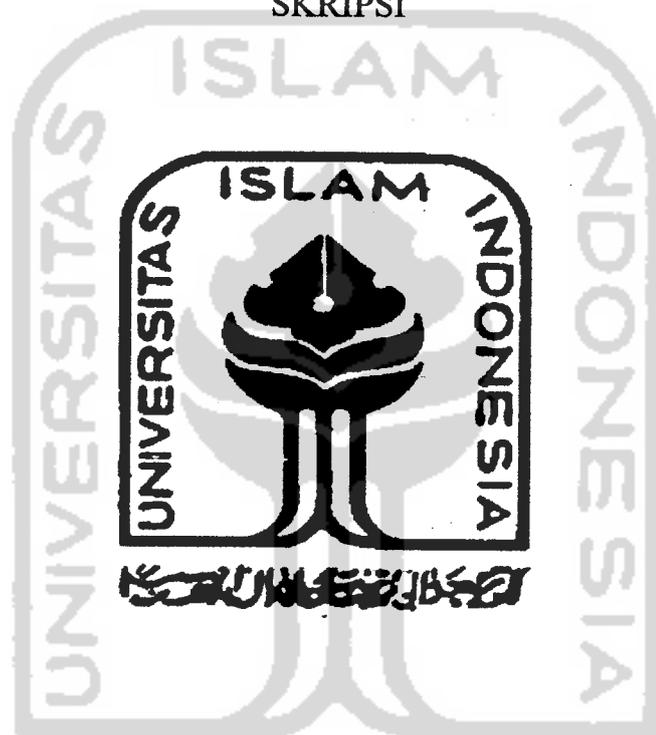


**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN  
KOTAGEDE KOTAMADYA JOGJAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

**NURINA NAFILLA**

01613154

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

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

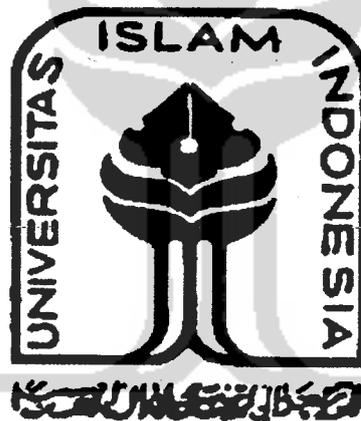
**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi

(S. Farm)

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia Jogjakarta



Oleh:

**NURINA NAFILLA**  
01613154

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

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

Oleh:  
**NURINA NAFILLA**

01613154

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

Universitas Islam Indonesia

Tanggal 22 Februari 2006

Ketua Penguji,



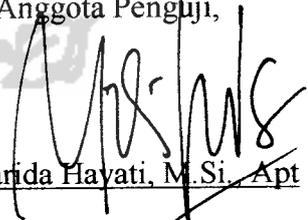
Prof. Dr. R.A. Oetari, SU, Apt

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

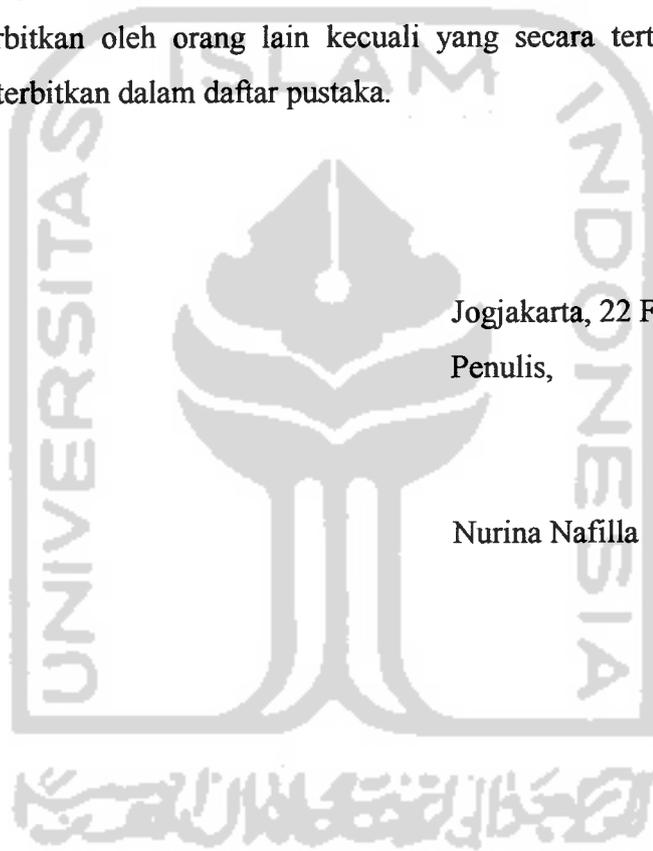
## PERNYATAAN

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

Jogyakarta, 22 Februari 2006

Penulis,

Nurina Nafilla



## MOTTO

*Ingatlah, ketika kamu memohon pertolongan kepada Tuhanmu dan Ia mengabulkannya, firman-Nya, " Sungguh aku akan menolongmu dengan seribu malaikat yang beriringan."*

*(Q.S. Al Anfaal Ayat 9)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu dengan urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*

*(Q.S. Asy-Syarah Ayat 6-8)*

*"Success is not the key to happiness, happiness is the key to success. If you love what you are doing you will be successful"*

*(Albert Schwitler)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMABHKAN DENGAN TULUS IKHLAS DAN  
CINTA KASIH SERTA TERJMA KASIH KEPADA :

Allah SWT atas karunia dan ridhonya yang telah menghembuskan roh kedalam  
tubuhku dan membekali ku dengan akal dan pikiran  
sehingga terselesainya tugas akhir ini

Papa dan Mama tercinta atas  
kesabaran, keikhlasan serta doa dan rizky yang mengalir dari setiap tetes  
keringat serta kasih sayang yang tidak bisa illa balas dengan apa pun  
Ade'-ade'ku tersayang (Syauqi dan Faiz) tetep rajin belajar dan terus berdoa ya  
de', jadi anak-anak yang bisa dibanggain Papa dan Mama.

### SPECIAL THANK TO :

Sahabat-sahabatku, terima kasih buat kebersamaan yang indah. Semoga hari-  
hari itu akan menjadi kenangan yang tak terlupakan.

Friends are angels sent down to earth, to make good days and and to help us  
find our way.

Friendship is a ship that carries you through the storms. So nice to have you all  
as my friend.

Fanny, makasi banget udah jadi temen illa yang paling baik. Dari smp sampe kuliah bareng  
terus. Jangan bosen-bosen ya dengerin cerita2 illa ☺, nengis2nya illa ☺, n g bosen kasih  
masukn2 buat illa ☺

Venny, yg lucu, makasih ya dah nungguin ujian ☺

Nita yang tambah ayu.. makasih juga dah nungguin ujian. Wah heboh bgt klo  
ada mb nita iki ☺

Desi, Cepet nyusul ya Des, yang smangat. Cayoo ☺  
yang sibuk kulaan mlulu.. ☺ di tunggu lo undangannya ☺

♥ TOMMY sayank ku makasih bgttt ... udah dibantuin, di temenin ,sering dimarahin ma illa  
klo illa lg g sabar.. Udah ngasih support terbesar waktu illa buat skripsi ini

THANK Q buat teman-teman ku...

Deni(teman skripsiku), Adis, Viktor, wiwik, aan, jerry

### Farmasi angkatan 2001

Buat seluruh teman-teman seperjuangan di angkatan 2001 terimakasih atas kerjasama dan  
kebersamaan kita selama ini, dan maaf jika ada salah yang disengaja ataupun tidak disengaja.  
Kenangan dikampus tidak akan pernah kulupakan semoga kita dapat menjaga nama baik  
dan meningkatkan citra Farmasi VII

## KATA PENGANTAR

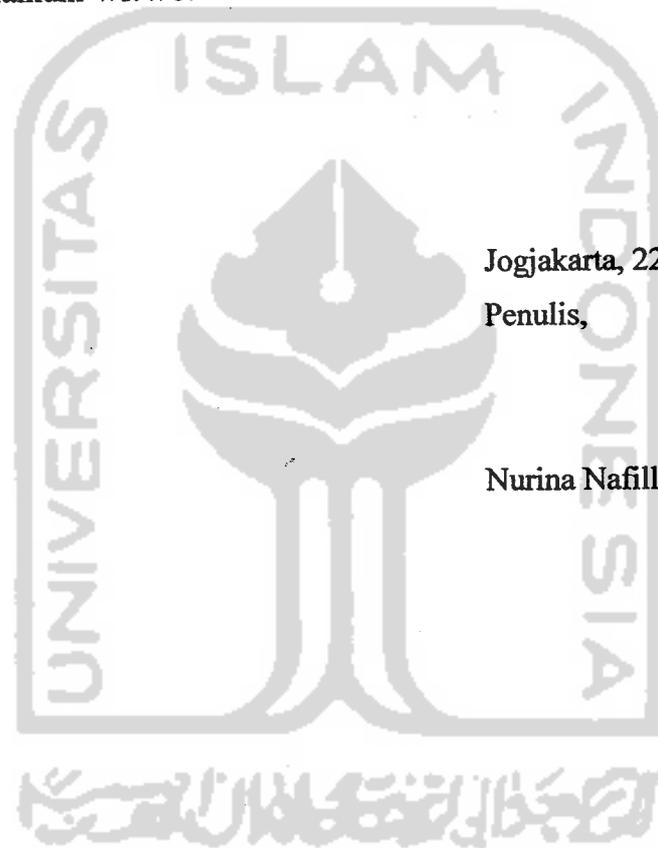
Assalamu allaikum Wr.Wb

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DIAPOTEK WILAYAH KECAMATAN KOTAGEDE KOTAMADYA JOGJAKARTA” yang merupakan salah satu syarat kelengkapan untuk menyelesaikan program S1 Jurusan Farmasi Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa asuhan kefarmasian diterapkan oleh Apoteker di Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta dengan baik. Pada penulisan skripsi ini, penuli banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada skripsi ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. R.A. Oetari, SU, Apt, selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulis hingga selesai.
2. Ibu Kariyam, M.Si, selaku pembimbing pendamping yang dengan kesabarannya mengarahkan dan membimbing penulis hingga selesai.
3. Ibu Farida Hayati M.Si, Apt, selaku penguji yang telah memberikan koreksi, arahan, dan masukan guna kesempurnaan skripsi ini. Dan selaku Ketua Jurusan Farmasi Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Jaka Nugraha M.Si, selaku Dekan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Seluruh Dosen Jurusan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
6. Seluruh Karyawan Jurusan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna oleh karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu demi penyempurnaan penelitian ini, mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada kita. Amien.  
Wassalamu Allaikum Wr.Wb.



Jogjakarta, 22 Februari 2006

Penulis,

Nurina Nafilla

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	vii
DARTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
<b>BAB II. STUDI PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Uraian Tentang Apotek .....	5
2. Uraian Tentang Apoteker/Farmasis .....	6
3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	6
4. Asuhan Kefarmasian di Apotek .....	7
5. Penelitian dan Pengembangan Farmasi .....	16
6. Uraian tentang Penelitian Sosial .....	17
7. Persepsi Konsumen .....	18

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Cara Penelitian .....	25
Gambar 2. Diagram Kartesius .....	35
Gambar 3. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar 4. <i>Pie Chart</i> Umur Responden .....	41
Gambar 5. <i>Pie Chart</i> Hubungan Responden dengan Pasien .....	42
Gambar 6. <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir Responden .....	43
Gambar 7. <i>Pie Chart</i> Pendapatan per Bulan Responden .....	44
Gambar 8. Diagram Batang Tingkat Kesesuaian Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek pada Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek .....	59
Gambar 9. Diagram Kartesius Analisis Tingkat Kesesuaian Harapan Konsumen dan Kinerja Petugas Apotek pada Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek .....	63

## 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 Item kuisisioner .....	39
Tabel IX.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan Obat .....	45
Tabel X.	Total Jawaban Responden terhadap Faktor Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan Obat .....	46
Tabel XI.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Fungsi atau Peran Apoteker dalam Pelayanan asuhan Kefarmasian .....	48
Tabel XII.	Total Jawaban Responden terhadap Faktor Fungsi atau Peran Apoteker dalam Pelayanan asuhan Kefarmasian .....	48
Tabel XIII.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Media Pelayanan Informasi Asuhan Kefarmasian .....	49
Tabel XIIV.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Macam Informasi Obat yang dibutuhkan .....	51

8. Pelayanan .....	20
9. Pembuatan Kuisisioner .....	22
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>36</b>
A. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
C. Deskripsi Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek .....	45
D. Kesesuaian Harapan (Kepentingan) Konsumen dengan Kinerja Petugas Apotek Mengenai Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek .....	56
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

Tabel XV.	Total Jawaban Responden terhadap Faktor Macam Informasi Obat yang dibutuhkan .....	52
Tabel XVI.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Penghargaan Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian tentang Informasi Obat yang diterimanya .....	53
Tabel XVII.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Kesadaran Konsumen akan Hak nya memperoleh Pelayanan Kefarmasian berupa Informasi Obat .....	55
Tabel XVIII.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Cara Pemberian Pelayanan Asuhan Kefarmasian .....	56
Tabel XIX.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Penampilan dan Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian ...	57
Tabel XX.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Prasarana Fisik Pelayanan Kefarmasian .....	58
Tabel XXI.	Rekapitulasi Analisis Kesesuaian Harapan dan Kinerja Petugas Apotek terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek ..	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat ijin dari Bappeda Pemerintah Kota Jogjakarta A/n Gubernur .....	70
Lampiran 2. Surat ijin dari Bappeda Pemerintah Kota Jogjakarta A/n Walikota .....	71
Lampiran 3. Surat ijin dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Jogjakarta .....	72
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian .....	73
Lampiran 5. Data Uji Validitas Persepsi Konsumen .....	78
Lampiran 6. Data Uji Validitas Harapan dan Kinerja .....	79
Lampiran 7. Uji Validitas Persepsi .....	80
Lampiran 8. Uji Ulang Validitas Persepsi .....	81
Lampiran 9. Uji Validitas Harapan .....	82
Lampiran 10. Uji Validitas Kinerja .....	83
Lampiran 11. Data Penelitian Karakteristik Responden .....	84
Lampiran 12. Data Penelitian Persepsi Konsumen .....	88
Lampiran 13. Data Penelitian Harapan Konsumen .....	92
Lampiran 14. Data Penelitian Kinerja .....	96
Lampiran 15. Hasil Uji SPSS Karakteristik Responden .....	100
Lampiran 16. Hasil Uji SPSS Deskripsi Persepsi Konsumen .....	101
Lampiran 17. Hasil Uji SPSS Deskripsi Harapan Konsumen .....	106
Lampiran 18. Hasil Uji SPSS Deskripsi Kinerja .....	109

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

## INTISARI

Asuhan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Komponen yang harus diperhatikan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi di apotek adalah konsumen apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan kesesuaian antara harapan konsumen serta kinerja pelayanan asuhan kefarmasian oleh apotek-apotek di wilayah Kecamatan Kota gede Kotamadya Jogjakarta, sehingga dapat menjadi masukan bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Alat yang digunakan untuk mendapatkan data pada penelitian ini adalah kuisioner yang berisi pernyataan-pernyataan aspek asuhan kefarmasian. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution, for Windows ver. 11*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta terlihat dari nilai total persepsi mencapai 84%. Dan kesesuaian antara kepentingan (harapan) konsumen dengan kinerja petugas apotek di wilayah Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta sudah berjalan dengan baik, mencapai tingkat kesesuaian 94,8%.

Kata kunci: Persepsi Konsumen, Asuhan Kefarmasian, apotek

**COSTUMER PERCEPTION TO PHARMACEUTICAL CARE  
IN DISPENSARY OF KOTAGEDE DISTRICT  
JOGJAKARTA SUBPROVINCE**

**ABSTRACT**

Pharmaceutical care is a kind of service in pharmacy field to increase the life quality of patients. The dispensary costumers were the components which must be paid attention for increasing the pharmaceutical care services given by pharmacy labor in dispensaries. This research was conducted to know the costumer perception and the accuracy between the costumer hope and performance of pharmaceutical care services held by the dispensary in Kotagede district Jogjakarta subprovince, so this information could be to increase the pharmaceutical care services. This research used accidental sampling method. Data collected from questioners containing the statements about pharmaceutical care aspects. Data analyzed with SPSS (Statistical Product and Service Solution, for Windows ver 11). The results showed that the costumers had a good perception on pharmaceutical care services in dispensary in Kotagede district Jogjakarta subprovince based on 84% total perception values. There was good accuracy between costumer hope and the performance of pharmacy labor in dispensary in Kotagede district Jogjakarta subprovince, which had level of accuracy 94.8%.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Arti kesehatan memegang salah satu peran yang sangat penting bagi kesejahteraan dan kelangsungan hidup manusia. Pembangunan kesehatan mempunyai tujuan agar tercapainya kesadaran, kemampuan, dan kemauan hidup sehat setiap individu untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Sehat disini adalah sehat jasmani, sehat rohani, sehat sosial bukan sekedar bebas dari penyakit, cacat dan fisik yang lemah, yang tentunya didukung oleh upaya-upaya kesehatan yang ada dan juga tersedianya obat-obatan dan alat kesehatan yang mencukupi dengan kualitas baik dan distribusi yang merata (Anonim, 2003a).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat berbagai upaya telah dilakukan pemerintah, salah satunya adalah dengan penyediaan obat yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memberikan perhatian besar dalam usaha pengadaan obat. Dengan membuat regulasi dan deregulasi tentang pengadaan, distribusi obat dan tentunya pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah 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 masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik jika masing-masing profesi/tenaga kesehatan memberikan pelayanannya secara terpadu didasarkan pada standar profesi, etika dan norma masing-masing (Anonim, 2003b).

Kontribusi nyata apotek dalam rangka pemberian hak atas kesehatan dan meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia adalah berupa aktivitas penyediaan dan penyaluran perbekalan kesehatan dan alat kesehatan. Apotek juga berperan sebagai tempat pengabdian profesi apoteker atau farmasis. Melalui praktek profesi di apotek maka seorang farmasis dapat dinilai oleh masyarakat sejauh mana dia

memberikan yang terbaik. 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 standar kompetensi farmasis yang telah ditetapkan juga menjadi syarat mutlak agar pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat merupakan pelayanan yang terbaik dan mengenai sasaran.

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. Obat merupakan sarana kesehatan yang diproduksi dengan filosofi asuhan kefarmasian artinya bahwa obat yang diproduksi merupakan obat yang berkualitas dan bila digunakan oleh pasien atau masyarakat mempunyai efikasi, aman, cukup memadai, nyaman dan harga yang wajar. Tujuan tersebut akan tercapai bila obat yang diproduksi pabrik berkualitas dan pada saat pasien atau masyarakat menggunakan obat tersebut selalu mendapat informasi yang memadai dari farmasis.

Menurut peraturan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek bahwa pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui

tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktik harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan 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 Indonesia (ISFI) menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Dari dalam sudut pandang profesi farmasis sendiri, semangat untuk berubah kearah menjadi yang lebih baik sudah sangat dirasakan. Perubahan yang dimaksud disini bukan hanya dalam hal perubahan kualitas tetapi juga perubahan paradigma yang bermula dari era *Traditional Drug distribution Period*, dimana farmasis hanya mencakup membeli, meracik, menyiapkan, dan mengevaluasi *medicinal drugs* yang kemudian memasuki paradigma yang paling mutakhir disebut dengan era *Pharmaceutical Care Period* yang mengacu pada perubahan paradigma dunia kefarmasian dari *Drug Oriented* menuju *Custemer Oriented* (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. Penelitian ini dilakukan untuk melihat persepsi konsumen apotek-apotek pada kecamatan Kotagede, Kodya Jogjakarta mengenai asuhan kefarmasian. Persepsi ini menggambarkan pandangan konsumen, yang ditentukan oleh pengalaman mereka dalam menerima pelayanan asuhan kefarmasian di apotek. Hasil ini dapat digunakan selanjutnya dalam peningkatan kualitas pelayanan suatu apotek.

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah :

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

## **C. Tujuan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek-apotek pada Kecamatan Kotagede, Kotamadya Jogjakarta.
2. Mengetahui kesesuaian antara harapan konsumen serta kinerja pelayanan asuhan kefarmasian oleh apotek-apotek di Kecamatan Kotagede, Kotamadya Jogjakarta.

## BAB II STUDI PUSTAKA

### A. Tinjauan pustaka



#### 1. Uraian Tentang Apotek

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. Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamatan 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).

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.

Seiring dengan perubahan paradigma dunia kefarmasian dari *drug oriented* menuju *patient oriented*, maka diperlukan juga perubahan peran dari farmasis sebagai tenaga kesehatan yang berkompeten dibidang 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 pengetahuannya tentang informasi obat yang dibutuhkan oleh masyarakat (Anonim,1987).

## **2. Uraian Tentang Apoteker/Farmasis**

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 perundangan 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 Apoteker (SIA) adalah ijin yang diberikan oleh menteri kepada Apoteker atau Apoteker yang bekerjasama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan apotek di suatu tempat tertentu (Anonim, 2000).

## **3. 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 pelayanan 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 pelayanan kefarmasian dengan baik, Ditjen Yanfar dan Alkes Departemen Kesehatan bekerjasama dengan Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI) menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

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 farmasi dapat dicapai secara maksimal. Standar Kompetensi Farmasis merupakan pedoman profesional yang berfokus pada kepentingan pasien atau *costumer*. Hal ini sesuai dengan filosofi *Pharmaceutical Care* yang memberikan tanggung jawab kepada profesis farmasis dalam hal farmakoterapi untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan atau menjaga kualitas hidup pasien serta dalam lingkup yang lebih luas lagi adalah terpeliharanya dan terciptanya kualitas hidup yang lebih baik bagi masyarakat.

Untuk mempermudah pencapaian tujuan *Pharmaceutical Care* dibutuhkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang merupakan perwujudan standar kompetensi dalam bentuk yang lebih praktis dan teknis sehingga standar kompetensi dan SOP akan membantu farmasis dalam melaksanakan kompetensinya sebagai farmasis. SOP juga memberikan peluang bagi farmasis untuk menampilkan profesionalismenya, akuntabilitas dan tanggungjawab profesional kepada masyarakat dan pemerintah serta dalam bidang pelayanan kefarmasian. *Standar Operating Prosedures* farmasis di apotek terdiri dari:

- a. Asuhan kefarmasian.
- b. Akuntabilitas praktek farmasi.
- c. Manajemen praktis farmasi.
- d. Komunikasi farmasi.
- e. Pendidikan dan pelatihan farmasi.
- f. Penelitian dan pengembangan kefarmasian.

#### 4. 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 farmako terapi 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 evaluating 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) Farmasi
- 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 laporan 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 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, dan lainnya.
- e) Melakukan pelayanan ke rumah-rumah dalam rangka *home care* ini farmasi 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 secara berkala.
- h) Memonitor dan evaluasi kegiatan pelayanan informasi obat secara berkala.
- i) Menelusuri, menyaring dan memilih literature yang relevan dengan pertanyaan yang di terima.
- 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 prasaranya.
- b) Menilai media dan fasilitas yang digunakan.
- c) Menghitung banyaknya publikasi yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
- d) Menilai kebenaran dan kejelasan jawaban yang diberikan atas pertanyaan yang diterima 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 atau 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) Menghargasi 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 obatnya, dengan jelas, mempertimbangkan kenyamanan pasien
  - h) Menjelaskan dan memperagakan cara penggunaan obat dan cara bantunya 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 diberikan kepada pasien
  - b) Menilai jumlah pasien yang melakukan konsultasi dan kategori masalah yang dikonsultasikan
  - c) Menilai frekuensi keluhan pasien
  - d) Menilai dokumentasi dan kontinuitas program konsultasi
- e. Melakukan Monitoring efek samping obat
- 1) Tujuan
    - a) Tersedianya efek samping akibat penggunaan obat
    - b) Mencegah, meminimalkan dan mengatasi timbulnya efek samping obat
  - 2) Ruang lingkup

Ruang lingkup ini merupakan 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 lainnya
- b) Mengumpulkan data medik bila perlu dilengkapi dengan data kadar obat dalam darah
- c) Menganalisis kerja obat berdasarkan data medik dikaitkan dengan tujuan terapi yang telah ditetapkan
- 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 dengan 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 terapetik 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 terapetik.

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.

## 5. 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* (anonim, 2003) 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 peresapan 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 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 peresapan 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 dimasyarakat
- b. Menilai produk obat dan produk pelayanan kesehatan lain secara profesional
- c. Penyebarluaskan informasi obat dan berbagi aspek pelayanan kesehatan yang telah dievaluasi
- d. Terlibat dalam semua tahap-tahap pelaksanaan uji klinis

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

Dalam rangka mendapatkan gambaran mengenai penelitian sosial, diperlukan suatu pemahaman mengenai penelitian survai, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1989). Penelitian survai 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. Persepsi Konsumen**

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

Persepsi menurut Kotler dalam 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 menggembirakan atau menghebohkan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan atau menghebohkan.

Sementara itu, Solomon (dalam Sutisna, 2001) mendefinisikan sensasi sebagai tanggapan yang cepat sari 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 faktor 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 struktural.

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 (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.

## 8. 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.

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 (*Reliability*)

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 – raguan.

e. Empati (*Empathy*)

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 Amstrong, 1994).

#### 9. 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 kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja petugas apotek tersebut terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan asuhan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Kotagede, Kotamadya Jogjakarta.

## **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 perundangan – undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker (Keputusan Men - Kes RI 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 didalam melakukan sebuah pekerjaan.

#### 7. Konsumen

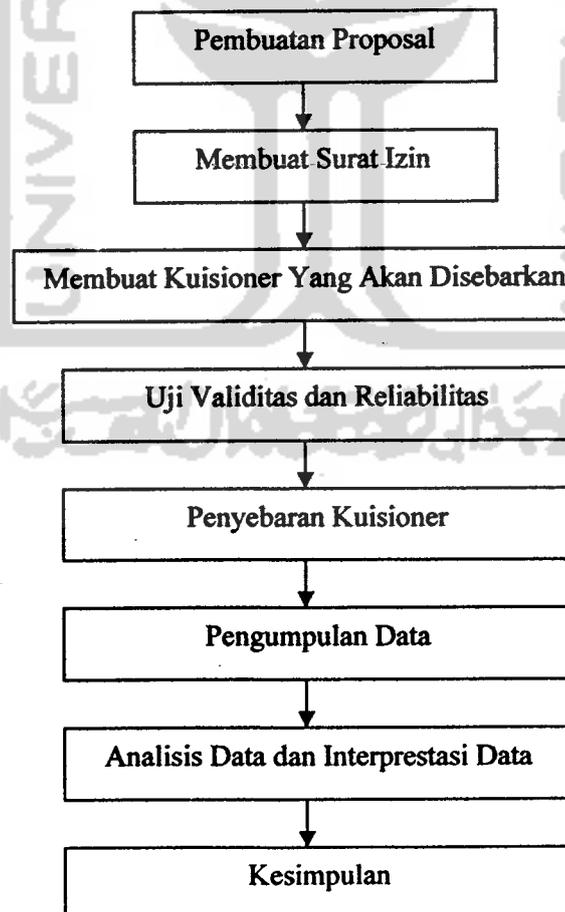
Konsumen adalah pasien atau orang lain yang membeli obat di apotek

#### 8. Persepsi

Persepsi adalah gambaran subyektif internal seseorang dalam bentuk pendapat dan penilaian terhadap suatu hal yang dilihat, didengar dan 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 ijin dari Universitas Islam Indonesia yang ditujukan kepada Badan Perencanaan 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 Kotagede, Kotamadya Jogjakarta.

3. Membuat Kuisisioner yang akan disebarakan

Kuisisioner digunakan sebagai alat pengambil data dalam penelitian ini. 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. 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 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 4a-4c
	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	12a-12m
	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 informasi obat	Bagian C
	1	Cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian	2,3,5,7,8,12 dan 13
	2	Penampilan dan kemampuan petugas 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 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 Analysis*) terhadap suatu pelayanan jasa dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif yang disesuaikan dengan penelitian ini. Tingkat harapan (kepentingan) 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	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 kuisioner dan didampingi oleh peneliti. Pendampingan ini dimaksudkan untuk memastikan responden memahami seluruh pertanyaan yang terdapat dalam Kuisioner, sesuai dengan yang diharapkan peneliti

#### 4. Uji Validitas dan reliabilitas kuisioner

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

Pengujian validitas dan reliabilitas kuisioner dilakukan terhadap tiga puluh dua responden awal yang dipilih secara acak pada apotek-apotek sampling. Menurut Azwar (1997), pengujian ini harus dilakukan minimal terhadap tiga puluh orang responden untuk menghindari adanya *spurious overlap*, yaitu kesalahan atau kesimpulan yang biasa dikarenakan pengukuran terhadap data itu sendiri. Pada dasarnya, validitas diterjemahkan menjadi korelasi 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 kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan - pertanyaannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner 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:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - \frac{\left[ \sum_{i=1}^n X_i \right] \left[ \sum_{i=1}^n Y_i \right]}{n}}{\sqrt{\left( \sum_{i=1}^n X_i^2 - n \bar{X}^2 \right) \left( \sum_{i=1}^n Y_i^2 - n \bar{Y}^2 \right)}} \quad \text{.....persamaan 1}$$

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 terkoreksi 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 ( $\alpha$ ) dari Cronbach (Azwar, 1997) dengan formula umum :

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

Keterangan :

- $\alpha$  : angka koefisien korelasi alpha
- k : jumlah item pertanyaan kuisisioner
- $S_i^2$  : varian belahan i
- i : 1,2,3, .....n
- $S_x^2$  : varian skor tes

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai alpha ( $\alpha$ ) yang diperoleh pada masing-masing perhitungan validitas 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. 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)

Dalam penelitian penelitian ini, populasinya adalah konsumen di seluruh apotek pada Kecamatan Kotagede Jogjakarta, sedangkan yang berlaku sebagai sampel adalah 200 konsumen di apotek pada Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta.

## 6. Cara Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Pengambilan sampel secara accidental ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. Jumlah sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Nawawi, 1995):

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

Keterangan :

- p : proporsi populasi presentase kelompok pertama
- q : proporsi sisa di dalam populasi
- $[Z_{1/2} \alpha]$  : derajat koefisien konfidensi 95 %
- b : persentase perkiraan kemungkinan membuat kekeliruan

Perhitungan jumlah responden konsumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$N \geq 96$$

Jumlah responden konsumen yang didapat dari perhitungan adalah 96 orang. Pada penelitian ini jumlah responden konsumen apotek yang diambil lebih dari jumlah minimal hasil perhitungan yaitu sebanyak 200 orang.

## 7. Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner disebarakan kepada konsumen diseluruh apotek wilayah Kecamatan Kotagede, Kotamadya Jogjakarta yang terdiri dari 200 responden. Apotek yang

berada pada Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta ada tujuh apotek. Pada penelitian ini hanya enam apotek saja yang dapat digunakan untuk penelitian ini dikarenakan satu diantaranya tidak mendapatkan izin oleh apoteker tersebut. Nama apotek berdasarkan Dinas Kesehatan, beserta jumlah responden adalah sebagai berikut:

1. Apotek "Citra" : 57 Responden
2. Apotek "Mataram Farma" : 32 Responden
3. Apotek "Permata bunda" : 12 Responden
4. Apotek "Bayeman" : 10 Responden
5. Apotek "Ester" : 21 Responden
6. Apotek "Fajar" : 68 Responden

#### 8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh 200 konsumen diseluruh apotek wilayah Kecamatan Kotagede, 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.
  - Persepsi konsumen
  - Kepentingan (harapan)
  - Kinerja

### C. Analisis Hasil

Data-data yang diperoleh dari kuisioner, baik yang berupa karakteristik responden maupun persepsi, harapan (kepentingan) dan kinerja, 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*). Kemudian di intepretasikan menurut kategori yang sudah ditentukan.

Kategorisasi Berdasarkan Model Distribusi Normal didasari oleh suatu asumsi bahwa skor subjek dalam kelompok merupakan estimasi terhadap skor subjek dalam populasi dan bahwa skor subjek dalam populasinya terdistribusi normal. Dengan demikian kita dapat membuat skor teoretis yang terdistribusi menurut model normal. Dengan rumus 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 menginterpretasi hasil pengukuran, maka digunakan standar distribusi normal. Berdasarkan kategorisasi model distribusi normal maka 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 relatif adalah hasil perbandingan nilai kinerja (pelaksanaan) dengan nilai tingkat harapan (kepentingan). Secara matematis, dapat digambarkan dengan persamaan berikut (Supranto, 1997) :

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

Keterangan:

- TKR : Tingkat kesesuaian relatif  
 $X_i$  : Total nilai kinerja (pelaksanaan)  
 $Y_i$  : Total nilai harapan (kepentingan)

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

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

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

Keterangan:

- $x_i$  : Nilai kinerja (pelaksanaan)  
 $y_i$  : Nilai harapan (kepentingan)  
 $n$  : Jumlah responden

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

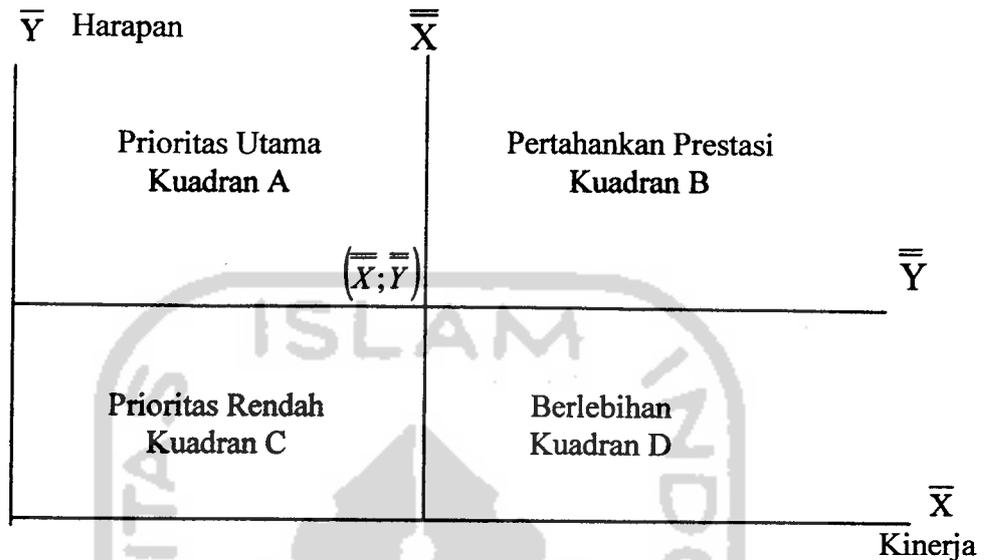
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{k} \quad \dots\dots\dots \text{persamaan 6}$$

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

Keterangan:

- $X_i$  : Total nilai kinerja (pelaksanaan)  
 $Y_i$  : Total nilai harapan (kepentingan)  
 $k$  : 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 analisa stastitika uji t sepasang (*Paired T test*). Secara sistematis, harga  $T_{hitung}$  dapat diperoleh dengan persamaan berikut (Mursyidi, 1985):

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

Keterangan:

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

## **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 25 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 yang telah diolah.

Hasil validitas persepsi konsumen tersebut kemudian di uji kembali untuk mendapatkan hasil yang valid. Item-item yang telah gugur tidak digunakan lagi dalam uji ulang validitas. Hasil uji ulang validitas dapat dilihat pada tabel V

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 yang telah 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 yang telah 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 yang telah 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. Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner dikatakan reliabel apabila kuisisioner memberikan hasil yang relatif konsisten stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas ini, pada dasarnya dapat dilakukan dengan cara dua cara, yaitu (Santoso, 2000) :

- a. Ukur ulang (*repeated measure*), dimana pengujian dilakukan beberapa kali dengan materi yang sama, diselingi interval waktu tertentu, untuk melihat konsistensi jawaban responden.
- b. Ukur sekali (*one shot*), dimana pengujian dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara 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).

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

Tabel VIII. Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisisioner

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

Sumber : Data primer yang telah diolah

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.

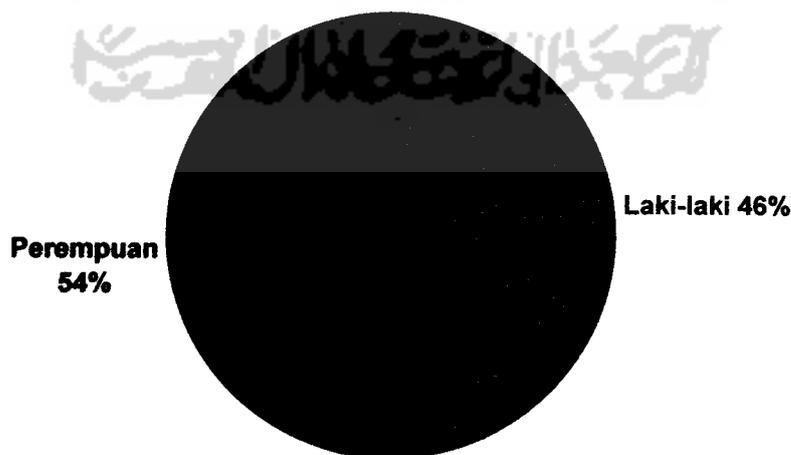
Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan yang digunakan dapat dikatakan valid dan reliabel untuk mengukur (hasil lengkap pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada lampiran).

### **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. Persepsi jenis kelamin laki-laki belum tentu mempunyai persepsi yang sama dengan perempuan. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 3

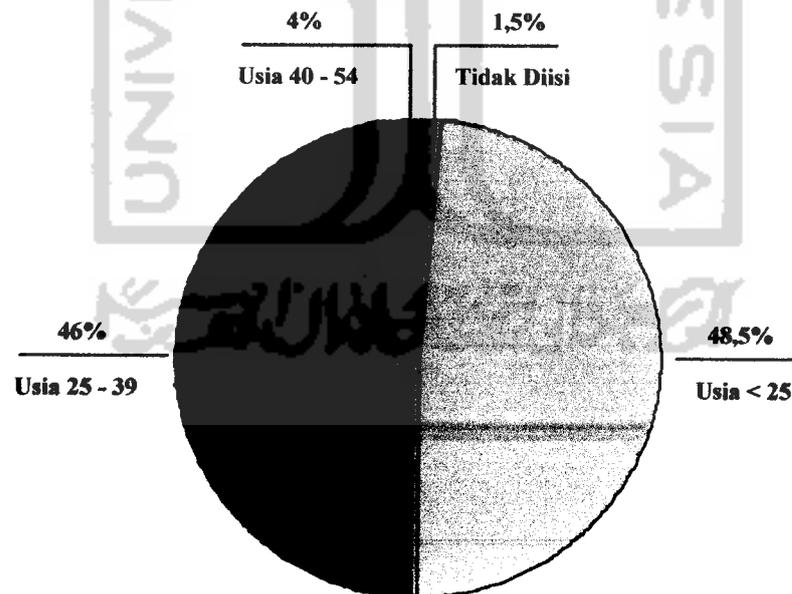


Gambar 3. *Pie Chart* Jenis kelamin responden  
Sumber : *Data primer yang telah diolah*

Pada diagram tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase sejumlah 54 %, sedangkan responden laki-laki sebesar 46%. Dengan hampir seimbangny jumlah antara responden perempuan dengan responden laki-laki, diharapkan tidak ada dominasi responden dari jenis kelamin tertentu sehingga data yang terkumpul dapat mewakili keadaan dari populasi laki-laki maupun perempuan.

## 2. Usia

Usia merupakan salah satu faktor dominan dalam membangun persepsi. Semakin tinggi usia seseorang maka kedewasaan dan kematangan berpikir semakin baik. Persepsi seseorang dan pendapatnya dapat dipengaruhi oleh usia seseorang, karena persepsi seseorang terhadap sesuatu salah satunya dibentuk oleh pengalaman dimasa lalu. Diagram berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur.

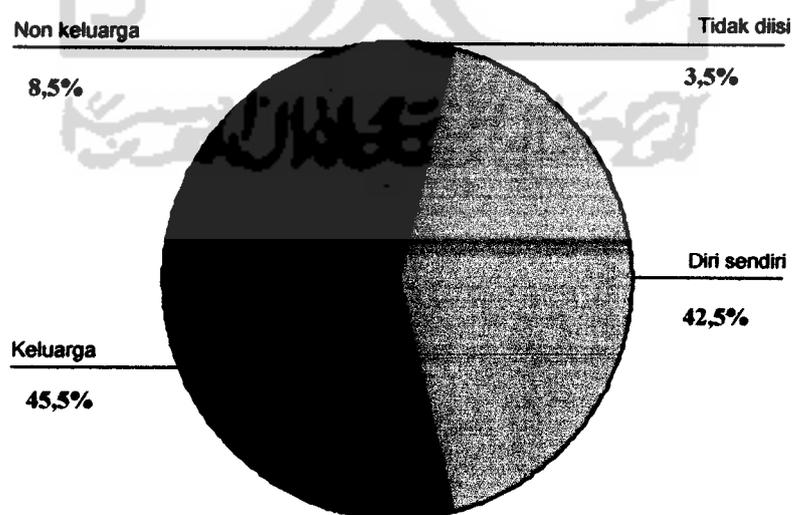


Gambar 4. *Pie Chart* Usia responden  
 Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa responden terbanyak berasal dari usia < 25 tahun, yang termasuk kategori remaja, sebesar 48,5 %. Kemudian, diikuti oleh kategori dewasa dengan rentang umur 25 - 39 tahun, yaitu sebesar 46 %, selanjutnya dengan usia 40 - 54 tahun yaitu 4%. Sedangkan yang tidak diisi sebesar 1,5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa usia < 25 tahun dan 25 – 39 tahun mendominasi responden dalam penelitian ini bahwa pada umumnya usia tersebut pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman yang baik, khususnya tentang pelayanan asuhan kefarmasian diapotek. Untuk usia 40 – 50 tahun paling sedikit dalam kategori responden penelitian ini yaitu sebanyak 4%, mungkin disebabkan dengan bertambah umur atau usia lanjut pemahaman serta tenaga tidak dapat optimal menjadi responden dalam penelitian ini. Dapat dilihat pada gambar 4.

### 3. Hubungan Responden dengan Pasien

Yang dimaksud dengan responden dalam hal ini adalah mereka yang mengisi kuisisioner penelitian, sedangkan pasien adalah mereka yang akan menggunakan obat yang dibeli oleh responden di apotek sampel. Distribusi hubungan responden dengan pasien dapat dilihat pada gambar 5



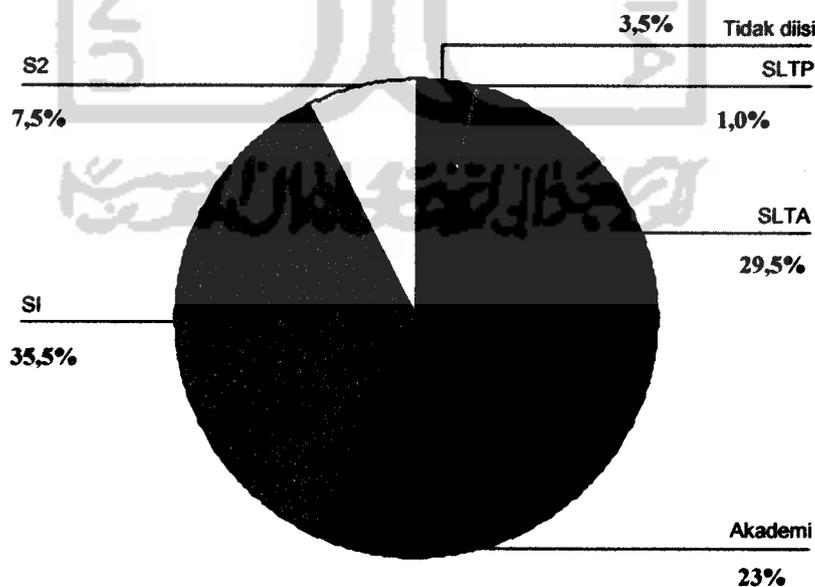
Gambar 5. Pie Chart Hubungan responden dengan pasien  
Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor hubungan ini diteliti karena terkait erat dengan keinginan responden untuk memperoleh pelayanan informasi tentang obat yang diperoleh, yang kemudian mempengaruhi persepsinya tentang pelayanan asuhan kefarmasian.

Pada gambar 5, dapat diketahui bahwa 45,5 % dari total responden merupakan keluarga pasien, misalnya ayahnya, ibunya, anaknya, dan hubungan kekeluargaan kandung lainnya. Sebanyak 42,5 % responden merupakan pasien yang membeli obat-obatan sendiri, sehingga keinginannya untuk memperoleh asuhan kefarmasian yang diperoleh seharusnya lebih besar dari kelompok yang lainnya. Kemudian, responden yang bukan keluarga dari pasien sebanyak 8,5 % misalnya teman, pembantu, tetangga, dan lain-lain. Sedangkan yang tidak mengisi sebanyak 3,5 %.

#### 4. Pendidikan Terakhir Responden

Faktor pendidikan jelas merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelegualitasnya. Distribusi tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada gambar 6

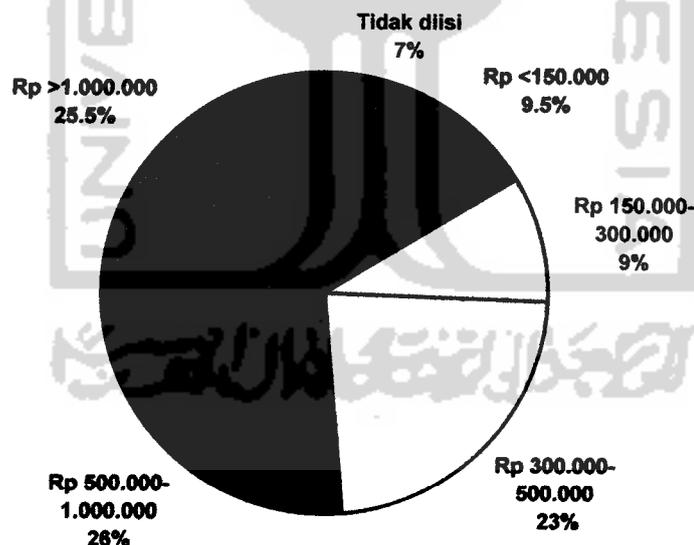


Gambar 6. *Pie Chart* Pendidikan terakhir responden  
 Sumber : Data primer yang telah diolah

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuan dan intelektualitasnya. Dengan pendidikan yang semakin tinggi, diharapkan persepsi yang terbangun akan semakin komprehensif. Dari gambar 6, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 35,5 %. Kemudian diikuti dengan yang berpendidikan SLTA sebanyak 29,5 %. Responden terbanyak ketiga, sebanyak 23 %, berpendidikan Diploma. Selanjutnya, sebanyak 7,5 % responden berpendidikan Strata II dan 1 % berpendidikan SLTP serta tidak mengisi sebesar 3,5%

#### 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. Adapun distribusi tingkat pendapatan per bulan responden dapat dilihat pada gambar 7



Gambar 7. *Pie Chart* Pendapatan per bulan responden

*Sumber : Data primer yang telah diolah*

Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan per bulan Rp 500.000 - 1.000.000,00, yaitu sebanyak 26 %.

Kategori terbanyak kedua adalah responden dengan pendapatan per bulan lebih dari Rp. 1.000.000 yaitu sebesar 25,5 %. Kemudian diikuti dengan responden dengan pendapatan per bulan Rp 300.000,00 – 500.000 yaitu sebesar 23 % dan <Rp. 150.000 sebanyak 9,5%. Selanjutnya diikuti dengan responden yang mempunyai pendapatan per bulan Rp 150.000,00 – Rp 300.000,00 sebanyak 9 % dan yang tidak mengisi sebesar 7 %.

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

Untuk menggambarkan persepsi responden mengenai pelayanan asuhan kefarmasian, maka diberikan pertanyaan-pertanyaan yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi enam kelompok berdasarkan faktor-faktor yang mendasarinya, yaitu :

#### 1. Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Penggunaan obat

Pertanyaan-pertanyaan kelompok ini ditujukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman konsumen tentang penggunaan obat dan yang terkait dengannya. 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	88	44	103	51,5	4	2,0	5	2,5	200	100	3,4
B2	71	35,5	122	61	7	3,5	0	0	200	100	3,3
B3	66	33	122	61	12	6	0	0	200	100	3,3
B4a	21	10,5	153	76,5	22	11	4	2	200	100	3,0
B4b	19	9,5	171	85,5	7	3,5	3	1,5	200	100	3,0
B4c	31	15,5	153	76,5	9	4,5	7	3,5	200	100	3,1

Sumber : Data primer yang telah diolah

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1 : Penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan pasien

- 2 : Ada perbedaan antara penggunaan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan obat dengan resep
- 3 : Resiko / efek samping dan tingkat keamanan penggunaan obat berbeda-beda
- 4 a : Penyebab dalam penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien mendapatkan informasi dan konsultasi obat yang tidak benar
- 4 b : Penyebab dalam penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien lupa terhadap informasi dan konsultasi obat yang diberikan
- 4 c : Penyebab dalam penggunaan obat yang tidak benar adalah pasien tidak mendapatkan informasi dan konsultasi tentang obat yang digunakan

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

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B1	674	Baik
B2	664	Baik
B3	654	Baik
B4a	591	Baik
B4b	606	Baik
B4c	608	Baik

Sumber : data primer yang telah diolah

Keterangan:

$$\begin{aligned} \text{Total persepsi} &= (\text{jumlah SS} \times 4) + (\text{jumlah S} \times 3) + (\text{jumlah TS} \times 2) + (\text{jumlah STS} \times 1) \\ \text{Angka 674} &= (88 \times 4) + (103 \times 3) + (4 \times 2) + (5 \times 1) \end{aligned}$$

Pada pertanyaan tentang penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan pasien berbeda-beda, mayoritas responden berpendapat setuju, yaitu sebanyak 51,5% dan secara umum konsumen menanggapi pernyataan ini dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengerti terhadap akibat pemakaian obat yang tidak benar, yaitu timbulnya bahaya bagi pasien.

Sebanyak 61% responden menanggapi 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.

Mayoritas responden memiliki persepsi bahwa resiko dan tingkat keamanan obat berbeda-beda. Hal ini terlihat dari jawaban mereka terhadap pertanyaan mengenai hal ini, dimana 61% menjawab setuju, sehingga jawaban responden dikategorikan baik. Dari hasil ini, dapat dikatakan bahwa mayoritas

responden memiliki persepsi bahwa obat-obatan yang ada di pasaran memiliki tingkat keamanan atau resiko yang berbeda-beda, dari yang tergolong aman (seperti sediaan-sediaan vitamin C dan lain-lain) sampai yang memerlukan pengawasan khusus dalam pemakaiannya (misalnya obat sitotoksik, dan lain-lain).

Pada pertanyaan mengenai penyebab penggunaan obat yang tidak benar, dari ketiga alternatif jawaban yang disediakan pada kuisioner, mayoritas responden setuju terhadap jawaban bahwa penyebabnya adalah pasien mendapatkan informasi yang tidak benar (76,5%) dan pasien lupa terhadap asuhan kefarmasian yang diberikan (85,5%), serta (76,5%) pasien tidak mendapatkan informasi dan konsultasi obat yang digunakan. Respon yang diberikan responden terhadap ketiga pernyataan tersebut tergolong baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mayoritas responden sudah memiliki persepsi mengenai hubungan antara asuhan kefarmasian dengan penggunaan obat yang tidak benar.

Berdasarkan jawaban-jawaban responden mengenai pertanyaan-pertanyaan faktor tingkat pengetahuan konsumen tentang penggunaan obat, dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki latar belakang pengetahuan yang memadai tentang penggunaan obat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban-jawaban responden yang sebagian besar tergolong baik. Latar belakang pengetahuan ini termasuk penting dalam pembangunan persepsi karena terkait erat dengan banyaknya informasi-informasi yang diterima oleh seseorang, yang dengan informasi-informasi itu seseorang akan membangun persepsi terhadap pelayanan asuhan kefarmasian 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 terdiri dari dua pernyataan, dan distribusi jawaban responden terhadap kedua pernyataan ini dapat dilihat pada tabel XI.

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	36	18	128	64	35	17,5	1	0,5	200	100	3,0
B8	33	16,5	150	75	12	6	5	2,5	200	100	3,1

Sumber : Data primer yang telah 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.

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

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B6	599	Baik
B8	611	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa untuk pernyataan yang menyatakan adanya perbedaan antara apotek dengan toko obat dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian, mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, yaitu sebesar 64% dan 18 %, sehingga respon ini tergolong baik. Hal ini menerangkan bahwa mayoritas responden mengetahui bahwa apotek dan toko obat memang berbeda dalam memberikan pelayanan asuhan kefarmasian. Contoh perbedaan yang umum diketahui adalah keberadaan apoteker sebagai tenaga yang paling berkompeten dalam kefarmasian,serta di toko obat tidak bisa membeli obat dengan menggunakan resep, itu semua termasuk pelayanan asuhan kefarmasian. Sehingga, dapat diperkirakan bahwa responden yang menjawab pelayanan asuhan kefarmasian antara apotek dan toko obat adalah berbeda dikarenakan keberadaan apotekernya.

Pada pernyataan mengenai peran apoteker yang ikut membantu memilihkan obat yang tepat bagi pasien, sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju, yaitu sebesar 75 % dan 16,5 %. Hal ini menjelaskan

bahwa sebagian besar responden memahami peran dan kompetensi apoteker di dalam apotek, dan mereka merasa terbantu dengan adanya partisipasi dari apoteker dalam memilih obat-obatan yang tepat untuk mereka, terutama untuk obat-obatan tanpa resep (*non prescription drugs*), respon yang diberikan pada pernyataan ini tergolong baik. Hal ini diduga disebabkan oleh pemahaman mereka bahwa penentu keputusan jenis obat yang dipakai dalam terapi hanyalah dokter yang bersangkutan, ditambah adanya peraturan bahwa tidak boleh mengganti obat dalam resep tanpa sepengetahuan dokter. Hal ini seringkali membuat pasien tidak mau menerima alternatif obat yang lain yang lebih sesuai, dan secara tidak langsung mereduksi peran apoteker dalam pelayanan kesehatan.

Secara umum, konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap faktor peran apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian di apotek. Kesimpulan ini dapat digunakan untuk merancang pelayanan yang lebih memaksimalkan peran keprofesionalan seorang 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	16	8	163	81,5	21	10,5	0	0	200	100
Rata-rata = 3,0		Total Persepsi = 595				Kategori = Baik				

Sumber : Data primer yang telah diolah

Keterangan:

11 : Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet/poster.

Penggunaan media tertulis seperti leaflet atau poster oleh petugas apotek dalam memberikan layanan asuhan kefarmasian mendapat respon yang baik dari

konsumen. Sebanyak 81,5 % responden menjawab setuju, 8 % responden menjawab sangat setuju, 10,5 % responden menjawab tidak setuju, dan 0 % menjawab sangat tidak setuju. Penggunaan media tertulis seperti leaflet atau poster ini dikarenakan sifatnya yang lebih praktis dan dapat lebih mudah diterima. Lebih praktis karena dapat dibawa kemanapun dan digunakan kapanpun, serta lebih mudah diterima karena dalam bentuk yang lebih dapat diterima oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan lebih sedikitnya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Secara umum, konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap penggunaan media cetak dalam pelayanan asuhan kefarmasian di apotek, dimana hal ini dapat dijadikan pertimbangan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan asuhan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga farmasi di apotek.

#### 4. Macam Informasi Obat yang Dibutuhkan

Menurut Pedoman Pelayanan Asuhan kefarmasian PT Kimia Farma (Anonim, 1988), setidaknya ada 13 macam informasi yang perlu menyertai penyerahan suatu obat kepada pasien, yaitu :

- a. Khasiat obat
- b. Dosis obat
- c. Cara pemakaian obat
- d. Frekwensi pemakaian obat
- e. Saat pemakaian obat
- f. Lama pemakaian obat
- g. Efek samping obat
- h. Pemakaian 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

Faktor macam asuhan kefarmasian yang dibutuhkan konsumen, untuk mengetahui macam informasi mana yang paling dibutuhkan pasien dalam pelayanan asuhan kefarmasian. Distribusi jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel XIV di bawah.

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	21	10,5	176	88	3	1,5	-	-	200	100	3,1
B12b	99	49,5	101	50,5	-	-	-	-	200	100	3,5
B12c	67	33,5	133	66,5	-	-	-	-	200	100	3,3
B12d	31	15,5	169	84,5	-	-	-	-	200	100	3,2
B12e	25	12,5	172	86	3	1,5	-	-	200	100	3,1
B12f	34	17	166	83	-	-	-	-	200	100	3,2
B12g	33	16,5	166	83	1	0,5	-	-	200	100	3,2
B12h	41	20,5	156	78	3	1,5	-	-	200	100	3,2
B12i	37	18,5	160	80	3	1,5	-	-	200	100	3,2
B12j	19	9,5	175	87,5	6	3	-	-	200	100	3,1
B12k	21	10,5	173	86,5	6	3	-	-	200	100	3,1
B12l	10	5	152	76	37	18,5	1	0,5	200	100	2,9
B12m	44	22	154	77	2	1	-	-	200	100	3,2

sumber : Data primer yang telah diolah

Keterangan :

- 12a : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang khasiat obat.
- 12b : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang dosis obat
- 12c : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang cara pemakaian.
- 12d : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang frekuensi pemakaian.
- 12e : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang Saat pemakaian.
- 12f : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang lama pemakaian.
- 12g : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang efek samping obat.
- 12h : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan.
- 12i : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang penggunaan obat lain yang harus dihindari.
- 12j : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang

- makanan atau minuman yang harus dihindari.
- 12k : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang aktivitas yang harus dibatasi atau dihindari.
- 12l : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang cara penyimpanan.
- 12m : Pelayanan kefarmasian tentang obat yang dibutuhkan adalah tentang cara pembuangan obat sisa.

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

Pertanyaan Nomor	Total Persepsi	Kategori
B12a	618	Baik
B12b	699	Sangat Baik
B12c	667	Baik
B12d	631	Baik
B12e	622	Baik
B12f	634	Baik
B12g	632	Baik
B12h	638	Baik
B12i	634	Baik
B12j	613	Baik
B12k	615	Baik
B12l	571	Baik
B12m	642	Baik

*Sumber : Data primer yang telah diolah*

Berdasarkan distribusi jawaban responden tersebut, dapat dilihat bahwa seluruh responden membutuhkan hampir seluruh macam asuhan kefarmasian yang ditawarkan. Dengan melihat tabel XV, maka dapat diketahui macam-macam asuhan kefarmasian rata-rata mendapat respon baik dari responden, Sedangkan kategori sangat baik adalah asuhan kefarmasian tentang dosis obat. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan agar lebih diprioritaskan untuk disampaikan dalam pelayanan asuhan kefarmasian.

**5. Penghargaan Konsumen Terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian tentang Informasi Obat yang diterima**

Faktor penghargaan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian yang diperolehnya menggambarkan persepsi responden tentang profesionalitas

sebuah pelayanan asuhan kefarmasian yang berkualitas. Adanya penghargaan, terutama dalam bentuk material, diyakini sebagai bentuk pengakuan profesionalitas pekerjaan yang dapat meningkatkan kualitas dari pekerjaan tersebut. Faktor ini diterjemahkan dalam satu pertanyaan, dengan distribusi jawaban responden dapat dilihat pada tabel XVI di bawah ini:

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	18	9	63	31	66	33	53	26,5	200	100
Rata-rata = 2,2		Total Persepsi = 446				Kategori = Netral				

Sumber : Data primer yang telah diolah

Keterangan :

14 : Bersedia memberikan uang jasa bagi layanan konsultasi dan informasi obat yang diberikan apotek.

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pemberian uang jasa bagi pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi di apotek, yaitu sebesar 33 % dan 26,5 %. Hal ini setidaknya disebabkan oleh dua hal :

- a. Kurang profesionalnya pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi apotek.

Pelayanan asuhan kefarmasian yang kurang profesional, misalnya memberikan informasi-informasi tentang obat yang kurang bermanfaat atau dengan cara yang kurang sesuai, sehingga pasien kurang merasakan arti penting dari asuhan kefarmasian yang diterimanya dan tidak bersedia memberikan uang jasa khusus untuk pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi di apotek.

- b. Pasien memang enggan untuk memberikan uang jasa terhadap pelayanan asuhan kefarmasian yang diterimanya, terlepas dari profesionalitas pelayanan yang diberikan.

Pemberian tarif tersendiri oleh apotek bagi pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan adalah tidak diperlukan, karena hal itu merupakan bagian dari tugasnya. Atau bila memang diperlukan tarif khusus, bisa langsung dimasukkan ke dalam harga obat yang dibebankan ke pasien.

Kesediaan konsumen untuk memberikan uang jasa bagi pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi di apotek sudah seharusnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang diberikan, baik mengenai materi informasi yang diberikan maupun cara penyampaian informasinya, sehingga konsumen tidak merasa rugi mengeluarkan sejumlah uang tertentu untuk itu dan bahkan mereka puas karenanya.

Secara umum konsumen memiliki persepsi yang netral terhadap kesediaan memberikan uang jasa bagi pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi di apotek. Menurut Widodo (1999), motivasi konsumen untuk memberikan uang jasa atas asuhan kefarmasian yang diterimanya adalah :

- a. Pemecahan masalah ketidakefektifan obat
- b. Pemberian waktu komunikasi yang cukup
- c. Rasa aman konsumen saat menggunakan obat

Dengan mempertimbangkan motivasi-motivasi di atas, maka pelayanan asuhan kefarmasian yang diberikan dapat lebih diarahkan agar profesionalitas apoteker dapat lebih dihargai.

#### 6. Kesadaran Konsumen akan Haknya Memperoleh Pelayanan Asuhan kefarmasian

Setelah diketahui tingkat pengetahuan konsumen tentang penggunaan obat, selanjutnya hendak diketahui mengenai kesadaran konsumen akan hak untuk memperoleh informasi tentang obat yang digunakannya. 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	95	47,5	103	51,5	1	0,5	1	0,5	200	100
B13	17	8,5	107	53,5	66	33	10	5	200	100
B5	Rata-rata = 3,5		Total Persepsi = 692				Kategori = sangat Baik			
B13	Rata-rata = 2,7		Total Persepsi = 531				Kategori = Netral			

Sumber : Data primer yang telah diolah

**Keterangan :**

- 5 : Pelayanan konsultasi dan informasi tentang obat sangat penting bagi pasien.  
 13 : Meminta pelayanan informasi dan konsultasi tentang obat di apotek hanya ketika membeli obat.

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pertanyaan yang menerangkan bahwa asuhan kefarmasian adalah penting bagi konsumen, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 47,5% dan persepsi konsumen ini tergolong sangat baik. Maka dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa pelayanan konsultasi dan informasi merupakan hal yang sangat penting bagi pasien, terkait dengan obat yang diterimanya dalam suatu terapi.

Sedangkan pertanyaan asuhan kefarmasian berupa pelayanan informasi dan konsultasi tentang obat di apotek hanya membeli obat 53,5% menjawab setuju dan menjawab tidak setuju persepsi konsumen ini tergolong netral. Maka dapat dikatakan bahwa asuhan kefarmasian pada saat membeli obat tidak begitu diperlukan

Persepsi konsumen meliputi 6 faktor yang terdiri dari 25 item pertanyaan, item-item tersebut memiliki kategori menurut hasil total persepsi sebagai berikut:

- 2 item termasuk kategori sangat baik mencapai nilai total persepsi :8%
- 21 item termasuk kategori baik mencapai nilai total persepsi :84%
- 2 item termasuk kategori netral mencapai nilai total persepsi :8%

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek sudah baik. Yaitu mencapai nilai total persepsi 84%

### D. Kesesuaian Tingkat Harapan (Kepentingan) Konsumen dengan Kinerja petugas apotek Mengenai Pelayanan Asuhan kefarmasian

#### 1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

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

##### a. Faktor Cara Pemberian 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	647	718	90,1%
3.	Pelayanan informasi obat secara tertulis dengan jelas dan mudah dimengerti	612	643	95,1%
5.	Petugas apotek cukup waktu dalam melayani konsultasi dan informasi obat	634	644	98,4%
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah	649	678	95,7%
8.	Perhatian dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat	636	679	93,6%
12.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang proaktif	651	656	99,2%
13.	Petugas apotek yang selalu terbuka dalam melayani konsultasi dan informasi obat	629	649	96,9%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Keterangan : TKR : Tingkat Kesesuaian Relatif

$$\text{Angka } 647 = (60 \times 4) + (129 \times 3) + (9 \times 3) + (2 \times 1)$$

$$\text{Angka } 718 = (121 \times 4) + (76 \times 3) + (3 \times 3) + (0 \times 1)$$

$$\text{Angka } 90,1 \% = \frac{647}{718} \times 100\%$$

Berdasarkan Tabel XVIII terlihat bahwa tingkat kesesuaian untuk faktor cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian informasi obat berkisar antara 90,1% sampai 99,2%. 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. Pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah pelayanan informasi obat secara lisan dengan jelas dan mudah diketahui. Mungkin disebabkan tata bahasa yang digunakan. Hal ini harus sangat diperhatikan untuk harapan konsumen dalam pelayanan asuhan kefarmasian.

Item pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi pada faktor cara pemberian pelayanan asuhan kefarmasian adalah pelayanan konsultasi dan informasi obat yang proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa informasi obat yang disampaikan 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.

b. Faktor Penampilan dan Kemampuan Petugas 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 untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	620	682	90,9%
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan	628	701	89,6%
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat	619	697	88,8%
11.	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas apotek yang melayani konsultasi dan informasi obat	616	630	97,7%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel XIX, dapat dilihat bahwa faktor penampilan dan kemampuan petugas apotek memiliki tingkat kesesuaian antara 88,8 % sampai 97,7 %. Item kerapian, kebersihan petugas informasi memiliki tingkat kesesuaian tertinggi. Jaminan kebenaran kepercayaan informasi memiliki tingkat kesesuaian terendah. Tingkat kebenaran kepercayaan informasi sangatlah penting dalam asuhan kefarmasian. Hendaknya agar dapat diperhatikan pada pihak apotek, mungkin disebabkan komunikasi serta pengetahuan dan kemampuan petugas apotek tentang pelayanan obat dengan benar perlu ditingkatkan 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.

Secara keseluruhan item-item lainnya memiliki tingkat kesesuaian yang relatif baik, menandakan harapan konsumen terhadap item-item tersebut relatif sudah lebih terpenuhi.

c. Faktor Prasarana Fisik Pelayanan Asuhan 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	589	598	98,4%
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian	643	652	98,6%

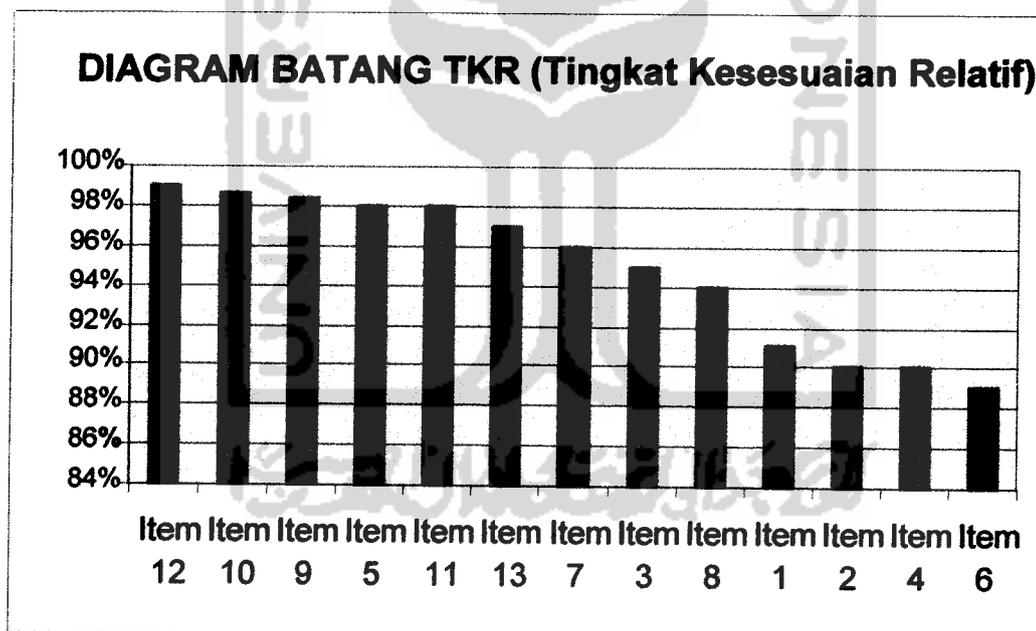
Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel di atas, terlihat bahwa faktor prasarana fisik pelayanan asuhan kefarmasian memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik. Item keberadaan ruangan khusus pelayanan asuhan kefarmasian memiliki tingkat kesesuaian 98,4 %. Ruangan khusus untuk pelayanan asuhan kefarmasian sudah diharapkan disediakan oleh pihak apotek, karena konsumen terbiasa mendapatkan pelayanan asuhan kefarmasian di *front desk* apotek.

Item kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pelayanan asuhan kefarmasian memiliki tingkat kesesuaian yang relatif tinggi, yaitu sebesar 98,6 %. Hal ini menunjukkan harapan konsumen terhadap item ini sudah terpenuhi.

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 yaitu berkisar antara 88,6% sampai 99,2%.

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 Karyawan 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 presentase tingkat kesesuaian harapan konsumen dengan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek yang tertinggi adalah item nomer 12 yaitu petugas apotek proaktif dalam melayani konsumen. Sedangkan tingkat kesesuaian harapan dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek yang mempunyai persentase terendah adalah item nomer 6 yaitu jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat.

Tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja petugas apotek memiliki nilai rata-rata jumlah persentase terhadap 13 item pertanyaan adalah 94,8%

Untuk mengetahui letak item-item tersebut dalam diagram kartisius, dilakukan perhitungan harga (x,y) dengan menggunakan persamaan 6 dan 7. hasil perhitungan tersebut kemudian direkapitulasi dalam tabel berikut XXI.

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

No	Item Pernyataan	$X_i$	$Y_i$	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Tingkat Kesesuaian
1.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	620	682	3,1	3,41	90,9%
2.	Penjelasan lisan yang jelas dan mudah dimengerti	647	718	3,235	3,59	90,1%
3.	Penjelasan tertulis yang jelas dan mudah dimengerti	612	643	3,06	3,215	95,1%
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek	628	701	3,14	3,505	89,6%
5.	Waktu yang cukup dalam melayani konsultasi dan informasi obat	634	644	3,17	3,22	98,4%
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan atas konsultasi dan informasi obat	619	697	3,095	3,485	88,8%
7.	Pelayanan konsultasi dan informasi obat yang sopan dan ramah	649	678	3,245	3,39	95,7%
8.	Memberikan perhatian kepada konsumen sewaktu konsultasi	636	679	3,18	3,395	93,6%
9.	Adanya ruangan khusus dalam pelayanan asuhan kefarmasian	589	598	2,945	2,99	98,4%
10.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan konsultasi	643	652	3,215	3,26	98,6%
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek	616	630	3,08	3,15	97,7%
12.	Petugas apotek proaktif dalam melayani konsumen	651	656	3,255	3,28	99,2%
13.	Petugas apotek selalu terbuka menerima pertanyaan dari konsumen	629	649	3,145	3,245	96,9%
Rata-rata ( $\bar{X}; \bar{Y}$ )		630,07	662,23	3,15	3,31	94,8%

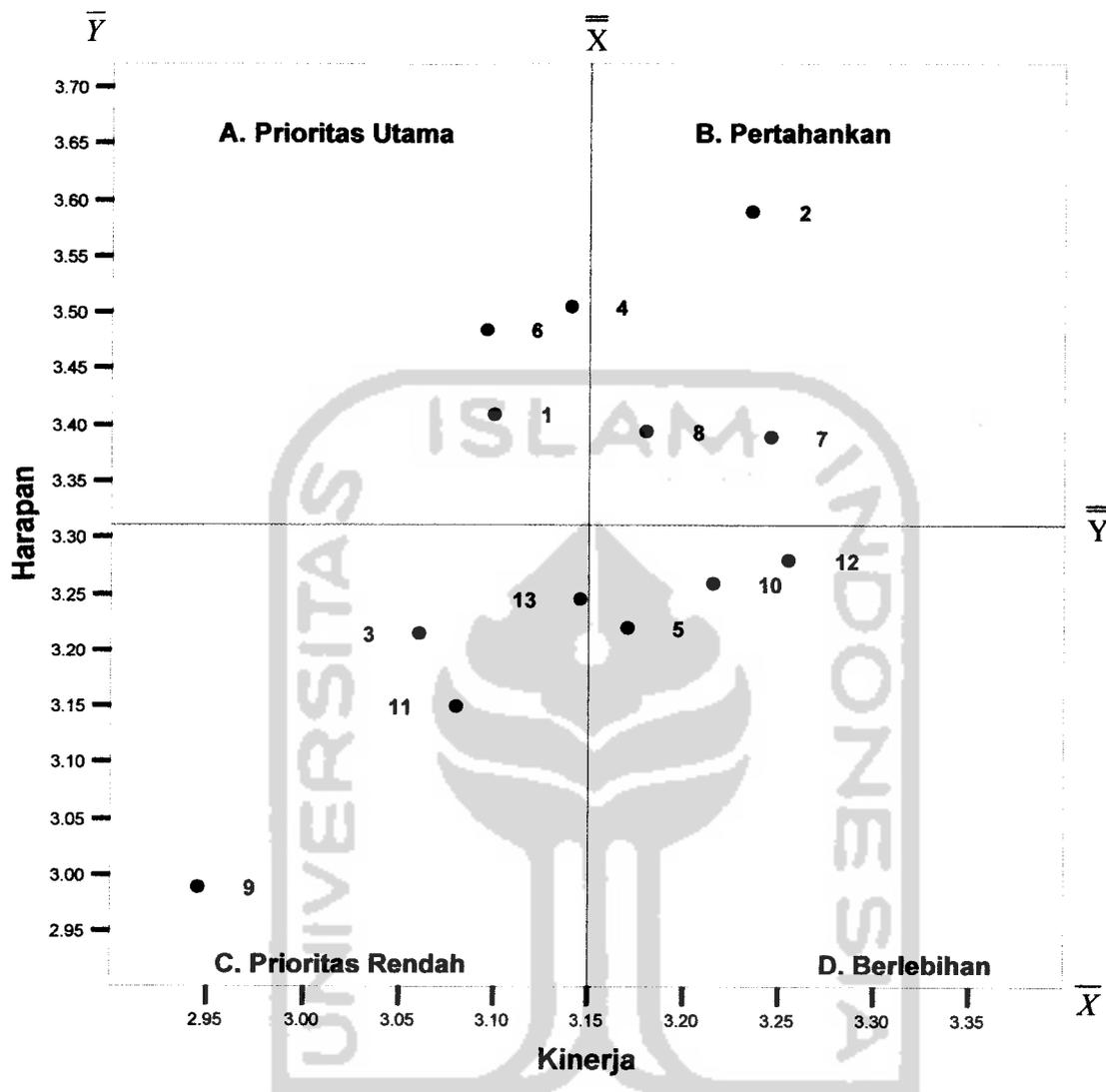
Sumber : Data primer yang telah diolah

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

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

1. 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.
2. 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.
3. Kuadran C, menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang baik oleh konsumen dimana sebaiknya apotek melaksanakannya secara sedang saja.
4. 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.

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 konsumen dan kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek, seperti yang ada dalam Gambar 9.



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

Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat diketahui bahwa secara umum dapat diketahui bahwa sudah terdapat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja petugas apotek pada pelayanan asuhan kefarmasian apotek di wilayah Kecamatan Kotagede, Kotamadya Jogjakarta.

Hal ini dapat di lihat 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. Untuk (pernyataan 2) sudah diterapkan dengan baik oleh Apoteker karena konsumen merasa puas

pada petugas apotek/Apoteker yang selalu memberikan pelayanan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti. Untuk (pernyataan 7) tentang pelayanan yang sopan dan ramah untuk saat ini sudah dirasakan oleh para konsumen. Kemudian konsumen selama ini juga sudah puas dengan perhatian khusus yang diberikan kepada petugas apotek dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat (pernyataan 8). Pernyataan-pernyataan tentang pelayanan asuhan kefarmasian yang terdapat pada kuadran B perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaan/kinerja petugas apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek telah sesuai dengan kepentingan/harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen. Dengan demikian pihak pengelola apotek hendaknya selalu mempertahankan dan meningkatkan hal-hal yang terkait dengan item-item pada kuadran B.

Kuadran D disebutkan bahwa konsumen merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek/Apoteker tentang Apoteker sudah menyediakan waktu yang cukup dalam memberikan konsultasi obat (pernyataan 5). Kemudian konsumen juga merasa nyaman karena kondisi apotek terjaga kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan informasi obat (pernyataan 10). Dan juga dalam hal pemberian informasi obat yang proaktif juga dirasakan oleh konsumen (pernyataan 12). Pernyataan yang ada pada kuadran D menurut konsumen tidak begitu penting tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan oleh petugas apotek, sehingga sampai terlihat berlebihan dalam diagram kartesius. Dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen telah sesuai terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh petugas apotek/Apoteker.

Berdasarkan diagram pada gambar 9 terlihat bahwa ada 4 item yang terletak pada kuadran C. Item-item dalam kuadran C merupakan hal yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan mereka juga merasa kurang puas terhadap pelaksanaannya. Disebutkan bahwa konsumen belum puas atas penerapan (pernyataan 3) karena menurut konsumen, Petugas apotek/Apoteker tidak melakukan pelayanan kefarmasian secara tertulis yang jelas dan mudah dimengerti. Kemudian belum adanya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat (pernyataan 9) serta masih kurangnya kerapihan dan kebersihan apotek

(pernyataan 11). Konsumen juga merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek/apoteker karena petugas apoteker tidak selalu terbuka untuk menerima pertanyaan yang berkaitan dengan informasi obat (pernyataan 13). Walaupun pernyataan yang berada pada kuadran C bukanlah pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk diperhatikan namun sebaiknya tetap diperhatikan dan ditingkatkan penerapannya dalam memberikan pelayanan kefarmasian agar kualitas Apotek tetap terjaga dan bisa memuaskan konsumen/pasien yang melakukan pengobatan dengan resep dokter maupun pengobatan sendiri. Dan harapan konsumen terhadap pelayanan asuhan kefarmasian di apotek bisa sesuai dengan kinerja petugas apotek

Dari Kuadran A khususnya pada kuadran A tersebut dapat diketahui bahwa menurut konsumen, kinerja petugas apotek/Apoteker di Kecamatan Kotagede, Kodya Jogjakarta masih belum memuaskan atau masih jauh dari yang diharapkan karena penerapan petugas apotek/Apoteker tidak cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat yang digunakan (Pernyataan 1). Konsumen juga merasa belum puas atas penerapan (pernyataan 4) karena petugas apotek belum memiliki pengetahuan dan kemampuan memberikan pelayanan asuhan kefarmasian pada konsumen tentang obat dengan benar Dan juga konsumen belum merasa puas tentang jaminan keberadaan dan keterpercayaan terhadap konsultasi dan informasi obat yang disampaikan (pernyataan 6). Dari data yang diperoleh serta realitas yang terjadi di masyarakat saat ini seyogyanya poin-poin pernyataan yang terdapat pada kuadran A yaitu pernyataan 1, pernyataan 4, dan pernyataan 6 sangat perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama bagi Apoteker untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat/konsumen karena konsumen menaruh harapan yang tinggi terhadap pernyataan ini dan konsumen belum merasa puas terhadap pelaksanaannya.

Bila melihat berbagai penelitian yang sudah dilakukan didaerah lain 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 Rikmasari ada juga suatu penelitian mengenai pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2004) yang meneliti tentang penilaian konsumen atas peran Apotek sebagai pusat informasi obat yang mana informasi obat ini 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 Bantul. Penelitian yang dilakukan oleh Himawan (2004) tentang persepsi konsumen apotek di wilayah kota Jogjakarta mengenai pelayanan informasi obat di apotek juga memberikan hasil bahwa pelayanan kefarmasian dalam hal ini mengenai informasi obat sudah diterapkan oleh Apoteker di wilayah kota Jogjakarta dengan baik sehingga konsumen secara keseluruhan merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Apoteker. Kemudian dari hasil penelitian Jamil (2005) mengenai penerapan asuhan kefarmasian di apotek-apotek Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman juga disebutkan bahwa kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja farmasis sudah berjalan sesuai harapan konsumen namun penerapan asuhan kefarmasian yang perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya.

Dari berbagai penelitian mengenai penerapan pelayanan kefarmasian yang baru-baru ini dilakukan dengan baik sehingga kemungkinan besar hasil yang didapatkan pada penelitian ini tidak jauh berbeda dengan berbagai penelitian yang baru-baru ini dilakukan pada penerapan atau pelaksanaan pelayanan kefarmasian yaitu persepsi asuhan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Kotagede 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 di apotek wilayah Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta sudah baik, mencapai nilai total persepsi 84%.
2. Kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja petugas apotek dalam pelayanan asuhan kefarmasian di apotek pada Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta sudah berjalan dengan baik, mencapai tingkat kesesuaian 94,8%.

#### **B. Saran**

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

1. Perlu dilakukan peningkatan kinerja tenaga farmasi di apotek terhadap pelayanan asuhan kefarmasian.
2. Perlu dilakukan sosialisasi mengenai peran apoteker dalam pelayanan asuhan kefarmasian, agar masyarakat dapat lebih merasakan manfaat keberadaan apotek disekitar lingkungan mereka, sehingga dapat meningkatkan taraf kesehatan dan kualitas hidup masyarakat.
3. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian sebaiknya dalam jumlah yang sama di setiap apotek.
4. Untuk mendapatkan hasil yang representatif sebaiknya kuisioner diberikan tidak hanya pada konsumen, tetapi diberikan juga pada apoteker ataupun petugas apotek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1981, *Psikologi Pendidikan Buku I*, Depdikbud, Jakarta.
- Anonim, 1987, *General Information : The Changing Role of The Pharmacist*, WHO Drug Information, volume 1,8
- 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, 2003a, *Kompetensi Farmasis Indonesia Tahun 2003*, Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI), Jakarta.
- Anonim, 2003b, Pelayanan Dan Informasi Obat di Apotek, Sebagai Tugas Farmasi untuk Menunjang Penggunaan Obat yang Rasional, *Makalah Kuliah Tamu Kefarmasian Jurusan Farmasi F.MIPA UII*, Jogjakarta.
- Anonim, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1027/MENKES/SK/IX/2004 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 Amstrong, 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, Gadjah 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.
- Widodo, R., 1999, *Analisis Motivasi Konsumen untuk Memperoleh Layanan Informasi dan Konsultasi Obat di Apotek*, Skripsi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.



**PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN PERENCANAAN DAERAH  
( B A P E D A )**

Kepatihan Danurejan Yogyakarta - 55213  
Telepon : (0274) 589583, (Psw. : 209-217), 562811 (Psw. : 243 - 247)  
Fax. (0274) 586712 E-mail : bappeda\_diy@plasa.com

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

Nomor : 07.0 / 2983

- Membaca Surat : Dekan MIPA - UII Yk No : 761/Dek/20/Bag.AASN/2005  
Tanggal : 19 Mei 2005 Perihal : Ijin Penelitian
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.  
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 162 Tahun 2003 tentang Pemberian Izin/Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Pendataan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Dijijinkan kepada :
- Nama : NURINA NAFILLA No. MHSW : 01613154
- Alamat Instansi : Jl. Kaliurang Km. 14,4 Yogyakarta
- Judul : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN KOTAGEDE KOTAMADYA JOGYAKARTA
- Lokasi : Kota Yogyakarta
- Waktunya : Mulai tanggal 23 Mei 2005 s/d 23 Agustus 2005
- Dengan Ketentuan :
1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat ( Bupati / Walikota ) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
  2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
  3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)
  4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
  5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
  6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

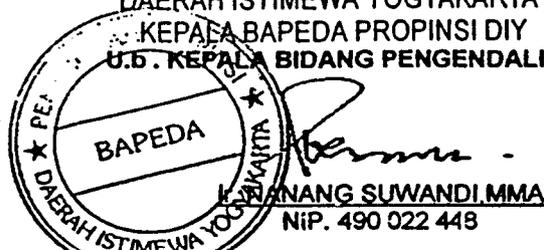
Kemudian diharapkan para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta ( Sebagai Laporan )
2. Walikota Yogyakarta c.q. Ka. Bappeda;
3. Ka. Badan POM DIY;
4. Dekan MIPA - UII Yk;
5. Pertinggal

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 23 Mei 2005

A.n. GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KEPALA BAPEDA PROPINSI DIY  
U.B. KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





**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 : (0174) 555242; HOTLINE EMAIL : upik@jogja.go.id

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/1129

**Dasar** : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala daerah istimewa Yogyakarta  
 Nomor : 070/2983 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 : Tatalaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah  
 maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian  
 2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/L.2/2004  
 Tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN  
 /PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta

**Dijijinkan Kepada** : Nama : Nurina Nafilla NO MHS / NIM : 01613154  
 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 KOTAGEDE KOTAMADYA  
 JOGJAKARTA

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

**Dengan Ketentuan** : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta  
 (Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta)  
 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
 3. Ijin ini tidak disalahgunakan 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 Izin

Nurina Nafilla

**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Walikota Yogyakarta
2. Ka. BAPPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kantor Kesbang dan Linmas Kota Yogyakarta
4. Ka. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
5. Dir. Apotek se-Kec. Kotagede (7)
6. Arsip.

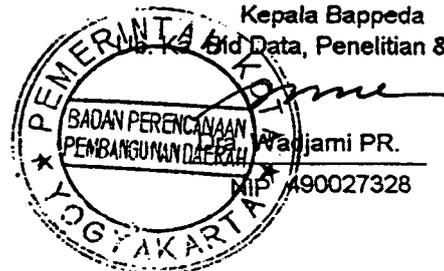
Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 27/05/2005

A.n. Walikota Yogyakarta

Kepala Bappeda

bid Data, Penelitian & KAD





**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN**

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

Yogyakarta, 1 - JUNI - 2005

Nomor : 070 / 1252  
Sifat :

Kepada Yth ;

Pimpinan Apotek.....

Kota Yogyakarta

DI - YOGYAKARTA

Hal : Penelitian / Praktek /  
Mencari Data.

Berdasarkan surat dari BAPPEDA Kota Yogyakarta, Nomor : 070/1129 tanggal 27 - 5 - 2005, dengan ini kami memberikan ijin kepada :

Nama : Nurina Nafila  
NO MHS / NIM : 01613154  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak MIPA - UII  
Alamat : Jl. Kaliurang Km.14,4 Yogyakarta

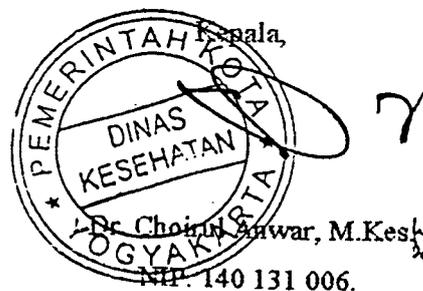
Untuk dapat mengadakan penelitian / Praktek / mencari data di instansi yang Bapak pimpin. Dengan judul : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN KOTAGEDE KOTA YOGYAKARTA

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. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah.
3. Surat izin 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 4. 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 KOTAGEDE  
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*

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
ASUHAN KEFARMASIAN DI APOTEK**

**A. Identitas Responden**

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

**B. Persepsi konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek**  
 Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut **PANDANGAN ANDA** terhadap asuhan kefarmasian di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai.

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju

TS : Tidak setuju  
 STS : Sangat tidak setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan pasien.				
2.	Ada perbedaan antara penggunaan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan obat dengan resep.				
3.	Resiko /efek samping dan tingkat keamanan penggunaan obat berbeda-beda.				
4.	Penyebab dalam penggunaan obat yang tidak benar adalah :				
	a. Pasien mendapatkan informasi dan konsultasi obat yang tidak benar.				
	b. Pasien lupa terhadap informasi dan konsultasi obat yang diberikan.				
	c. Pasien tidak mendapatkan informasi dan konsultasi tentang obat yang digunakan.				
5.	Pelayanan konsultasi dan informasi tentang obat sangat penting bagi pasien.				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
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				

Lampiran 5

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	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	86
2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	87
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	94
4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	81
5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	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	3	2	4	2	84
7	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	2	4	1	3	88
8	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	4	2	1	2	81
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	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	2	2	1	3	4	2	1	2	70
11	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	81
12	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	86
13	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	76
14	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	94
15	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	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	4	2	1	2	2	1	1	1	1	57
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	76
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	67
19	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	88
20	4	2	4	3	4	4	4	3	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	3	2	3	86
22	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	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	3	3	4	2	101
24	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	1	87
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	96
26	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	87
27	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	90
28	3	2	2	3	3	2	3	2	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	3	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	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	92

## Lampiran 6

## DATA UJI VALIDITAS HARAPAN DAN KINERJA

No.	Harapan/Kepentingan													Kinerja/Kepuasan															
	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	Σ		
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	3	2	34	
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	47	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	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	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	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	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	4	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	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	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	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	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	1	3	3	2	3	3	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	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	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	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	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	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	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	3	4	38	
20	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	46	3	2	3	3	4	4	3	4	3	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	3	30	
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	47	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	43	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	49	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	47	
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	47	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	33	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	40	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	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	2	30	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	49	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	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	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	3	37	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	36

## Lampiran 7

## 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 8

## PERSEPSI

## Uji Ulang 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	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 9

## KEPENTINGAN

## 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	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 10

**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

## DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

NO	JK	U	Hdp	Pdd	Pdp
1	2	2	2	6	5
2	1	1	1	5	4
3	1	1	1	3	2
4	1	1	2	3	2
5	2	2	1	5	5
6	2	1	1	3	3
7	2	1	2	3	3
8	1	2	3	5	3
9	2	2	2	4	4
10	2	1	3	5	3
11	1	1	2	3	2
12	2	2	1	5	5
13	2	2	2	4	5
14	2	2	3	4	3
15	2	2	1	5	4
16	1	2	2	5	5
17	1	2	1	4	5
18	2	2	1	5	5
19	1	1	3	3	1
20	2	1	2	3	3
21	2	1	2	5	3
22	1	1	1	3	1
23	2	1	2	5	2
24	2	1	2	3	4
25	2	2	1	3	4
26	2	1	3	3	2
27	2	1	1	3	4
28	2	2	1	5	4
29	1	2	1	4	3
30	2	2	0	0	0
31	1	3	2	5	4
32	1	2	2	5	5
33	2	2	2	5	4
34	2	2	2	5	5
35	1	2	1	4	4
36	1	2	1	6	5
37	2	2	1	5	4
38	1	1	1	5	3
39	1	1	2	3	2
40	2	1	1	3	3
41	2	1	1	3	3
42	2	1	2	3	2
43	2	1	1	5	4
44	2	1	1	4	3
45	1	0	1	3	1
46	1	1	2	5	4
47	2	1	2	4	4
48	2	1	2	5	5
49	1	1	2	3	1
50	1	1	3	5	4
51	1	2	3	5	5
52	2	2	3	4	3
53	1	2	3	3	2
54	1	2	2	5	3
55	1	2	1	5	5
56	1	1	2	4	3
57	2	2	1	3	3
58	1	1	2	4	4
59	1	2	1	3	1
60	1	1	2	6	4

61	2	2	1	4	4
62	1	2	1	5	5
63	2	1	1	5	4
64	1	1	1	6	4
65	1	2	1	3	4
66	1	2	1	6	3
67	1	1	2	6	2
68	2	1	3	4	0
69	2	1	2	5	0
70	2	2	3	5	4
71	2	2	2	4	5
72	1	2	1	6	5
73	1	2	1	5	3
74	1	2	1	4	3
75	2	1	1	3	1
76	1	1	2	4	2
77	2	3	2	4	2
78	2	3	2	3	3
79	1	3	1	5	5
80	1	2	1	6	5
81	1	2	2	3	3
82	1	2	1	4	5
83	2	2	2	5	5
84	2	2	1	4	4
85	2	2	2	3	3
86	2	1	2	3	4
87	2	1	1	3	0
88	2	1	1	4	0
89	2	3	2	0	0
90	1	3	2	5	5
91	1	1	3	5	4
92	1	1	3	3	3
93	2	1	0	3	1
94	2	1	3	6	5
95	1	1	2	4	0
96	2	0	2	3	1
97	1	1	2	5	4
98	2	1	2	5	0
99	1	1	1	0	0
100	2	1	1	4	3
101	1	2	1	0	0
102	2	1	2	5	4
103	2	2	1	6	5
104	2	2	2	4	1
105	1	2	1	5	3
106	1	2	2	4	3
107	1	1	1	5	3
108	1	1	2	4	4
109	2	1	1	5	4
110	2	1	2	4	3
111	1	1	1	5	4
112	1	1	2	5	5
113	1	1	2	3	2
114	1	2	2	4	2
115	2	2	1	0	1
116	2	2	1	0	1
117	2	2	2	5	3
118	1	2	1	6	0
119	1	2	2	3	1
120	2	2	1	3	0
121	1	2	3	4	4
122	2	2	1	4	5
123	1	2	0	4	4
124	2	3	0	3	0

125	1	3	1	5	5
126	2	1	2	5	4
127	2	1	2	5	5
128	2	1	2	6	5
129	1	1	1	5	3
130	1	1	2	3	5
131	1	1	1	3	5
132	2	1	2	5	4
133	1	0	2	0	0
134	2	1	2	4	4
135	2	1	2	4	5
136	2	1	1	4	1
137	1	1	2	3	5
138	1	1	1	2	1
139	1	2	2	5	2
140	2	1	2	4	4
141	2	2	1	3	4
142	1	1	1	5	4
143	1	2	2	3	4
144	1	2	2	3	4
145	2	2	1	5	3
146	1	1	2	5	5
147	2	1	1	3	5
148	1	1	2	4	5
149	2	2	1	3	3
150	1	2	1	5	4
151	1	2	2	3	3
152	2	1	2	4	3
153	2	1	2	4	5
154	2	2	2	5	5
155	2	2	2	2	3
156	2	2	1	3	3
157	1	1	2	5	5
158	1	1	2	5	1
159	2	1	2	5	5
160	2	1	1	6	3
161	2	2	1	3	3
162	2	1	2	3	5
163	2	2	1	5	2
164	2	1	2	4	1
165	2	1	2	5	5
166	2	2	1	5	5
167	2	2	1	3	2
168	2	1	2	5	5
169	1	2	1	5	5
170	1	1	2	3	1
171	1	2	1	5	4
172	1	1	2	6	5
173	1	2	1	3	4
174	1	1	1	3	3
175	1	2	1	5	3
176	1	2	2	4	5
177	1	1	2	3	1
178	1	1	2	5	1
179	2	2	1	4	4
180	2	2	1	3	4
181	2	1	1	4	4
182	1	2	2	3	4
183	1	2	2	3	3
184	2	2	2	5	5
185	2	2	2	4	4
186	1	2	1	4	3
187	2	1	2	5	4
188	2	1	1	5	5

189	2	1	2	5	2
190	2	2	1	4	3
191	2	1	1	3	3
192	2	2	1	3	2
193	2	1	0	3	3
194	2	2	3	3	4
195	2	1	3	4	4
196	2	1	0	4	3
197	2	2	0	6	5
198	2	2	1	5	5
199	1	2	2	5	5
200	1	2	2	5	4

## Keterangan:

U

; Umur

1 ; &lt; 25 tahun

2 ; 25 - 40 tahun

3 ; 41 - 55 tahun

4 ; &gt; 55 tahun

JK

; Jenis Kelamin

1 ; Laki-laki

2 ; Perempuan

Hdp

; Hubungan dengan pasien

1 ; diri sendiri

2 ; orang tua

3 ; saudara

4 ; tetangga

Pdd

; Pendidikan

1 ; SD

2 ; SLTP

3 ; SLTA

4 ; Akademi/Diploma

5 ; S-1 bidang kesehatan/non kesehatan

6 ; S-2 bidang kesehatan/non kesehatan

7 ; S-3 bidang kesehatan/non kesehatan

8 ; lainnya.....

Pdp

; Pendapatan

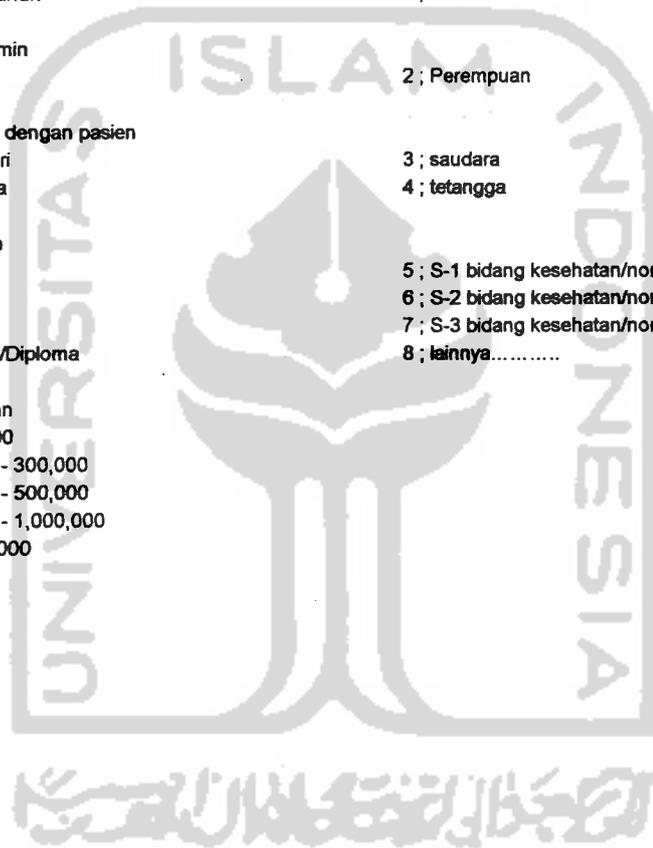
1 ; &lt; 150.000

2 ; 150,000 - 300,000

3 ; 300,000 - 500,000

4 ; 500,000 - 1,000,000

5 ; &gt; 1,000,000





59	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	1		
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	1	
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4		
62	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4		
63	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3		
64	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3		
65	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3		
66	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3		
67	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3		
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3		
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
74	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
75	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
76	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3		
77	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
78	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
79	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
80	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
81	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
82	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
83	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3		
84	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3		
85	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
86	4	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
87	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
89	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
90	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
91	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
92	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
94	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
95	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
96	4	4	2	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
97	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
98	3	3	4	2	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
100	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
101	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
103	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
104	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
105	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	
106	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
107	4	4	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
108	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
109	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	
110	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
111	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
112	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3		
113	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3
114	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
115	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
116	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	
117	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
118	3	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
119	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
120	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2		
121	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	

122	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3			
123	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2		
124	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
125	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3		
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2		
127	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2		
128	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2		
129	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
130	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
131	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
132	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
133	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
134	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
135	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
136	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
137	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
138	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
139	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
140	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	
141	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
142	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
143	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
144	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
145	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
146	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
147	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
151	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
156	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
159	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
160	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
168	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
169	3	4	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	
170	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1
171	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
172	3	4	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
175	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
176	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
180	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
183	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2



## Lampiran 13

## DATA HARAPAN KONSUMEN

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

56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3
58	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4
59	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4
60	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
62	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
63	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
68	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
72	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
73	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
74	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
80	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4
84	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
85	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
86	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
87	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2
90	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
92	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
93	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
103	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
105	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3
106	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
107	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3
108	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
109	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3
110	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
111	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
113	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
114	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4

115	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
116	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4
117	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3
118	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3
119	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
120	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
122	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2
123	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
125	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3
126	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
128	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
129	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
131	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
132	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
133	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
134	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
135	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
136	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
138	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
139	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
140	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
142	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
144	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
146	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
147	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
148	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
149	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
150	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
151	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
152	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
153	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
154	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
159	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
161	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
164	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
167	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
168	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
169	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
170	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
171	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
172	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
173	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3

174	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
175	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
176	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
180	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
181	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
182	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
183	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
184	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
186	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
188	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
189	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3
190	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
192	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
193	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
197	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
198	4	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
199	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3

Keterangan ;

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting

3. Penting
4. Sangat Penting

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

## Lampiran 14

## DATA KINERJA

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

56	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
57	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
59	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
60	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
61	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
62	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
63	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
64	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
65	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
66	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
67	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
68	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
69	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
70	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
78	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
87	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
93	4	3	4	3	3	3	4	4	1	2	3	4	3
94	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3
100	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
108	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
109	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
111	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3



174	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
176	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
177	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
184	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
185	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
186	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
187	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4
188	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
189	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
190	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
192	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3
195	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
196	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
197	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
198	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3
199	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
200	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3

Keterangan ;

1. Sangat Tidak Puas

2. Tidak Puas

3. Puas

4. Sangat Puas

- 1 Kemampuan petugas apotek (apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan kosumen 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 yang 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 sopan dan ramah konsultasi
- 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 dan kenyamanan ruangan asuhan kefarmasian
- 10 Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan kefarmasian
- 11 Kerapian dan kebersihan penampilan prugas 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

## Lampiran 15

## Distribusi Karakteristik Responden

## JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	92	46,0	46,0	46,0
	Perempuan	108	54,0	54,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak diisi	3	1,5	1,5	1,5
	< 25 tahun	97	48,5	48,5	50,0
	25 - 39 tahun	92	46,0	46,0	96,0
	40 0 54 tahun	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## HUBUNGAN DENGAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak diisi	7	3,5	3,5	3,5
	Diri sendiri	85	42,5	42,5	46,0
	Keluarga	91	45,5	45,5	91,5
	Non Keluarga	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak diisi	7	3,5	3,5	3,5
	SLTP	2	1,0	1,0	4,5
	SLTA	59	29,5	29,5	34,0
	AKADEMI	48	23,0	23,0	57,0
	S1	71	35,5	35,5	92,5
	S2	15	7,5	7,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak diisi	14	7,0	7,0	7,0
	< Rp 150.000	19	9,5	9,5	16,5
	Rp 150.000 - Rp 300.000	18	9,0	9,0	25,5
	Rp 300.000 - Rp 500.000	46	23,0	23,0	48,5
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	52	26,0	26,0	74,5
	> Rp 1.000.000	51	25,5	25,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Deskripsi Persepsi Konsumen

### Penggunaan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2,5	2,5	2,5
	Tidak Setuju	4	2,0	2,0	4,5
	Setuju	103	51,5	51,5	56,0
	Sangat Setuju	88	44,0	44,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Perbedaan Penggunaan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	3,5	3,5	3,5
	Setuju	122	61,0	61,0	64,5
	Sangat Setuju	71	35,5	35,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Resiko/Efek Samping

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	6,0	6,0	6,0
	Setuju	122	61,0	61,0	67,0
	Sangat Setuju	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Informasi Tidak Benar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	22	11,0	11,0	13,0
	Setuju	153	76,5	76,5	89,5
	Sangat Setuju	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Lupa Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1,5	1,5	1,5
	Tidak Setuju	7	3,5	3,5	5,5
	Setuju	171	85,5	85,5	90,5
	Sangat Setuju	19	9,5	9,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Tidak Mendapatkan Informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3,5	3,5	3,5
	Tidak Setuju	9	4,5	4,5	8,0
	Setuju	153	76,5	76,5	84,5
	Sangat Setuju	31	15,5	15,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Pelayanan konsultasi dan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	1	.5	.5	1,0
	Setuju	103	51,5	51,5	52,5
	Sangat Setuju	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Perbedaan apotek dan toko obat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	35	17,5	17,5	18,0
	Setuju	128	64,0	64,0	82,0
	Sangat Setuju	36	18,0	18,0	84,5
	Total	200	100,0	100,0	

**Apoteker membantu memilihkan obat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	3,0	3,0	3,0
	Tidak Setuju	12	6,0	6,0	9,0
	Setuju	150	75,0	75,0	84,0
	Sangat Setuju	33	16,0	16,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Memberikan layanan melalui leaflet/poster**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	21	10,5	10,5	10,5
	Setuju	163	81,5	81,5	89,5
	Sangat Setuju	16	8,0	8,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**khasiat obat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.5	1.5	1.5
Setuju	176	88,0	88,0	89.5
Sangat Setuju	21	10.5	10.5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Dosis Obat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	101	50.5	50.5	50.5
Sangat Setuju	99	49.5	49.5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Cara pemakaian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	133	66.5	66.5	66.5
Sangat Setuju	67	33.5	33.5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Frekuensi Pemakaian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	169	84.5	84.5	84.5
Sangat Setuju	31	15.5	15.5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Saat Pemakaian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.5	1.5	1.5
Setuju	172	86,0	86,0	87.5
Sangat Setuju	25	12.5	12.5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Lama Pemakaian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	166	83,0	83,0	83,00
Sangat Setuju	34	17,0	17,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

### Efek Samping Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Setuju	166	83,0	83,0	83,5
	Sangat Setuju	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Pemakaian obat lain yang harus dihindari

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1,5	1,5	1,5
	Setuju	156	78,0	78,0	79,5
	Sangat Setuju	41	20,5	20,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Makanan atau minuman yang harus dihindari

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1,5	1,5	1,5
	Setuju	160	81,0	81,0	98,5
	Sangat Setuju	37	17,5	17,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Aktivitas yang harus dibatasi atau dihindari

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3,0	3,0	3,0
	Setuju	175	87,5	87,5	90,5
	Sangat Setuju	19	9,5	9,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Cara penyimpanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3,0	3,0	3,0
	Setuju	173	86,5	86,5	89,5
	Sangat Setuju	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### Cara pembuangan obat sisa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	0,5	0,5	0,5
	Tidak Setuju	37	18,5	18,5	19,0
	Setuju	152	76,0	76,0	95,0
	Sangat Setuju	10	5,0	5,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Cara penggunaan saat hamil/menyusui**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,0	1,0	1,0
	Setuju	154	77,0	77,0	78,0
	Sangat Setuju	44	22,0	22,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Meminta pelayanan dan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	5,5	5,5	5,5
	Tidak Setuju	66	32,0	32,0	32,0
	Setuju	107	54,0	54,0	66,5
	Sangat Setuju	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Bersedia memberikan uang jasa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	53	26,5	26,5	26,5
	Tidak Setuju	66	66,0	33,0	59,5
	Setuju	63	31,5	31,5	91,0
	Sangat Setuju	18	9,0	9,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Lampiran 17

## Deskripsi Harapan Konsumen

## Apotek cepat tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	7	3,5	3,5	3,5
	Penting	104	52,0	52,0	55,5
	Sangat Penting	89	44,5	44,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Penjelasan lisan apoteker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	1,5	1,5	1,5
	Penting	76	38,0	38,0	39,5
	Sangat Penting	121	60,5	60,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Penjelasan tertulis apoteker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	1	,5	,5	,5
	Tidak Penting	7	3,5	3,5	4,0
	Penting	140	70,0	70,0	74,0
	Sangat Penting	52	26,0	26,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Pengetahuan dan kemampuan apoteker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	1,5	1,5	1,5
	Penting	93	46,5	46,5	48,0
	Sangat Penting	104	52,0	52,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## Apoteker meluangkan cukup waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	4	2,0	2,0	2,0
	Penting	148	74,0	74,0	76,0
	Sangat Penting	48	24,0	24,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Jaminan kebenaran kepercayaan informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	1,0	1,0	1,0
Penting	99	49,5	49,5	50,5
Sangat Penting	99	49,5	49,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Pelayanan informasi kefarmasian yang sopan dan ramah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	122	61,0	61,0	61,0
Sangat Penting	78	39,0	39,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Memberikan perhatian khusus kepada tiap pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	4	2,0	2,0	2,0
Penting	113	56,5	56,5	58,5
Sangat Penting	83	41,5	41,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Ruangan khusus pelayan informasi obat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	38	19,0	19,0	19,0
Penting	135	67,5	67,5	86,5
Sangat Penting	27	13,5	13,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	4	2,0	2,0	2,0
Penting	149	74,5	74,5	76,5
Sangat Penting	47	23,5	23,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Kerapian, kebersihan petugas informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	1,0	1,0	1,0
Penting	166	83,0	83,0	84,0
Sangat Penting	32	16,0	16,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Petugas melayani konsultasi secara proaktif**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	7	3,5	3,5	3,5
	Tidak Penting	130	65,0	65,0	68,5
	Sangat Tidak Penting	63	31,5	31,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Petugas apoteker terbuka menerima pertanyaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	4	2,0	2,0	2,0
	Penting	143	71,5	71,5	73,5
	Sangat Penting	53	26,5	26,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



## Lampiran 18

## Deskripsi Kinerja

## Apotek cepat tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	,5	,5	,5
Tidak Puas	12	6,0	6,0	6,5
Puas	153	76,5	76,5	83,0
Sangat Puas	34	17,0	17,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## Penjelasan lisan apoteker

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	1,0	1,0	1,0
Tidak Puas	9	4,5	4,5	5,5
Puas	129	64,5	64,5	70,0
Sangat Puas	60	30,0	30,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## Penjelasan tertulis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	4	2,0	2,0	2,0
Tidak Puas	19	9,5	9,5	11,5
Puas	138	69,0	69,0	80,5
Sangat Puas	39	19,5	19,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## Pengetahuan dan kemampuan apoteker

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	1,0	1,0	1,0
Tidak Puas	8	4,0	4,0	5,0
Puas	150	75,0	75,0	80,0
Sangat Puas	40	20,0	20,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## Apoteker meluangkan cukup waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	8	4,0	4,0	4,0
Puas	150	75,0	75,0	79,0
Sangat Puas	42	21,0	21,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Jaminan kebenaran informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	9	4,0	4,0	4,0
	Puas	163	81,5	81,5	95,5
	Sangat Puas	28	14,0	14,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Pelayanan informasi kefarmasian yang sopan dan ramah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	10	5,0	5,0	5,0
	Puas	131	65,5	65,5	70,5
	Sangat Puas	59	29,5	29,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Perhatian khusus kepada setiap pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	,5	,5	,5
	Tidak Puas	4	2,0	2,0	2,5
	Puas	153	76,5	76,5	79,0
	Sangat Puas	42	21,0	21,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Adanya ruangan khusus pelayanan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	,5	,5	,5
	Tidak Puas	31	15,5	15,7	16,2
	Puas	135	67,5	68,2	84,3
	Sangat Puas	31	15,5	15,7	100,0
	Total	198	99,0	100,0	

**Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	2,0	2,0	2,0
	Puas	140	70,0	70,0	72,0
	Sangat Puas	56	28,0	28,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Kerapihan dan kebersihan petugas apotek**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	3,5	3,5	3,5
	Puas	170	85,0	85,0	88,5
	Sangat Puas	23	11,5	11,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Petugas melayani konsultasi secara proaktif**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	,5	,5	,5
	Tidak Puas	7	3.5	3.5	4.0
	Puas	130	65.0	65.3	69.3
	Sangat Puas	61	30.5	30.7	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Petugas apoteker secara terbuka menerima pertanyaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	5	2,5	2,5	2,5
	Puas	161	80,5	80,5	83,0
	Sangat Puas	34	17,0	17,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

