebut. Distribusi jawaban responden terhadap tingkat kesadarannya akan informasi obat disajikan pada tabel XVII.

Tabel XVII. Distribusi jawaban responden terhadap faktor kesadaran konsumen akan haknya memperoleh pelayanan kefarmasian berupa informasi obat

Pertanyaan Nomor	Jawaban Responden								Jumlah	
	SS		S		TS		STS		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
B5	61	30,5	110	55	25	12,5	4	2	200	100
B13	67	33,5	68	34	44	22	21	10,5	200	100
B5	Rata-rata = 3,14				Total Persepsi = 628				Kategori = Baik	
B13	Rata-rata = 2,91				Total Persepsi = 582				Kategori = Baik	

Sumber: Data primer diolah

Keterangan:

B5 : Informasi obat adalah sangat penting bagi pasien.

B13 : Meminta informasi tentang obat di apotek hanya ketika membeli obat.

Berdasarkan Tabel XVII terlihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 55% menjawab setuju bahwa pelayanan konsultasi dan informasi tentang obat adalah penting bagi pasien. Sehingga dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa informasi obat merupakan hal yang penting bagi pasien, terkait dengan obat yang diterimanya dalam suatu terapi.

Sebanyak 34% responden menjawab setuju dan 33,5% responden menjawab sangat setuju bahwa pelayanan informasi dan konsultasi obat hanya ketika membeli obat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen hanya mengetahui pelayanan informasi dan konsultasi obat hanya ketika membeli obat, padahal konsumen dapat meminta informasi obat kapan saja sewaktu diperlukan. Untuk itu pihak apotek perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa apotek merupakan tempat yang tepat untuk memperoleh informasi tentang obat dan dapat dilayani kapan pun apabila diperlukan.

Persepsi konsumen meliputi 6 faktor yang terdiri dari 25 item pertanyaan dimana terdapat 23 item termasuk kategori baik atau 92% dan 2 item termasuk kategori sangat baik atau 8%. Dari hasil persentase dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian adalah baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase terbesar termasuk dalam kategori persepsi yang baik yaitu 92%.

#### **D. Kesesuaian Harapan (Kepentingan) Konsumen dengan Kinerja Petugas Apotek Mengenai Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek**

##### **1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja**

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kinerja petugas apotek mengenai pelayanan asuhan kefarmasian. Tingkat kesesuaian ini dinyatakan dalam persen, semakin besar nilai persentase berarti semakin tinggi pula kesesuaian antara kepuasan konsumen atas kinerja pelayanan dengan harapan mereka. Pelayanan asuhan kefarmasian ini dibedakan menjadi 3 faktor. Analisis masing-masing faktor akan dijelaskan sebagai berikut:

## a. Faktor Cara Pemberian Pelayanan Asuhan Kefarmasian

Tabel XVIII. Tingkat kesesuaian responden terhadap cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian

No Item	Layanan	Total Kepentingan	Total Kinerja	TKR
2.	Pelayanan informasi obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti	707	630	89,1%
3.	Pelayanan informasi obat secara tertulis dengan jelas dan mudah dimengerti	701	600	85,6%
5.	Petugas apotek cukup waktu dalam melayani konsultasi dan informasi obat	697	549	78,8%
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah	675	552	81,8%
8.	Perhatian dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat	677	566	83,6%
12.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang proaktif	725	576	79,4%
13.	Petugas apotek yang selalu terbuka dalam melayani konsultasi dan informasi obat	716	637	88,9%

Sumber: Data primer diolah

Keterangan : TKR : Tingkat Kesesuaian Relatif

$$707 = (107 \times 4) + (93 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)$$

Berdasarkan Tabel XVIII terlihat bahwa tingkat kesesuaian untuk faktor cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian informasi obat berkisar antara 78,8% sampai 89,1%. Hasil analisis tingkat kesesuaian responden ini sejalan dengan hasil analisis persepsi konsumen yang termasuk dalam kategori baik. Persepsi yang baik dari konsumen menyebabkan penilaian konsumen terhadap tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja petugas apotek atas cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian informasi obat juga relatif baik yaitu berkisar antara 78,8% sampai 89,1%.

Pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah petugas apotek memberikan cukup waktu dalam melayani konsultasi dan

informasi obat. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen merasa belum puas atas waktu (lamanya) pelayanan konsultasi dan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek.

Item pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi pada faktor cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat oleh petugas apotek jelas dan mudah dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa informasi obat yang disampaikan secara lisan oleh petugas apotek telah dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh konsumen. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang telah disampaikan oleh petugas apotek.

Demikian juga untuk item-item pernyataan yang lain dinilai sudah cukup baik karena memiliki tingkat kepuasan diatas 80%, yang menandakan harapan konsumen atas item-item tersebut sudah terpenuhi diatas 80%.

b. Faktor Penampilan dan Kemampuan Petugas Apotek dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian

Tabel XIX. Tingkat kesesuaian responden terhadap penampilan dan kemampuan petugas dalam pelayanan asuhan kefarmasian

No Item	Kemampuan	Total Kepentingan	Total Kinerja	TKR
1.	Kemampuan petugas apotek dalam menyelesaikan keluhan konsumen	707	641	90,7%
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan	707	562	79,5%
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat	668	550	82,3%
11.	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas apotek yang melayani konsultasi dan informasi obat	666	579	86,9%

Sumber: Data primer diolah

Keterangan : TKR : Tingkat Kesesuaian Relatif

Berdasarkan Tabel XIX terlihat bahwa tingkat kesesuaian untuk faktor penampilan dan kemampuan petugas dalam pelayanan asuhan kefarmasian

berkisar antara 79,5% sampai 90,7%. Hasil analisis tingkat kesesuaian responden ini sejalan dengan hasil analisis persepsi konsumen yang termasuk dalam kategori baik. Persepsi yang baik dari konsumen menyebabkan penilaian konsumen terhadap tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja petugas apotek atas penampilan dan kemampuan petugas dalam pelayanan kefarmasian juga relatif baik.

Pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah pengetahuan dan kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian tentang obat dengan benar. Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek tentang pelayanan obat dengan benar sangat diperlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien akan informasi tentang obat. Pihak apotek hendaknya selalu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugasnya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan tambahan mengenai pelayanan dan informasi obat.

Item pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi untuk faktor penampilan dan kemampuan petugas dalam pelayanan kefarmasian adalah kemampuan petugas apotek untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah cukup puas terhadap respon petugas apotek yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan dan informasi obat.

c. Faktor Prasarana Fisik Pelayanan Kefarmasian

Tabel XX. Tingkat kesesuaian responden terhadap prasarana fisik pelayanan kefarmasian

No Item	Prasarana	Total Kepentingan	Total Kinerja	TKR
9.	Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian	702	516	73,5%
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian	708	530	74,9%

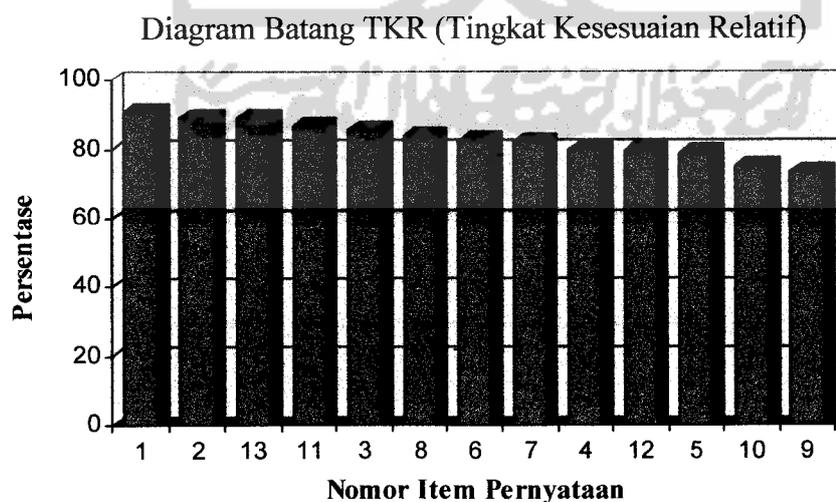
Sumber: Data primer diolah

Keterangan : TKR : Tingkat Kesesuaian Relatif

Berdasarkan Tabel XX terlihat bahwa tingkat kesesuaian item pernyataan adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian adalah sebesar 73,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pihak apotek belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen akan adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian. Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian akan menambah kenyamanan konsumen dalam berkonsultasi. Sedangkan untuk faktor kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian memiliki tingkat kesesuaian sebesar 74,9%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen akan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian juga belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan mereka.

Hasil analisis tingkat kesesuaian responden ini sejalan dengan hasil analisis persepsi konsumen yang termasuk dalam kategori baik. Persepsi yang baik dari konsumen menyebabkan penilaian konsumen terhadap tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja petugas apotek atas penampilan dan kemampuan petugas dalam pelayanan kefarmasian juga relatif cukup baik yaitu berkisar antara 73,5% sampai 74,9%.

Urutan tingkat kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek dari persentase tertinggi sampai persentase terendah disajikan pada diagram batang pada Gambar 8.



Gambar 8. Diagram batang tingkat kesesuaian harapan konsumen dan kinerja petugas apotek pada pelayanan asuhan kefarmasian di apotek

Keterangan:

- 1 : Kemampuan petugas apotek (apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat yang dibeli/digunakan.
- 2 : Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti.
- 3 : Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat secara tertulis yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4 : Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat dengan benar
- 5 : Petugas apotek (apoteker) memberikan cukup waktu dalam melayani konsumen dalam konsultasi dan informasi obat.
- 6 : Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat yang didapat
- 7 : Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah.
- 8 : Memberikan perhatian kepada konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat
- 9 : Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian
- 10 : Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian.
- 11 : Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek (apoteker) yang melayani konsultasi obat
- 12 : Petugas apotek (apoteker) memberikan konsultasi dan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta terlebih dahulu oleh konsumen)
- 13 : Petugas apotek (apoteker) selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat.

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 8 terlihat bahwa yang mempunyai persentase tingkat kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek yang tertinggi adalah item nomor 1 yaitu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen. Sedangkan tingkat kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek yang mempunyai persentase terendah adalah item nomor 9 yaitu adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian.

Tingkat kesesuaian harapan konsumen dan kinerja petugas apotek pada pelayanan asuhan kefarmasian di apotek sudah berjalan baik, hal ini dapat dilihat pada rata-rata persentase tingkat kesesuaian dari 13 item mencapai 82,7%

Tabel XXI. Rekapitulasi analisis kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek

No Item	Item Pernyataan	Xi	Yi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian
1.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	641	707	3,21	3,54	90,7%
2.	Penjelasan lisan yang jelas dan mudah dimengerti	630	707	3,15	3,54	89,1%
3.	Penjelasan tertulis yang jelas dan mudah dimengerti	600	701	3,00	3,51	85,6%
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek	562	707	2,81	3,54	79,5%
5.	Waktu yang cukup dalam melayani konsultasi dan informasi obat	549	697	2,75	3,49	78,8%
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat	550	668	2,75	3,34	82,3%
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah	552	675	2,76	3,38	81,8%
8.	Memberikan perhatian kepada konsumen sewaktu konsultasi	566	677	2,83	3,39	83,6%
9.	Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian	516	702	2,58	3,51	73,5%
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangankonsultasi	530	708	2,65	3,54	74,9%
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek	579	666	2,90	3,33	86,9%
12.	Petugas apotek proaktif dalam melayani konsumen	576	725	2,88	3,63	79,4%
13.	Petugas apotek selalu terbuka menerima pertanyaan dari konsumen	637	716	3,19	3,58	88,9%
	Rata-rata ( $\bar{X}$ ; $\bar{Y}$ )			2,88	3,48	82,7%

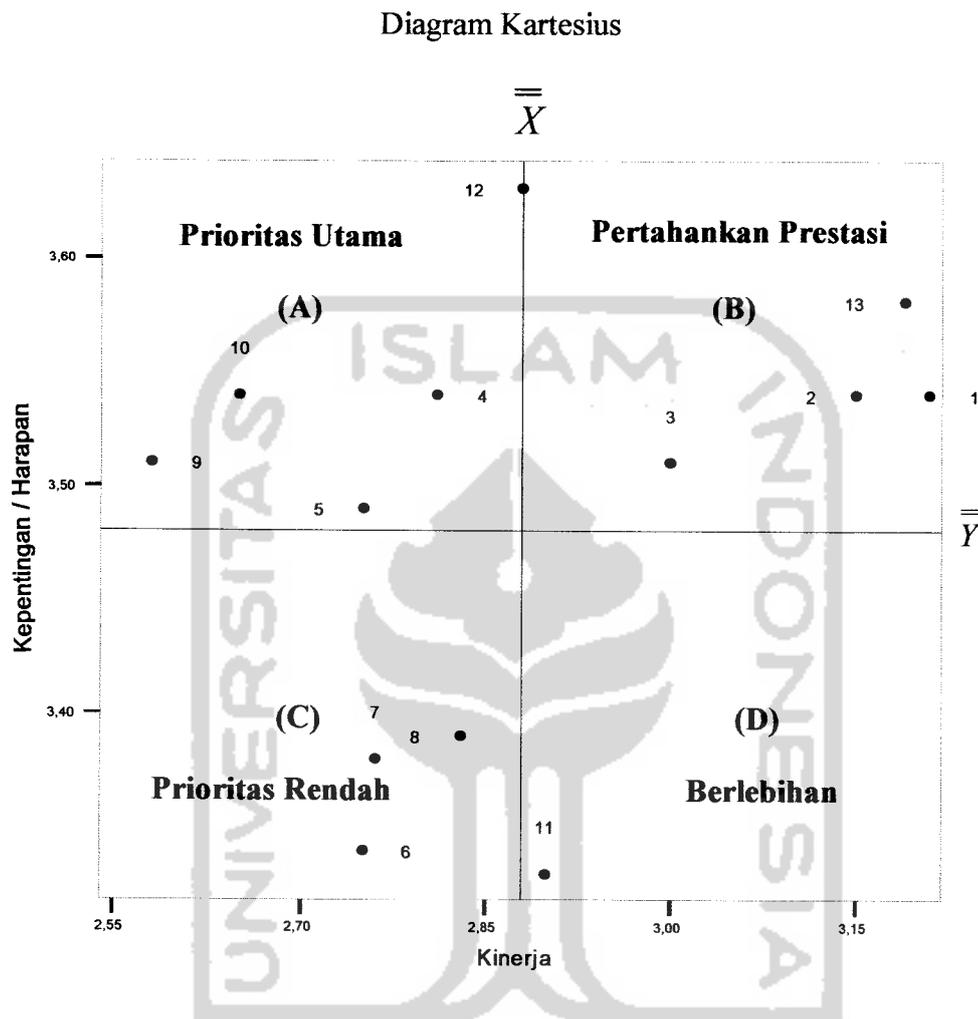
Sumber: Data primer diolah

## 2. Diagram Kartesius Penilaian Kepentingan Konsumen Terhadap Kinerja Petugas Apotek

Selanjutnya dilakukan analisis arti penting dan kinerja untuk mengetahui posisi masing-masing item dalam diagram kartesius. Hasil analisis ini dapat diketahui item-item mana yang perlu mendapatkan perhatian pihak apotek dan item-item mana yang kurang penting untuk dilaksanakan oleh apotek.

Hasil perhitungan nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  untuk masing-masing item disajikan pada Tabel XXI. Berdasarkan nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  seperti yang ada pada Tabel XXI maka dapat

dibuat diagram kartesius analisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek, seperti yang ada dalam Gambar 9.



Gambar 9. Diagram kartesius analisis tingkat kesesuaian harapan konsumen dan kinerja petugas apotek pada pelayanan asuhan kefarmasian di apotek

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

- a. Kuadran A, menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak apotek belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas dari konsumen.
- b. Kuadran B, menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan

dapat memuaskan konsumen, maka kini kewajiban dari apotek adalah mempertahankan kinerjanya.

- c. Kuadran C, menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang baik oleh konsumen dimana sebaiknya apotek melaksanakannya secara sedang saja.
- d. Kuadran D, menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijadikan dengan sangat baik oleh pihak apotek / sangat memuaskan. Hal ini dianggap sebagai sesuatu yang berlebihan.

Berdasarkan diagram pada Gambar 9 terlihat bahwa ada 4 item yang terletak pada kuadran B. Item-item yang dalam kuadran B merupakan hal yang dianggap penting oleh konsumen dan mereka sudah merasa puas terhadap pelaksanaannya sehingga perlu dipertahankan. Item-item yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- 1) Petugas apotek selalu terbuka menerima pertanyaan dari konsumen
- 2) Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen
- 3) Penjelasan lisan yang jelas dan mudah dimengerti
- 4) Penjelasan tertulis yang jelas dan mudah dimengerti

Konsumen menilai bahwa petugas apotek selalu terbuka menerima berbagai pertanyaan yang diajukan oleh konsumen. Konsumen juga merasa puas terhadap respon petugas apotek yang cepat tanggap dalam menyelesaikan berbagai keluhan yang disampaikan kepada petugas tersebut. Konsumen merasa jelas dan mudah mengerti atas penjelasan yang disampaikan secara lisan kepada mereka, begitu juga halnya dengan penjelasan yang disampaikan secara tertulis kepada konsumen. Dengan demikian pihak pengelola apotek hendaknya selalu mempertahankan dan meningkatkan hal-hal yang terkait dengan item-item pada kuadran B.

Berdasarkan diagram pada Gambar 9 terlihat bahwa ada 1 item yang terletak pada kuadran D. Item yang dalam kuadran D merupakan hal yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi dilaksanakan dengan memuaskan oleh petugas apotek, sehingga terkesan berlebihan. Item yang termasuk dalam kuadran D adalah kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek

merupakan suatu hal yang perlu mendapat perhatian, akan tetapi dalam hal ini konsumen menilai bahwa pelaksanaan terkesan berlebihan. Untuk itu petugas apotek hendaknya tidak hanya mementingkan penampilan dirinya sendiri, akan tetapi kerapian dan kebersihan ruangan dan lingkungan sekitar apotek juga harus lebih diperhatikan.

Berdasarkan diagram pada Gambar 9 terlihat bahwa ada 3 item yang terletak pada kuadran C. Item-item yang dalam kuadran C merupakan hal yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan mereka juga merasa kurang puas terhadap pelaksanaannya. Item-item yang termasuk dalam kuadran C adalah:

- 1) Memberikan perhatian kepada konsumen sewaktu konsultasi
- 2) Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah
- 3) Jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat

Konsumen menganggap kurang penting item memberikan perhatian sewaktu konsultasi dan pelayanan konsultasi obat yang sopan dan ramah karena konsumen merasa yang paling penting adalah pelayanan yang cepat dan konsumen biasanya jarang berlama-lama di apotek. Adapun konsumen yang merasa kurang puas karena kurang diperhatikan sewaktu mereka sedang berkonsultasi dengan petugas apotek, hal ini mungkin dikarenakan petugas apotek yang memberikan konsultasi dan informasi obat kurang sopan dan ramah. Pihak pengelola apotek hendaknya menekankan kepada petugasnya untuk mengedepankan pelayanan kepada konsumen. Sikap petugas apotek perlu mendapatkan perhatian lebih terutama saat berhadapan dengan konsumen. Petugas apotek hendaknya memberikan perhatian dan bersikap yang sopan dan ramah kepada konsumen. Konsumen menganggap kurang penting jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat adalah sangat memprihatinkan karena jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat sangat penting untuk menghindari penyalahgunaan obat. Hal ini mencerminkan bahwa konsumen belum mengerti arti penting jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat. Konsumen merasa kurang puas terhadap kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat yang mereka

terima. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan kepada petugas apotek dalam rangka meningkatkan pengetahuannya tentang informasi obat yang benar. Petugas apotek hendaknya juga mau belajar sendiri untuk meningkatkan pengetahuannya tentang informasi obat. Sewaktu memberikan konsultasi dan informasi petugas apotek mungkin disertai dengan bukti yang kuat seperti buku-buku atau brosur-brosur tentang obat yang ditanyakan.

Berdasarkan diagram pada Gambar 9 terlihat bahwa ada 5 item yang terletak pada kuadran A. Item-item yang dalam kuadran A merupakan prioritas utama dalam usaha peningkatan pelayanan asuhan kefarmasian di apotek. Suatu hal menjadi prioritas utama apabila konsumen menaruh harapan yang tinggi terhadap hal tersebut, namun konsumen belum merasa puas terhadap pelaksanaannya. Item-item yang termasuk dalam kuadran A adalah:

- 1) Petugas apotek proaktif dalam melayani konsumen
- 2) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan konsultasi
- 3) Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek
- 4) Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian
- 5) Waktu yang cukup dalam melayani konsultasi dan informasi obat

Konsumen menilai petugas apotek kurang proaktif dalam melayani mereka. Petugas apotek yang baik hendak mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Petugas apotek hendaknya bersikap proaktif dalam melayani konsumen tanpa harus menunggu konsumen tersebut memintanya. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan konsultasi berpengaruh terhadap suasana pada saat konsultasi. Suasana dengan ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman akan membuat konsumen yang berkonsultasi lebih menyenangkan. Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek dinilai belum memuaskan bagi konsumen. Untuk itu pihak pengelola apotek memberikan pelatihan kepada petugas apotek dalam rangka meningkatkan pengetahuannya tentang informasi obat yang benar. Petugas apotek hendaknya juga mau belajar sendiri untuk meningkatkan pengetahuannya tentang informasi obat. Adanya ruangan khusus dan waktu yang cukup dalam melayani konsultasi dan informasi obat dinilai masih belum memuaskan bagi konsumen. Pihak pengelola apotek hendaknya menyediakan ruangan khusus

bagi kegiatan konsultasi bagi pasien. Hal ini untuk lebih menjaga kenyamanan dan rahasia pribadi dari konsumen tersebut. Pihak pengelola apotek juga diharapkan untuk menyediakan waktu khusus dan cukup untuk kegiatan konsultasi dan informasi obat tersebut.

Bila melihat berbagai penelitian yang sudah dilakukan seperti penelitian yang dilakukan oleh Rikmasari (2004) mengenai kepuasan pasien terhadap kinerja dan pelayanan resep rawat inap di apotek RSUD Kota Banjar Jawa Barat yang menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian sudah diterapkan dengan baik oleh Apoteker di RSUD Kota Banjar Jawa Barat. Sehingga secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Selain penelitian yang dilakukan Yopi Rikmasari ada juga suatu penelitian mengenai pelayan kefarmasian yang dilakukan Ardiansyah (2004) yang meneliti tentang penilaian konsumen atas peran apotek sebagai pusat informasi obat yang mana informasi obat merupakan salah satu poin dari pelayanan asuhan kefarmasian yang ternyata menurut konsumen di Kabupaten Bantul secara keseluruhan sudah diterapkan dengan baik oleh Apoteker di wilayah Kabupaten Bantul. Penelitian yang dilakukan oleh Himawan (2004) tentang persepsi konsumen apotek di wilayah Kota Jogjakarta mengenai pelayan informasi obat di apotek juga memberikan hasil bahwa pelayanan kefarmasian dalam hal ini mengenai informasi obat sudah di terapkan oleh Apoteker di wilayah Kota jogjakarta dengan baik sehingga konsumen secara keseluruhan merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Apoteker. Sedangkan menurut penelitian Jamil (2005) mengenai penerapan asuhan kefarmasian di apotek-apotek Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman secara keseluruhan sudah dilakukan dengan baik. Dari berbagai penelitian yang baru-baru ini dilakukan, secara keseluruhan sudah dilakukan dengan baik sehingga kemungkinan besar hasil yang didapatkan pada penelitian ini tidak jauh berbeda dengan berbagai penelitian yang baru-baru ini dilakukan yaitu persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta secara keseluruhan juga sudah baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian apotek di wilayah Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta sudah baik, dimana total persepsinya adalah 92%.
2. Tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja Farmasis di apotek wilayah Kecamatan Mergangsan Kotamadya Jogjakarta terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek sudah berjalan baik yang mencapai 82,7%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kinerja tenaga farmasi di apotek perlu ditingkatkan agar tercapai standar pelayanan asuhan kefarmasian di apotek.
2. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih gencar mengenai peran apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian agar masyarakat dapat lebih merasakan manfaat keberadaan apotek disekitar lingkungan mereka, sehingga dapat meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.
3. Untuk peneliti selanjutnya, pembagian jumlah responden konsumen tiap apotek sebaiknya rata atau pembagian jumlahnya tidak terlalu mencolok agar data yang didapat lebih representatif.
4. Sebaiknya responden kuisisioner tidak hanya untuk konsumen apotek saja tetapi juga petugas apoteknya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1981, *Psikologi Pendidikan Buku I*, Depdikbud, Jakarta.
- Anonim, 1987, *General Information : The Changing Role of The Pharmacist*, WHO Drug Information, volume 1
- Anonim, 1988, *Panduan Pelayanan Informasi Obat*, Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, PT (Persero) Kimia Farma, Jakarta.
- Anonim, 1994, *Konsep dan Berbagai Strategi Belajar Mengajar*, Depdikbud, Jakarta.
- Anonim, 2000, *Kumpulan Peraturan Perundangan Apotek*, Fakultas Farmasi Universitas Airlangga dan BPD ISFI Jawa Timur, Surabaya.
- Anonim, 2002, 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, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Ardiansyah, Y. M., 2004, *Penilaian Konsumen di Wilayah Kabupaten Bantul Mengenai Peran Apoteker Sebagai Pusat Informasi Obat*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Azwar, S., 1997, *Realiabilitas dan Validitas*, Penerbit Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Azwar, S., 1999, *Penyusunan Skala Psikologi*, Penerbit Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Fudholi, A., 2003, *Penyiapan Sumber Daya Manusia Menuju Kopetensi dan Obsesi Farmasi dalam Menghadapi Era Globalisasi*, *Makalah Seminar Nasional Undang-Undang Farmasi*, Jogjakarta.
- Himawan, R., 2004, *Persepsi Konsumen Apotek di Wilayah Kota Jogjakarta Mengenai Pelayanan Informasi Obat di Apotek*, Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Jamil. S., 2005, *Penerapan Asuhan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman*, Skripsi, Jurusan Farmasi Fakultas MIPA UII, Jogjakarta.

- Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*, (Terjemahan: Basu Swasta Dh.), Jilid I, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 1994, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi V, Intermedia, Jakarta.
- Mursyidi, A., 1985, *Statistika Farmasi dan Biologi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian survey*, Edisi VII, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.
- Notoatmodjo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Nunnaly, J., 1967, *Psychometric Methods*, New York, Mc.Graw-Hill.
- Rikmasari, Y., 2004, *Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja dan Pelayanan Resep di Apotek RSUD Kota Banjar Jawa Barat*, Fakultas Farmasi UGM, Jogjakarta.
- Santoso, S., 2003, *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariant*, Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Simamora, B., 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, M., 1989, *Metode Penelitian Survai*, Penerbit LP3S, Jakarta.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service, Edisi 1*, Andi Offset, Yogyakarta.

LAMPYRAN



## Lampiran 1. Surat Keterangan / ijin dari Bappeda Pemerintah Kota Yogyakarta



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Kenari 56 Telp. 515207, 515865, 515866 Pesawat 153, 154, Fax. 554432

YOGYAKARTA KODE POS 55165

EMAIL : bappeda@jogja.go.id; EMAIL INTRANET : bappeda@intra.jogja.go.id

HOTLINE SMS : 081 2278 0001, 2740; HOTLINE TELP : (G174) 555242; HOTLINE EMAIL : upik@jogja.go.id

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/1126

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala daerah istimewa Yogyakarta  
 Nomor : 070/2984 Tanggal : 23/05/2005

Mengingat : 1. Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta  
 Nomor 072/KD/1986 tanggal 6 Mei 1986 tentang Petunjuk Pelaksanaan  
 Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, Nomor : 33/KPT/1986  
 tentang : Tataaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah  
 maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian  
 2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/1.2/2004  
 Tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN  
 /PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijijinkan Kepada Nama : Adhistry Kharisma Justicia NO MHS / NIM : 01613173  
 Pekerjaan : Mahasiswa Fak. MIPA - UII  
 Alamat : Jl. Kaliurang Km.14,4 Yogyakarta  
 Penanggungjawab : Dr. R.A. Oetari, SU, Apt  
 Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul : PERSEPSI KONSUMEN  
 TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI  
 APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERGANGSAN  
 KOTAMADYA JOGJAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
 Waktu : 23/05/2005 Sampai 23/08/2005  
 Lampiran : Proposal dan Daftar Perlanyaan

Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta  
 (Co. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta)  
 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat,  
 3. Ijin ini tidak disiahsgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan  
 Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
 4. Surat ijin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya  
 ketentuan -ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah Setempat dapat memberi  
 bantuan seperlunya

Tanda tangan  
 Pemegang Ijin

Adhistry Kharisma Justicia

Tembusan Kepada Yth. :

1. Walikota Yogyakarta
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kantor Kesbang dan Linmas Kota Yogyakarta
4. Ka. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
5. Dir. Apotek di Kecamatan Mergangsan (G)
6. Arsip.

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 27/05/2005

A.n. Walikota Yogyakarta

Kepala Bappeda

Dr. Ka. Bidang Data, Penelitian & KAD



Wadjarni PR.

MR 90027328

## Lampiran 2. Surat keterangan/ ijin dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Yogyakarta



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. Prof. Dr. Sardjito No. 5 Telp. 515868, 515869 Yogyakarta 55233

Yogyakarta, 1-Juni-2005

Nomor : 070/1251  
 Kepada Yth :  
 Sifat : Pimpunan Apotek .....  
 Kota Yogyakarta  
 Hal : Penelitian / Praktek / Mencari Data. DI - YOGYAKARTA

Berdasarkan surat dari BAPPEDA Kota Yogyakarta Nomor : 070/1128 tanggal 27 - 5 - 2005, dengan ini kami memberikan ijin kepada :

Nama : Adhistry Eharisma Justicia  
 NO MHS / NIM : 01613173  
 Pekerjaan : Mahasiswa Fak MIPA - III  
 Alamat : Jl. Kaliurang Km.14.4 Yogyakarta

Untuk dapat mengadakan penelitian / Praktek / mencari data di instansi yang Bapak pimpin. Dengan judul : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERGANGSAN KOTA YOGYAKARTA

Adapun waktunya mulai 23 - 05 - 2005 sampai dengan 23 - 08 - 2005.

Dengan ketentuan :

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan - ketentuan yang berlaku setempat.
2. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah.
3. Surat ijin ini sewaktu - waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan - ketentuan tersebut diatas.
4. Wajib memberikan hasil penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.
5. Kemudian diharap para pejabat setempat dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



### Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

*Kepada*

*Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I responden*

*Di tempat*

*Dengan hormat,*

*Terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/ibu/Sdra/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.*

*Sebagai perkenalan, saya adalah mahasiswa Jurusan Farmasi yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul :*

**”PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERGANGSAN  
KOTAMADYA JOGJAKARTA”**

*Bantuan Bapak/ibu/Sdra/i dengan mengisi kuisisioner ini sangat berarti bagi saya dalam menunjang kelancaran penelitian ini dan demi kenyamanan Bapak/ibu/Sdra/i saya jamin kerahasiaan isi kuisisioner ini*

*Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Semoga tuhan Yang Maha Esa membantui kita semua. Amin.*

*Hormat saya,*

*Peneliti*



No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
5.	Pelayanan konsultasi dan informasi tentang obat sangat penting bagi pasien.				
6.	Ada perbedaan antara apotek dengan toko obat dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian kepada pasien tentang obat.				
7.	Pemberian pelayanan konsultasi dan informasi tentang obat di apotek dilakukan sendiri oleh Apoteker.				
8.	Apoteker membantu pasien memilihkan obat yang tepat.				
9.	Apoteker menerima konsultasi obat lewat telpon.				
10	Apotek memberikan layanan dan informasi obat melalui komputer/video.				
11	Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet/poster.				
12	Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang:				
	a.Khasiat obat				
	b.Dosis obat				
	c.Cara pemakaian				
	d.Frekuensi pemakaian				
	e.Saat pemakaian				
	f.Lama pemakaian				
	g.Efek samping obat				
	h.Penggunaan obat lain yang harus dihindari				
	i.Makanan atau minuman yang harus dihindari				
	j.Aktivitas yang harus dibatasi atau dihindari				
	k.Cara penyimpanan				
	l.Cara pembuangan obat sisa				
	m.Cara penggunaan saat hamil/menyusui				
13	Meminta pelayanan informasi dan konsultasi tentang obat di apotek hanya ketika membeli obat.				
14	Bersedia memberikan uang jasa bagi layanan konsultasi dan informasi obat yang diberikan apotek.				

**C. Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek**  
Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut **HARAPAN ANDA** dalam menerima Pelayanan Asuhan Kefarmasian di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai.

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

No	Pernyataan	STPg	TPg	Pg	SPg
1.	Kemampuan petugas apotek (apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat yang dibeli/digunakan.				
2.	Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti.				
3.	Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat secara tertulis yang jelas dan mudah dimengerti.				
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat dengan benar.				
5.	Petugas apotek (apoteker) memberikan cukup waktu dalam melayani konsumen dalam konsultasi dan informasi obat.				
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat yang didapat.				
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah.				
8.	Memberikan perhatian kepada konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat				
9.	Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian				
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian.				
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek (apoteker) yang melayani konsultasi obat				
12.	Petugas apotek (apoteker) memberikan konsultasi dan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta terlebih dahulu oleh konsumen)				
13.	Petugas apotek (apoteker) selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat				

**D. Penilaian Kinerja Petugas Apotek pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek**

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut **PENGALAMAN ANDA** dalam menerima Pelayanan Asuhan Kefarmasian di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai.

STPs : Sangat Tidak Puas

Ps : Puas

TPs : Tidak Puas

SPs : Sangat Puas

No.	Pernyataan	STPs	TPs	Ps	SPs
1.	Kemampuan petugas apotek (apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat yang dibeli/digunakan.				
2.	Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti.				
3.	Petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat secara tertulis yang jelas dan mudah dimengerti.				
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek (apoteker) memberikan pelayanan kefarmasian pada konsumen tentang obat dengan benar.				
5.	Petugas apotek (apoteker) memberikan cukup waktu dalam melayani konsumen dalam konsultasi dan informasi obat.				
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat yang didapat.				
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah.				
8.	Memberikan perhatian kepada konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat				
9.	Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian				
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian.				
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek (apoteker) yang melayani konsultasi obat				
12.	Petugas apotek (apoteker) memberikan konsultasi dan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta terlebih dahulu oleh konsumen)				
13.	Petugas apotek (apoteker) selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat				

DATA UJI VALIDITAS PERSEPSI KONSUMEN

No.	1	2	3	4a	4b	4c	5	6	7	8	9	10	11	12a	12b	12c	12d	12e	12f	12g	12h	12i	12j	12k	12l	12m	13	14	Σ
1	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	86
2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	87
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	94
4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	81
5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	78
6	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	84	
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	4	1	3	88	
8	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	1	2	81
9	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	95
10	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	2	1	70
11	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	81
12	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	4	86
13	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	76
14	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	94
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
16	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1	1	57
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	76
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	3	67
19	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	2	88
20	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	103
21	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	86
22	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	68
23	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	101
24	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	1	87
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	96
26	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	87
27	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	90
28	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	67
29	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	78
30	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	92

## Lampiran 5

## DATA UJI VALIDITAS HARAPAN KONSUMEN DAN KINERJA PETUGAS APOTEK

No.	Harapan													Kinerja													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Σ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	49	3	2	4	1	4	4	2	2	2	2	3	2	33
2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	48	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	34
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	47	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	40
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	44	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	1	3	2	1	3	1	3	4	4	4	2	2	34
6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	47	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	2	3	37
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	41
8	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	42	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	41
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	40	4	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	37
10	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	41	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	49
11	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	47
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	43	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	37
13	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	47	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	38
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	42	3	4	4	4	1	3	3	2	3	3	1	4	38
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50	3	3	4	3	3	2	2	4	1	4	3	3	38
16	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	36
17	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	40
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
19	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	46	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	38
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	46	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
21	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	46	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	30
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	47	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	43
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	49	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	47
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	47	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	33
25	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	40	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	39
26	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	48	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	30
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	49	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	47
28	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	46	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	46
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	4	4	2	1	3	3	1	3	4	3	37
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	1	36

## Lampiran 6

## PERSEPSI

## Uji Validitas dan Reliabilitas

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## 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
ITEM_1	80.9667	122.7920	.4004	.8815
ITEM_2	81.5333	118.9471	.4182	.8808
ITEM_3	80.9667	120.4471	.4477	.8802
ITEM_4A	81.3000	118.9759	.4855	.8792
ITEM_4B	81.2000	122.9931	.3399	.8823
ITEM_4C	81.0333	119.8954	.5451	.8786
ITEM_5	81.2333	120.2540	.3857	.8815
ITEM_6	81.2000	120.4414	.4475	.8802
ITEM_7	81.2667	125.8575	.0873	.8876
ITEM_8	81.1333	122.9471	.3537	.8821
ITEM_9	81.1333	126.8092	.0342	.8886
ITEM_10	81.1333	125.6368	.1159	.8866
ITEM_11	81.3000	114.1483	.6670	.8744
ITEM_12A	81.7667	117.4954	.5503	.8777
ITEM_12B	81.5667	116.5299	.5406	.8777
ITEM_12C	81.3333	116.7126	.5718	.8771
ITEM_12D	81.2000	118.3034	.4601	.8798
ITEM_12E	81.3000	118.2172	.5003	.8788
ITEM_12F	81.1333	120.5333	.4179	.8807
ITEM_12G	81.2667	119.3057	.4035	.8812
ITEM_12H	81.4667	117.8437	.5193	.8784
ITEM_12I	81.4667	114.9471	.5937	.8762
ITEM_12J	81.5000	115.5000	.5345	.8778
ITEM_12K	81.0667	117.4437	.5550	.8776
ITEM_12L	81.2333	118.0471	.4387	.8804
ITEM_12M	81.3000	118.2862	.4696	.8795
ITEM_13	81.5667	116.5989	.4525	.8802
ITEM_14	81.5333	119.4299	.3928	.8814

N of Cases = 30.0

N of Items = 28

## 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 = 25

Alpha = .8958

## Lampiran 7

## PERSEPSI

## Uji Validitas dan Reliabilitas (Uji Ulang)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM_1	71.6000	118.1103	.3889	.8939
ITEM_2	72.1667	115.1092	.3694	.8946
ITEM_3	71.6000	116.1103	.4185	.8932
ITEM_4A	71.9333	114.6161	.4620	.8922
ITEM_4B	71.8333	118.2816	.3315	.8947
ITEM_4C	71.6667	114.7816	.5719	.8905
ITEM_5	71.8667	115.1540	.4048	.8935
ITEM_6	71.8333	115.3851	.4667	.8922
ITEM_8	71.7667	118.1161	.3546	.8943
ITEM_11	71.9333	109.3057	.6780	.8869
ITEM_12A	72.4000	112.8000	.5492	.8903
ITEM_12B	72.2000	111.8897	.5376	.8904
ITEM_12C	71.9667	111.3437	.6110	.8888
ITEM_12D	71.8333	114.2816	.4211	.8933
ITEM_12E	71.9333	112.8920	.5354	.8906
ITEM_12F	71.7667	115.7023	.4215	.8931
ITEM_12G	71.9000	114.1621	.4247	.8932
ITEM_12H	72.1000	112.5759	.5515	.8902
ITEM_12I	72.1000	110.2310	.5964	.8889
ITEM_12J	72.1333	109.9816	.5767	.8894
ITEM_12K	71.7000	112.4241	.5735	.8897
ITEM_12L	71.8667	112.8782	.4614	.8924
ITEM_12M	71.9333	113.9954	.4450	.8927
ITEM_13	72.2000	111.4759	.4723	.8925
ITEM_14	72.1667	115.3161	.3583	.8948

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .8958

## Lampiran 8

## KEPENTINGAN

## Uji Validitas dan Reliabilitas

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## 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
ITEM_1	42.1667	12.2126	.5514	.7762
ITEM_2	42.1667	12.9023	.3460	.7930
ITEM_3	42.2000	12.3034	.5192	.7788
ITEM_4	42.2333	11.6333	.5539	.7739
ITEM_5	42.2333	11.8402	.5690	.7731
ITEM_6	42.2667	12.8920	.3457	.7931
ITEM_7	42.3000	12.0793	.5080	.7790
ITEM_8	42.3333	12.1609	.4916	.7805
ITEM_9	42.2333	13.0816	.2415	.8033
ITEM_10	42.2000	13.2000	.2581	.8000
ITEM_11	42.2667	12.7540	.3256	.7958
ITEM_12	42.0667	12.6851	.4375	.7859
ITEM_13	42.1333	12.5333	.4613	.7838

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0      N of Items = 13

Alpha = .7994

## Lampiran 9

## KINERJA

## Uji Validitas dan Reliabilitas

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM_1	36.4000	26.6621	.4965	.7583
ITEM_2	36.4000	29.1448	.3016	.7763
ITEM_3	36.4000	27.5586	.3907	.7691
ITEM_4	36.7333	28.0644	.3325	.7749
ITEM_5	36.5667	28.7368	.2585	.7821
ITEM_6	36.7333	27.1678	.3877	.7700
ITEM_7	36.7333	27.3747	.4400	.7642
ITEM_8	36.5667	28.6678	.3381	.7735
ITEM_9	36.6333	26.9989	.4094	.7676
ITEM_10	36.4667	27.9126	.4639	.7632
ITEM_11	36.2667	29.2368	.3192	.7749
ITEM_12	36.5000	26.6724	.5324	.7552
ITEM_13	36.4000	25.6966	.6526	.7429

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 13

Alpha = .7814

## Lampiran 10

## DATA PENELITIAN PERSEPSI KONSUMEN

No.	1	2	3	4a	4b	4c	5	6	8	11	12a	12b	12c	12d	12e	12f	12g	12h	12i	12j	12k	12l	12m	13	14
1	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2
2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	4	3
5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
8	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
9	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
11	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
12	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	2	4	4
13	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2	2
15	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4
16	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
17	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
20	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2
22	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
23	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
24	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
28	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
29	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2
30	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	2	4	1	3
31	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	4	2	1	2
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3
33	3	1	3	2	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	2	2	1	3	4	2	1	2
34	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2
35	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4
36	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4
38	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	2	3	2	3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	2	4	2	1	2	2	1	1	1	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3
42	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2
43	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
44	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
45	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
47	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	1
48	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
49	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
50	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2
51	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2
52	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
53	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	2	4

## Lampiran 10

No.	1	2	3	4a	4b	4c	5	6	8	11	12a	12b	12c	12d	12e	12f	12g	12h	12i	12j	12k	12l	12m	13	14
55	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
56	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2
57	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
58	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
59	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2
61	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
62	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
63	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
64	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2
65	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	2	4	1	3
66	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	4	2	1	2
67	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3
68	3	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	3	4	2	1	2
69	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2
70	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4
71	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1	1	1
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
76	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	1	2	2	2	2	2
77	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3
78	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
79	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2
81	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	2	4	1	3
82	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	2	1	2
83	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
84	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3	4	2	1	2
85	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2
86	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
87	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3
88	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
89	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1
91	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
92	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
93	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	1	3	4	3
94	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
97	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
98	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
100	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
101	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4
102	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
103	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2	2
104	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4
105	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
106	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
107	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
108	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
109	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
110	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2
111	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2

## Lampiran 10

No.	1	2	3	4a	4b	4c	5	6	8	11	12a	12b	12c	12d	12e	12f	12g	12h	12i	12j	12k	12l	12m	13	14
112	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
113	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
115	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
117	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
118	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3
119	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4
120	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3
122	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
123	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3
124	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3
125	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3
126	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3
127	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
128	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
129	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	1	3	2	3	3
130	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	4
131	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2
132	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3
133	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4
134	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3
136	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
138	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
139	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
140	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
141	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3
142	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4
143	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
144	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3
145	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
146	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3
147	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3
148	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3
149	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3
150	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
151	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
152	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	3	2	3	3
153	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	4	3	2	4
154	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2
155	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
156	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
157	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
158	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
159	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
160	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2
161	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
162	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
163	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
165	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
167	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
168	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3

## Lampiran 10

No.	1	2	3	4a	4b	4c	5	6	8	11	12a	12b	12c	12d	12e	12f	12g	12h	12i	12j	12k	12l	12m	13	14
169	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4
170	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
171	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
172	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
173	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
174	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
175	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3
176	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	2
177	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2
178	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3
179	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4
181	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
183	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
184	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3
185	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4
186	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
187	4	2	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4
188	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2
189	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
190	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	4	2	2
191	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	1	3
192	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2
193	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2
194	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
195	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
197	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
199	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
200	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3

## Lampiran 11

## DATA PENELITIAN HARAPAN DAN KINERJA PETUGAS APOTEK

No.	Harapan Konsumen													Kinerja petugas apotek													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	
2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	
3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	
5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	1	3	3	2	3	3	3	1	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	
8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	
9	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1	2	4	4	4	
11	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	1	1	2	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	1	1	3	1	1	2	4	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	1	3	1	3	4	3	3	
18	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	3	2	2	4	
20	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
22	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	4	2	2	2	2	2	3	2	
28	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	
29	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	
30	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	4	2	2	2	
32	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	2	3	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	
34	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	
41	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	1	3	4	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	
46	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	2	3	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	
48	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	
49	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	
50	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
51	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	
53	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	2	3	2	3	1	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	

## Lampiran 11

No.	Harapan Konsumen													Kinerja petugas apotek													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
56	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	3	3	
57	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	
60	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
61	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
62	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	
64	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
65	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	
66	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	
68	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	
71	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	
72	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	
73	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	3	2	3	4	
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
75	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	
76	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	2	2	3	3	1	4	
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
78	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	
79	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	
80	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4
81	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	
83	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
84	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	
86	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	
87	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	
89	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	
90	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	
92	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
94	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
95	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
96	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
97	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	
99	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	
100	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	
101	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	
102	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	
103	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	1	3	2	3	3
105	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	4	1	
106	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	
107	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	
108	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	1	3	4	
109	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	
110	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	
111	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	
112	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	1	1	3	4	
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	

## Lampiran 11

No.	Harapan Konsumen													Kinerja petugas apotek												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
114	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3
115	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	1	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	1	1	3	3	3
117	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3
118	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4
120	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
122	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
123	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3
125	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
126	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3
127	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2
128	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
129	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
131	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
133	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
134	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
136	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
137	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
138	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
139	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
142	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
143	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2
144	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
145	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	1
148	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	1	4	4	3	3	3
149	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4
150	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4
151	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3
152	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3
153	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	2	3	2	2	3	3	1	4
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3
155	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	4	4	4	3	3
156	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4
157	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3
159	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2
160	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
161	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
162	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
163	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
164	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
165	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
166	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	2
169	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
170	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3
171	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	1	4	4	4

## Lampiran 11

No.	Harapan Konsumen													Kinerja petugas apotek													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	1	3	1	3	2	2	1	4	1	1	
173	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	1	3	
174	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	1	4	4	4	
175	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
176	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
177	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	
178	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
179	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	1	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1	4	1	1	
181	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	
182	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	
183	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	
184	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	1	3	4	3	3	
186	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	4	1	
187	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	
189	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	
190	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	
191	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	
192	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	2	2	2	3	4	3	4	
193	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	
194	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
195	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	4
196	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	2	2	3	3	3	
197	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	
198	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	
200	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	

## Lampiran 12

## Karakteristik responden

## Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	89	44.5	44.5	44.5
Perempuan	111	55.5	55.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	56	28.0	28.0	28.0
25 - 39 tahun	91	45.5	45.5	73.5
40 - 55 tahun	40	20.0	20.0	93.5
> 55 tahun	13	6.5	6.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Hubungan dengan pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diri Sendiri	58	29.0	29.0	29.0
Orang tua	30	15.0	15.0	44.0
Saudara	88	44.0	44.0	88.0
Tetangga	24	12.0	12.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	10	5.0	5.0	5.0
SLTP	27	13.5	13.5	18.5
SLTA	96	48.0	48.0	66.5
Akademi/Diploma	38	19.0	19.0	85.5
S-1	22	11.0	11.0	96.5
S-2	7	3.5	3.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp150.000	17	8.5	8.5	8.5
Rp150.000-Rp300.000	38	19.0	19.0	27.5
Rp300.001-Rp.500.000	48	24.0	24.0	51.5
Rp500.001-Rp1.000.000	54	27.0	27.0	78.5
>Rp1.000.000	43	21.5	21.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Lampiran 13

## Deskripsi Persepsi Konsumen

B1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.0	1.0	1.0
2	22	11.0	11.0	12.0
3	83	41.5	41.5	53.5
4	93	46.5	46.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.0	1.0	1.0
2	55	27.5	27.5	28.5
3	67	33.5	33.5	62.0
4	76	38.0	38.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	37	18.5	18.5	18.5
3	80	40.0	40.0	58.5
4	83	41.5	41.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B4\_A

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	37	18.5	18.5	18.5
3	94	47.0	47.0	65.5
4	69	34.5	34.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B4\_B

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	17	8.5	8.5	8.5
3	121	60.5	60.5	69.0
4	62	31.0	31.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B4\_C

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	21	10.5	10.5	10.5
3	104	52.0	52.0	62.5
4	75	37.5	37.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2.0	2.0	2.0
2	25	12.5	12.5	14.5
3	110	55.0	55.0	69.5
4	61	30.5	30.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
2	33	16.5	16.5	17.0
3	98	49.0	49.0	66.0
4	68	34.0	34.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.0	1.0	1.0
2	16	8.0	8.0	9.0
3	107	53.5	53.5	62.5
4	75	37.5	37.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	5.5	5.5	5.5
2	38	19.0	19.0	24.5
3	84	42.0	42.0	66.5
4	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	9.0	9.0	9.0
	3	62	31.0	31.0	40.0
	4	120	60.0	60.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

B12\_B

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	9.5	9.5	9.5
	3	68	34.0	34.0	43.5
	4	113	56.5	56.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

B12\_C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	9.5	9.5	9.5
	3	85	42.5	42.5	52.0
	4	96	48.0	48.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

B12\_D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	11.5	11.5	11.5
	3	81	40.5	40.5	52.0
	4	96	48.0	48.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

B12\_E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	11.0	11.0	11.0
	3	107	53.5	53.5	64.5
	4	71	35.5	35.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

B12\_F

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.0	1.0	1.0
2	23	11.5	11.5	12.5
3	117	58.5	58.5	71.0
4	58	29.0	29.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_G

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	54	27.0	27.0	27.0
3	82	41.0	41.0	68.0
4	64	32.0	32.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_H

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	50	25.0	25.0	25.0
3	97	48.5	48.5	73.5
4	53	26.5	26.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_I

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	6.5	6.5	6.5
2	40	20.0	20.0	26.5
3	91	45.5	45.5	72.0
4	56	28.0	28.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_J

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	12.0	12.0	12.0
2	52	26.0	26.0	38.0
3	62	31.0	31.0	69.0
4	62	31.0	31.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_K

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2.5	2.5	2.5
2	65	32.5	32.5	35.0
3	84	42.0	42.0	77.0
4	46	23.0	23.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_L

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4.5	4.5	4.5
2	33	16.5	16.5	21.0
3	95	47.5	47.5	68.5
4	63	31.5	31.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B12\_M

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2.5	2.5	2.5
2	65	32.5	32.5	35.0
3	66	33.0	33.0	68.0
4	64	32.0	32.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	21	10.5	10.5	10.5
2	44	22.0	22.0	32.5
3	68	34.0	34.0	66.5
4	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

B14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2.0	2.0	2.0
2	56	28.0	28.0	30.0
3	86	43.0	43.0	73.0
4	54	27.0	27.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

## Rata-rata Persepsi Konsumen

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
B1	200	0	3.34
B2	200	0	3.09
B3	200	0	3.23
B4_A	200	0	3.16
B4_B	200	0	3.23
B4_C	200	0	3.27
B5	200	0	3.14
B6	200	0	3.17
B8	200	0	3.28
B11	200	0	3.04
B12_A	200	0	3.51
B12_B	200	0	3.47
B12_C	200	0	3.39
B12_D	200	0	3.37
B12_E	200	0	3.25
B12_F	200	0	3.16
B12_G	200	0	3.05
B12_H	200	0	3.02
B12_I	200	0	2.95
B12_J	200	0	2.81
B12_K	200	0	2.86
B12_L	200	0	3.06
B12_M	200	0	2.95
B13	200	0	2.91
B14	200	0	2.95

## Lampiran 14

## Harapan Konsumen

C1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	107	53.5	53.5	53.5
	3	93	46.5	46.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	107	53.5	53.5	53.5
	3	93	46.5	46.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	101	50.5	50.5	50.5
	3	99	49.5	49.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	114	57.0	57.0	57.0
	3	79	39.5	39.5	96.5
	2	7	3.5	3.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	101	50.5	50.5	50.5
	3	95	47.5	47.5	98.0
	2	4	2.0	2.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	68	34.0	34.0	34.0
	3	132	66.0	66.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	87	43.5	43.5	43.5
	3	101	50.5	50.5	94.0
	2	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	86	43.0	43.0	43.0
	3	105	52.5	52.5	95.5
	2	9	4.5	4.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	104	52.0	52.0	52.0
	3	94	47.0	47.0	99.0
	2	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	108	54.0	54.0	54.0
	3	92	46.0	46.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	78	39.0	39.0	39.0
	3	110	55.0	55.0	94.0
	2	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	125	62.5	62.5	62.5
	3	75	37.5	37.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

C13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	116	58.0	58.0	58.0
	3	84	42.0	42.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
C1	200	0	3.54
C2	200	0	3.54
C3	200	0	3.51
C4	200	0	3.54
C5	200	0	3.49
C6	200	0	3.34
C7	200	0	3.38
C8	200	0	3.39
C9	200	0	3.51
C10	200	0	3.54
C11	200	0	3.33
C12	200	0	3.63
C13	200	0	3.58

## Lampiran 15

## Kinerja petugas apotek

D1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	88	44.0	44.0	44.0
3	72	36.0	36.0	80.0
2	33	16.5	16.5	96.5
1	7	3.5	3.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

D2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	66	33.0	33.0	33.0
3	98	49.0	49.0	82.0
2	36	18.0	18.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

D3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	60	30.0	30.0	30.0
3	91	45.5	45.5	75.5
2	38	19.0	19.0	94.5
1	11	5.5	5.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

D4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	40	20.0	20.0	20.0
3	91	45.5	45.5	65.5
2	60	30.0	30.0	95.5
1	9	4.5	4.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

D5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	25.5	25.5	25.5
	3	64	32.0	32.0	57.5
	2	68	34.0	34.0	91.5
	1	17	8.5	8.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	45	22.5	22.5	22.5
	3	79	39.5	39.5	62.0
	2	57	28.5	28.5	90.5
	1	19	9.5	9.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	33	16.5	16.5	16.5
	3	103	51.5	51.5	68.0
	2	47	23.5	23.5	91.5
	1	17	8.5	8.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	35	17.5	17.5	17.5
	3	108	54.0	54.0	71.5
	2	45	22.5	22.5	94.0
	1	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	27	13.5	13.5	13.5
	3	78	39.0	39.0	52.5
	2	79	39.5	39.5	92.0
	1	16	8.0	8.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	10.5	10.5	10.5
	3	102	51.0	51.0	61.5
	2	63	31.5	31.5	93.0
	1	14	7.0	7.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	19.0	19.0	19.0
	3	109	54.5	54.5	73.5
	2	47	23.5	23.5	97.0
	1	6	3.0	3.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	37	18.5	18.5	18.5
	3	120	60.0	60.0	78.5
	2	25	12.5	12.5	91.0
	1	18	9.0	9.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

D13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	73	36.5	36.5	36.5
	3	98	49.0	49.0	85.5
	2	22	11.0	11.0	96.5
	1	7	3.5	3.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
D1	200	0	3.21
D2	200	0	3.15
D3	200	0	3.00
D4	200	0	2.81
D5	200	0	2.75
D6	200	0	2.75
D7	200	0	2.76
D8	200	0	2.83
D9	200	0	2.58
D10	200	0	2.65
D11	200	0	2.90
D12	200	0	2.88
D13	200	0	3.19

