

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS
NGAGLIK I**

SKRIPSI



SHAFSA SALSABILA

19613212

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

MEI 2023

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS
NGAGLIK I**

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



SHAFSA SALSABILA

19613212

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

MEI 2023

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS
NGAGLIK I**



Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,

apt Mutiara Herawati, .M.Sc

Pembimbing Pendamping,

apt Ceria Rizki Amalia, M.Pharm

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS
NGAGLIK I

oleh :

SHAFSA SALSABILA



Ketua Penguji : apt. Chynthia Pradiftha Sari, S.farm., M.Sc.
Anggota Penguji : 1. apt. Mutiara Herawati, M.Sc.
2. apt. Ceria Rizki Amalia, M.Pharm.
3. apt. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia

Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D



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.

Yogyakarta, 22 Mei 2023



Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Shafa Salsabila".

Shafa Salsabila

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan atas segala kemurahan dan rida Allah SWT, sehingga saya dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini, namun kutahu keberhasilan ini bukanlah akhir dari perjuangan saya tetapi awal dari sebuah harapan dan cita cita. Dengan penuh rasa syukur dan berterima kasih penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

Kedua orang tuaku Ayah Sugeng Subagiyono dan Bunda Subarni

Terima kasih yang tak terkira kepada ayah dan bunda untuk kasih sayang, doa, nasihat, dan semangat yang selalu diberikan.

Kakakku Mayang Guna Subagiyo, Pratomo Satrio Damarjati, Adikku Naufal Raihan Bara, Keponakanku Adhiyastha Sakha Damarjati dan seluruh keluarga besarku.

Yang juga selalu memberikan semangat dan dukungannya serta selalu dapat menjadi tempat terbaik untuk dapat bercerita dan berbagi.

Sahabatku Allya Sakina Andien, Silvia Maulinda, dan seluruh teman-teman seperjuangan.

Terima kasih atas kebersamaan, saran, kritikan, dan bantuan yang juga senantiasa diberikan kepadaku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGAGLIK I”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi dari Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Shalawat dan salam turut dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai panutan bagi umat manusia. Saya menyadari penulisan skripsi ini akan terasa sangat sulit tanpa bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., selaku rektor Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
3. Bapak apt. Muhammad Hatta Prabowo, S.F., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
4. Ibu apt. Mutiara Herawati, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu apt. Ceria Rizki Amalia, M.Pharm selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, arahan, dan nasihat selama penelitian hingga akhir penyusunan skripsi.
5. Ibu apt. Chynthia Pradiftha Sari, S.farm., M.Sc., dan Ibu apt. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan agar menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. apt. Arba Pramundita M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan Staff Karyawan Puskesmas Ngaglik I yang telah memberikan izin dan bantuan dalam penelitian sehingga dapat terlaksana dengan baik.
8. Ibu apt. Triyani Dinityaswati, S. Farm., selaku Apoteker Penanggung Jawab Puskesmas Ngaglik I yang telah memberikan izin dan informasi selama proses penelitian.
9. Pasien dan Keluarga Pasien Puskesmas Ngaglik I selaku Responden yang dengan senang hati meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian

10. Kedua orang tua saya Bapak Sugeng Subagiyono dan Ibu Subarni yang dengan sabar selalu memberikan perhatian, pengertian, dan dukungan dengan baik.
11. Teman-teman Farmasi Angkatan 2019, terutama Allya Sakina Andien dan Silvia maulinda yang telah menemani dan selalu membantu selama masa perkuliahan hingga akhir kelulusan.
12. Teman-teman saya Kresna,Gita,Lala,Trisha selaku teman seperbimbingan saya yang selalu berjuang bersama-sama.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, saya menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan memberikan manfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Penulis,



Shafa Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN UJI ETIK.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Luaran Penelitian	3
BAB II STUDI PUSTAKA	4
2.1 Kepuasan	4
2.2 Puskesmas	7
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.4 Pelayanan Farmasi	11
2.5 Landasan Teori.....	12
2.6 Hipotesis	13

2.7 Keangka Konsep	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.4 Definisi Operasional.....	15
3.5 Instrumen Penelitian	19
3.6 Pengumpulan Data	19
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	20
3.8 Alur Penelitian	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Puskesmas Ngaglik Γ	23
4.2 Tingkat kepuasan responden Terhadap Pelayanan Kefarmasian	27
di Puskesmas Ngaglik I	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.4 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien	14
Tabel 3.2 Definisi Operasional Faktor Sosiodemografi	16
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden.....	23
Tabel 4.2 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Reliability.....	28
Tabel 4.3 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan.....	29
Tabel 4.4 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan.....	30
Tabel 4.5 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kepedulian.....	31
Tabel 4.6 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Sarana Fisik.....	32
Tabel 4.7. Persentase Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker untuk Masing-Masing Dimensi Servqual.....	33
Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan di Puskesmas Ngaglik I.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	12
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	18
Gambar 4.1. Distribusi Jenis Kelamin Pasien.....	24
Gambar 4.2. Distribusi Usia Pasien.....	25
Gambar 4.3 Distribusi Pendidikan Responden.....	26
Gambar 4.4. Distribusi Pekerjaan Responden.....	27
Gambar 4.5 Distribusi Pendapatan Pasien.....	28
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Dari Seluruh Dimensi	
Servqual Di Puskesmas Ngaglik I.....	34

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGAGLIK I

Shafa Salsabila

Prodi Farmasi

INTISARI

Latar belakang: Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Pelayanan kefarmasian oleh apoteker di puskesmas meliputi berbagai aspek, seperti penyediaan obat dan peralatan medis, konseling obat, informasi tentang penggunaan obat yang tepat, serta pemantauan efek samping obat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di puskesmas menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker dan mengetahui hubungan antara sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I

Metode: Penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* dan 120 orang sebagai responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Analisis data hubungan sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *chi square*.

Hasil : Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I sebesar 69,2%, meliputi dimensi kehandalan sebesar 67,5%, tanggapan sebesar 67,5%, jaminan sebesar 65,0%, kepedulian sebesar 70,0% dan sarana fisik sebesar 68%. Pada hasil dari analisis data menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I yang merasa sangat puas sebesar 69,2% dan tidak ada hubungan signifikan antara faktor sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di puskesmas Ngaglik I.

Kata kunci : Puskemas, Kepuasan pasien, Apoteker, Pelayanan Kefarmasian

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES BY PHARMACISTS AT NGAGLIK I HEALTH CENTER

Shafa Salsabila

Pharmacy Study Program

ABSTRACT

Background: Health services are one important aspect in meeting the community's need for health. Pharmacy services by pharmacists at puskesmas cover various aspects, such as the provision of drugs and medical equipment, drug counseling, information about the proper use of drugs, and monitoring of drug side effects. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at puskesmas is an important indicator in evaluating the quality services provided.

Purpose: This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists and determine the relationship between sociodemography and the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngaglik I Health Center

Methods: This study uses analytic observational with a cross-sectional approach. The sampling technique used was accidental sampling method and 120 people as respondents. Data collection using a questionnaire. Data analysis used descriptive analysis. Sociodemographic relationship data analysis with the level of patient satisfaction using the chi square test.

Results: Respondents who were very satisfied with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngaglik I Health Center were 69.2%, including the reliability dimension of 67.5%, response of 67.5%, guarantee of 65.0%, concern of 70.0 % and physical facilities by 68%. The results of the data analysis showed that there was no significant relationship between gender, age, education, occupation and income with the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngaglik I Health Center.

Conclusion: The level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngaglik I Health Center is very satisfied and there is no significant relationship between sociodemographic factors and the level of patient satisfaction with pharmaceutical services by pharmacists at the Ngaglik I Health Center.

Keywords: Public health center, patient satisfaction, pharmacists, pharmaceutical services

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Puskesmas, sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan primer di Indonesia, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas, peran apoteker sangatlah vital, terutama dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien (Islam, 2023).

Pelayanan kefarmasian oleh apoteker di puskesmas meliputi berbagai aspek, seperti penyediaan obat dan peralatan medis, konseling obat, informasi tentang penggunaan obat yang tepat, serta pemantauan efek samping obat (Kemenkes RI, 2017). Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas agar terjamin maka perlu adanya monitoring dan evaluasi sehingga dapat memperbaiki pelayanan kefarmasian agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan salah satu cara agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat meningkat (Kemenkes RI, 2016).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di puskesmas menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat sesuai petunjuk, mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat, serta meningkatkan kualitas hidup pasien secara keseluruhan. Dengan mengetahui sejauh mana pasien puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan, dapat diidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang ada (Maria, 2013).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit hasil yang di dapatkan sebesar 68 % termasuk kategori sangat puas (Susi *et al.*, 2018). Sedangkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Puskesmas Oebobo Kota Kupang didapatkan hasil setiap dimensi kehandalan sebesar 84 %, ketanggapan sebesar 85 %, jaminan sebesar 86 %, empati sebesar 85 % dan penampilan sebesar 82 % (Anita *et al.*, 2020).

Puskesmas Ngaglik I adalah puskesmas yang sudah lulus akreditasi dasar pada tahun 2016 yang terletak di Jl. Kaliurang No.10, Gondangan, Sardonoharjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari hasil observasi untuk data kunjungan pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Ngaglik I yaitu rata-rata 60-70 pasien dan hanya memiliki 1 apoteker saja. Maka dari itu pasien masih banyak yang mengeluh terhadap pelayanan yang cukup lambat. Puskesmas Ngaglik I mempunyai fasilitas yang memadai dan itu merupakan salah satu aspek yang cukup mendukung pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I.

Berdasarkan keputusan Bupati Sleman Nomor: 7/Kep.KDH/JFU-T/D.4/2023 tentang PENATAAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN pada tanggal 01 Februari 2023 telah terjadi pergantian apoteker di Puskesmas Ngaglik I sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian serupa dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I setelah dilakukan evaluasi berdasarkan penelitian yang sebelumnya dilakukan pada objek yang berbeda. Selain itu peneliti juga menganalisis hubungan faktor sosiodemografi pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang pada penelitian sebelumnya.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I?
2. Apakah ada hubungan antara sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik I?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I?
- 2 Mengetahui hubungan antara sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik I?

1.4 Manfaat Penelitian

- 1 Bagi Puskesmas Ngaglik I dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik
- 2 Bagi Instalasi Pendidikan, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bacaan yang dapat digunakan oleh mahasiswa maupun masyarakat.
- 3 Bagi Peneliti, penelitian ini dapat dijadikan bahan penambah wawasan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker.

1.5 Luaran Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan artikel ilmiah yang kemudian dipublikasikan pada situs Jurnal Farmasi Indonesia.

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Kepuasan

Menurut Philip Kotler, seorang pakar pemasaran terkenal, kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan dengan harapan atau ekspektasinya sebelumnya menyatakan kepuasan adalah tingkat dimana persepsi konsumen tentang kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan adalah penilaian konsumen terhadap pengalaman nyata dengan produk atau layanan, yang melibatkan perbandingan antara harapan awal dengan persepsi akhir (Wilson *et al.*, 2016).

2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Berikut adalah faktor yang dapat berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menurut Kotler (2018):

1. **Kualitas Pelayanan Medis:** Kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan ahli kesehatan lainnya, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini meliputi kemampuan diagnosis yang tepat, pengobatan yang efektif, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan individu pasien.
2. **Komunikasi dan Informasi:** Komunikasi yang baik antara tenaga medis dengan pasien sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pemberian informasi yang jelas, komunikasi yang efektif, serta kesempatan untuk bertanya dan mendapatkan penjelasan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. **Kepercayaan dan Empati:** Pasien perlu merasa percaya dan dihargai oleh tenaga medis. Sikap empati, pengertian terhadap kebutuhan pasien, serta kepedulian terhadap kondisi dan perasaan mereka dapat berkontribusi pada kepuasan pasien.

4. Waktu Tunggu dan Efisiensi: Lama waktu tunggu yang panjang dan proses yang tidak efisien dapat menurunkan kepuasan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang tepat waktu dan efisien, termasuk dalam hal janji temu, proses pendaftaran, dan waktu tunggu yang minimal.
5. Fasilitas dan Lingkungan Fisik: Kondisi fasilitas kesehatan, seperti kebersihan, kenyamanan, privasi, serta ketersediaan fasilitas yang memadai, dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan fisik yang baik dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien.
6. Biaya dan Aksesibilitas: Faktor biaya dan aksesibilitas pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien dapat merasa puas jika biaya pelayanan kesehatan terjangkau dan dapat diakses dengan mudah sesuai dengan kebutuhan mereka.
7. Kontinuitas Perawatan: Pasien cenderung lebih puas jika mereka menerima perawatan yang kontinu dan terkoordinasi dengan baik, terutama dalam kasus perawatan jangka panjang atau kronis. Koordinasi yang baik antara berbagai penyedia layanan kesehatan dan kelancaran transisi antara fasilitas kesehatan juga penting untuk kepuasan pasien.
8. Harapan Pasien: Harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Jika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pasien, maka kepuasan pasien cenderung meningkat.

Perlu diingat bahwa faktor-faktor di atas bersifat umum dan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan preferensi pasien. Setiap individu dapat memiliki preferensi dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan kesehatan, oleh karena itu penting bagi penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pasien secara individu untuk dapat meningkatkan kepuasan mereka.

2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pasien

Berikut adalah beberapa metode umum yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien menurut Kotler (2018):

1. Survei Kepuasan Pasien

Survei kepuasan pasien merupakan metode yang paling umum digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Survei ini dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang berbagai aspek pelayanan, seperti kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan, kepuasan dengan hasil pengobatan, dan sebagainya. Hasil survei dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien dan area di mana perbaikan perlu dilakukan.

2. Analisis Keluhan dan Masukan Pasien

Memantau dan menganalisis keluhan dan masukan yang diberikan oleh pasien juga dapat memberikan indikasi tentang tingkat kepuasan pasien. Keluhan yang sering muncul atau pola masukan dari pasien dapat memberikan petunjuk mengenai area-area di mana perbaikan perlu dilakukan.

3. Wawancara Pasien

Wawancara langsung dengan pasien dapat dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan tingkat kepuasan mereka. Dalam wawancara ini, pasien dapat berbagi pengalaman mereka secara detail, termasuk aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan mereka dan saran perbaikan yang mereka miliki.

4. Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien

Terdapat beberapa indeks khusus yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan pasien, seperti *Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)* dan *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)*. Indeks- indeks ini mencakup sejumlah pertanyaan yang dirancang secara khusus untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan di berbagai aspek, seperti pelayanan medis, kepuasan dengan staf, komunikasi, aksesibilitas, dan lain-lain.

5. Pengamatan dan Evaluasi Pasien secara Langsung

Melakukan pengamatan dan evaluasi langsung terhadap pasien selama proses pelayanan kesehatan juga dapat memberikan wawasan mengenai kepuasan mereka. Misalnya, evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan melalui interaksi dengan pasien selama kunjungan atau melalui observasi terhadap ekspresi dan tingkah laku pasien selama menerima pelayanan.

Pemilihan metode pengukuran kepuasan pasien tergantung pada konteks dan tujuan penelitian atau evaluasi yang dilakukan. Kombinasi beberapa metode seringkali memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang kepuasan pasien serta memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman pasien

2.2 Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) secara umum merupakan salah satu unit layanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia. Puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang holistik dan terjangkau bagi masyarakat di tingkat primer (Kemenkes, 2017). Berikut adalah beberapa karakteristik umum dari konsep Puskesmas yang dapat ditemukan dalam kebijakan dan pedoman yang dikeluarkan oleh menteri kesehatan :

1. Layanan Kesehatan Primer

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan primer yang menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar dan preventif, termasuk pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Layanan ini meliputi pemeriksaan kesehatan, pengobatan, imunisasi, konseling, penyuluhan kesehatan, pemantauan kesehatan ibu dan anak, program pengendalian penyakit, dan lain-lain.

2. Pelayanan yang Terjangkau

Puskesmas berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau pinggiran kota yang sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan yang lebih besar. Puskesmas juga memiliki peran dalam upaya pemerataan akses terhadap pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia.

3. Pendekatan Komprehensif

Puskesmas menerapkan pendekatan komprehensif dalam pelayanan kesehatan, yang mencakup aspek-aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh dan mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

4. Pemberdayaan Masyarakat

Puskesmas memiliki peran dalam pemberdayaan masyarakat dalam hal peningkatan kesadaran, pengetahuan, dan kemampuan masyarakat untuk mengelola kesehatan mereka sendiri. Hal ini dilakukan melalui penyuluhan, konseling, dan program-program kesehatan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat.

5. Kolaborasi dan Jaringan

Puskesmas bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk tenaga kesehatan, lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan implementasi program-program kesehatan.

6. Pemantauan dan Evaluasi

Puskesmas melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap program-program kesehatan yang dilaksanakan serta kinerja pelayanan kesehatan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kualitas, efektivitas, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi dalam metode *Servqual* yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan, konsisten, dan akurat. Hal ini mencakup aspek seperti ketersediaan dan keberlanjutan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan medis, dan konsistensi dalam pengobatan dan perawatan (Kemenkes, 2017).

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ini mencerminkan kemampuan sistem kesehatan dalam merespon kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat, efektif, dan proaktif. Hal ini meliputi respons terhadap janji temu, waktu tunggu yang wajar, dan kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada pasien (Kemenkes, 2017).

3. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi, kepercayaan, dan keamanan yang dirasakan oleh pasien terhadap sistem kesehatan dan penyedia layanan kesehatan. Hal ini mencakup aspek seperti keahlian dan pengetahuan staf medis, kejelasan informasi yang diberikan, keamanan prosedur medis, dan kemampuan dalam menjaga kerahasiaan informasi pasien (Kemenkes, 2017).

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini menyoroti kemampuan sistem kesehatan dan staf medis untuk memahami dan merespon secara empatik terhadap kebutuhan, keinginan, dan perasaan pasien. Empati melibatkan aspek seperti komunikasi yang empatik, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan penghargaan terhadap perspektif pasien (Kemenkes, 2017).

5. Sarana Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan aspek fisik atau nyata dari fasilitas kesehatan dan lingkungan pelayanan. Bukti fisik mencakup aspek seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, keadaan peralatan medis, penampilan staf medis, serta kejelasan dan ketersediaan informasi yang terkait dengan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2017).

Metode *Servqual* yaitu suatu metode untuk mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan yang di dapatkan. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu *reliability*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* yang kemudian dihitung dan disesuaikan untuk menentukan faktor-faktor yang dapat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Kepuasan berdasarkan kenyataan yang diterima pasien dapat diukur dengan 4 skor (Lupiyoadi, 2013) .

1. Skor 1 : sangat tidak puas
2. Skor 2 :tidak puas
3. Skor 3 :puas
4. Skor 4 :sangat puas

2.4 Pelayanan Farmasi

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan salah satu komponen penting dalam upaya pelayanan kesehatan primer. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas melibatkan peran apoteker dalam memberikan pelayanan terkait penggunaan obat, informasi obat, dan pengelolaan obat (Kemenkes, 2017).

Berikut adalah beberapa aspek penting dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas:

1. Penyediaan dan Distribusi Obat

Apoteker di Puskesmas bertanggung jawab dalam melakukan penyediaan dan distribusi obat kepada pasien. Hal ini meliputi aspek pengadaan obat yang aman dan berkualitas, penyimpanan obat yang sesuai, serta distribusi obat kepada pasien sesuai dengan resep atau petunjuk dokter (Kemenkes, 2017).

2. Penyuluhan dan Konseling Obat

Apoteker di Puskesmas memberikan penyuluhan dan konseling kepada pasien tentang penggunaan obat yang benar dan aman. Mereka memberikan informasi tentang dosis, cara penggunaan, efek samping yang mungkin terjadi, interaksi obat, serta tindakan yang harus dilakukan jika terjadi masalah terkait penggunaan obat (Kemenkes, 2017).

3. Pengawasan dan Pemantauan Obat

Apoteker di Puskesmas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penggunaan obat oleh pasien. Mereka memastikan pasien memperoleh obat dengan dosis yang sesuai, memantau kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat, dan memeriksa adanya efek samping atau masalah terkait penggunaan obat (Kemenkes, 2017).

4. Pengelolaan Stok Obat

Apoteker di Puskesmas bertanggung jawab dalam pengelolaan stok obat, termasuk perencanaan kebutuhan obat, pengadaan, penyimpanan, dan penghapusan obat yang kadaluarsa atau rusak. Tujuan dari pengelolaan stok obat yang baik adalah memastikan ketersediaan obat yang cukup, menghindari kekurangan atau kelebihan obat, serta memastikan obat tetap dalam kondisi yang baik dan aman digunakan (Kemenkes, 2017).

5. Kolaborasi dengan Tim Kesehatan Lainnya

Apoteker di Puskesmas bekerja sama dengan tim kesehatan lainnya, seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya. Mereka saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terintegrasi kepada pasien, termasuk dalam aspek penggunaan obat (Kemenkes, 2017).

Pelayanan kefarmasian yang baik di Puskesmas berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan obat dan penggunaan obat yang aman dan efektif bagi pasien. Hal ini juga membantu dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, pemahaman

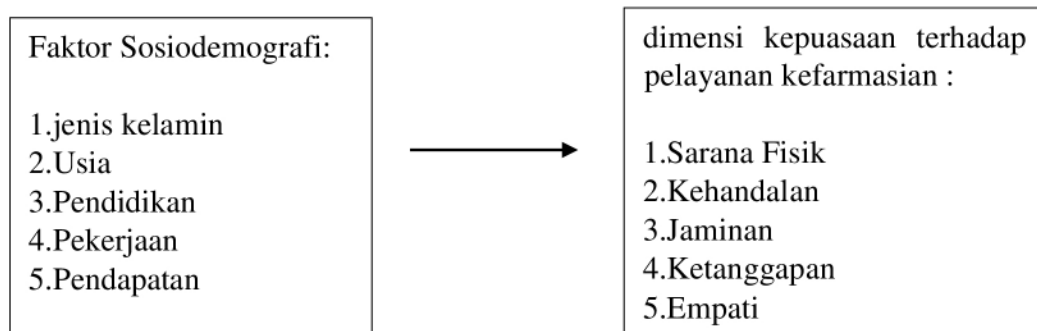
tentang penggunaan obat, dan pengelolaan yang baik terhadap obat di tingkat primer kesehatan.

2.5 Hipotesa

H0 : Tidak terdapat hubungan antara faktor sosiodemografi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker

Ha: Terdapat hubungan antara faktor sosiodemografi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yaitu adalah suatu jenis penelitian yang dilakukan untuk mengamati dan mengumpulkan data pada suatu waktu tertentu tanpa melakukan intervensi atau pengawasan pada variabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik atau hubungan antara variabel yang diamati pada populasi yang dipilih (Notoadmodjo, 2018)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Ngaglik I yang terletak di Jl. Kaliurang No.10, Gondangan, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada November-Mei 2023

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien serta resep pasien rawat jalan yang masuk ke bagian farmasi Puskesmas Ngaglik I sebanyak 1.950 responden dalam satu bulan dari bulan Februari hingga Maret 2023.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan 120 sampel. Metode pengambilan sampel pada penelitian adalah *accidental sampling*. Penelitian dengan taraf kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90% (Sujarweni, 2018).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{1.950}{1 + 1.950 (0,1)^2} = 95,12 (100) + 20$$

sampel diambil 120

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e: batas toleransi *error*

3.3.3 Kriteria inklusi

1. Pasien yang pernah berkunjung ke puskesmas Ngaglik I minimal satu kali di instalasi farmasi Puskesmas Ngaglik I.
2. Pasien bersedia mengisi kuesioner
3. Pasien berumur 18-65 tahun

3.3.4 Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang tidak mengisi kuisisioner penelitian dengan lengkap.

3.4 Definisi Operasional

1. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan oleh apoteker yang bertanggung jawab dalam kefarmasian yang memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan mutu kehidupan pada pasien.
2. Kepuasan pasien adalah suatu penilaian yang diberikan oleh pasien pada pelayanan kefarmasian oleh apoteker yang ditinjau dari lima dimensi (*reliability, responsiveness, tangibles, assurance, dan empathy*).
3. Tingkat kepuasan pasien semua dimensi dikelompokkan berdasarkan jumlah nilai skor total pada seluruh dimensi servqual.

Tabel 3.1. Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Menggunakan kusioner	4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Menggunakan kusioner	4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas	Ordinal
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Menggunakan kusioner	4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas	Ordinal
<i>Empathy</i> (Kepedulian/ perhatian)	Menggunakan kusioner	4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas	Ordinal
<i>Tangible</i> (Sarana fisik)	Menggunakan kusioner	4= sangat puas 3= puas 2= tidak puas 1= sangat tidak puas	Ordinal

4. Persentase kepuasan didapatkan menggunakan rumus yaitu indikator skor kepuasan diperoleh dibandingkan/dibagi jumlah total sampel seluruhnya kemudian dikalikan 100%.
5. Petugas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I yaitu apoteker.
6. Responden yang pada penelitian adalah pasien yang menyerahkan resep di pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I dan mendapat pelayanan oleh apoteker.
7. Faktor sosiodemografi yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan responden.

Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Faktor Sosiodemografi

Sosiodemografi	Definisi Operasional	Analisis Data	Skala Ukur
Usia	Umur adalah ukuran waktu yang telah berlalu sejak saat kelahiran seseorang. Umur dapat dihitung dalam satuan tahun dan digunakan sebagai indikator untuk analisis demografi	1= 18-25 2= 26-45 3= 46-65	Ordinal
Jenis kelamin	Jenis kelamin adalah karakteristik biologis yang membedakan antara laki-laki dan perempuan.	1= Laki-laki 2= Perempuan	Nominal
Pendidikan	Pendidikan formal adalah sistem pendidikan yang diatur dan terstruktur yang dilakukan di lembaga pendidikan resmi, seperti sekolah, perguruan tinggi, dan universitas. Pendidikan formal memiliki tujuan	1= SD 2= SMP 3= SMA 4= Diploma 5= S1 6=S2/S3	Ordinal

	untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai kepada individu dalam suatu kurikulum yang terorganisasi.	7=Tidak bersekolah	
Pekerjaan	Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh penghasilan, mengembangkan keterampilan, dan berkontribusi dalam kegiatan ekonomi atau sosial. Pekerjaan melibatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan kegiatan tertentu yang dilakukan dalam suatu lingkungan kerja.	1= Buruh 2= TNI/POLRI 3= Pelajar/ Mahasiswa 4= Ibu Rumah Tangga 5= Wiraswasta 6= PNS 7= Pegawai Swasta 8= Lain-lain	Nominal
Pendapatan	Pendapatan adalah jumlah uang atau nilai ekonomi yang diterima atau diperoleh oleh individu, keluarga, perusahaan, atau entitas lain sebagai imbalan atas penyediaan barang, jasa, atau faktor produksi. Pendapatan bisa berasal dari berbagai sumber, seperti upah, gaji, keuntungan usaha, dividen, bunga, royalti, dan lain sebagainya.	1= 0 (belum berpenghasilan) 2= < 1.000.000 3= 1.000.000 – 3.000.000 4= 3.000.000 – 5.000.000 5= > 5.000.000	Ordinal

3.5 Instrumen

Hasil kuesioner aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan Skala Likert. Tingkat penilaian kepuasan pasien dikategorikan : sangat puas dengan bobot 4, puas dengan bobot 3, tidak puas dengan bobot 2, sangat tidak puas dengan bobot 1. Jumlah pertanyaan pada setiap kuesioner terbagi dalam 5 dimensi yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Ketanggapan (*responsiveness*)
5. Empati (*Empathy*)

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang diberikan kepada pasien. Sebelumnya responden diberikan penjelasan mengenai penelitian yang akan dilakukan. Apabila pasien bersedia menjadi responden maka akan menandatangani *informed consent*. Data kuesioner yang telah diambil kemudian dikumpulkan dan selanjutnya akan diolah dan dianalisis.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen pengukuran (misalnya kuesioner, skala, atau tes) dapat secara akurat mengukur konsep yang dimaksudkan. Validitas adalah ukuran sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan apakah hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan (Arikunto, 2017) .

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0.682	0.361	Valid
2	0.888	0.361	Valid
3	0.873	0.361	Valid
4	0.849	0.361	Valid

5	0.844	0.361	Valid
6	0.829	0.361	Valid
7	0.770	0.361	Valid
8	0.850	0.361	Valid
9	0.728	0.361	Valid
10	0.883	0.361	Valid
11	0.883	0.361	Valid
12	0.867	0.361	Valid
13	0.897	0.361	Valid
14	0.789	0.361	Valid
15	0.862	0.361	Valid
16	0.846	0.361	Valid
17	0.766	0.361	Valid
18	0.821	0.361	Valid
19	0.792	0.361	Valid
20	0.815	0.361	Valid
21	0.697	0.361	Valid
22	0.611	0.361	Valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses statistik yang digunakan untuk mengukur keandalan atau konsistensi instrumen pengukuran. Reliabilitas mengacu pada sejauh mana instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten dan stabil jika diulang penggunaannya dalam kondisi yang sama. (Sugiyono, 2020). Berikut hasil uji reliabilitas dari 30 responden :

Jumlah Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
24	> 0,70	0,972	<i>reliable</i>

3.7.3 Mengukur Kepuasan

Untuk pengukuran hasil kepuasan diketahui dengan rumus indikator kerja yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan pasien yang dijadikan sampel} \times 100\%}{\text{Jumlah total maksimum yang mungkin tercapai}}$$

Atau

$$\text{Skor rerata item aspek} = \frac{\text{Jumlah total aspek}}{\text{Jumlah Total Sampel}}$$

Kemudian diklasifikasikan menjadi 4 kategori sebagai berikut :

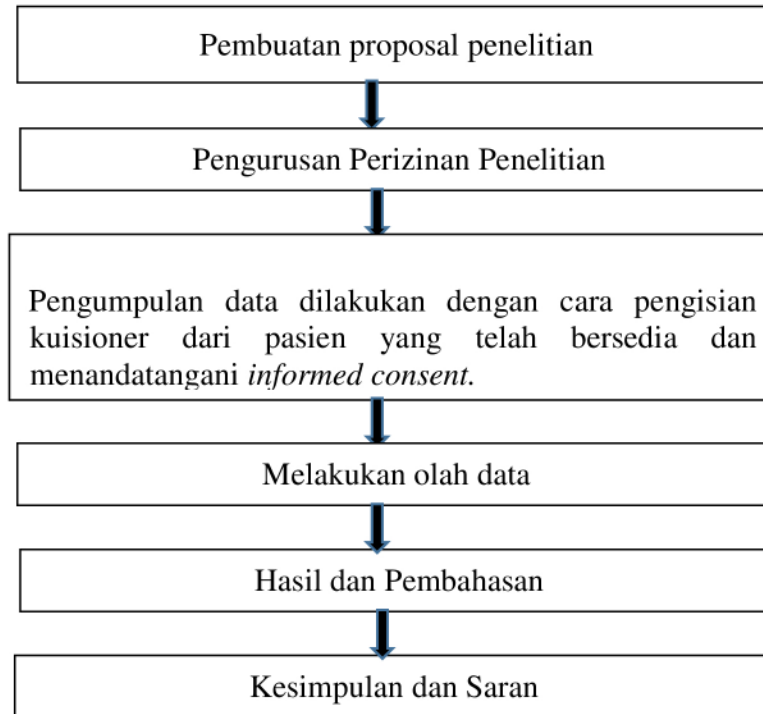
Tabel 3.5 Klasifikasi Aspek Kepuasan Kerja

Skor Item Aspek	Skor Item dalam %	Keterangan
1,00 - 1,75	25,00-43,75	Sangat tidak puas
1,76 - 2,500	43,76-62,50	Tidak puas
2,51-3,25	62,51-81,25	Puas
3,26-4,00	81,26-100,00	Sangat Puas

3.7.4 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara dua variabel. Dalam analisis bivariat, dua variabel diukur dan dihubungkan untuk menentukan apakah ada hubungan atau perbedaan yang signifikan antara keduanya. Analisis bivariat menggunakan uji chi square. Menggunakan software SPSS. Analisis Chi-square adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel kategorikal. Ini adalah metode yang umum digunakan dalam analisis data nonparametrik, di mana data tidak memenuhi asumsi distribusi normal atau tidak memiliki skala interval atau rasio. Jika nilai p-value <0,05 maka Ho ditolak dan jika p-value>0,05 maka Ho ditolak.

3.8 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan pada 120 responden yang bersedia mengisi kuisisioner yang disetujui oleh kode etik Nomor: 046/KEP-PKU/III/2023. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Ngaglik I dan mengetahui hubungan antara sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik I.

4.1 Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Puskesmas Ngaglik I

Berdasarkan penelitian dan pengambilan data yang dilakukan dari bulan Februari hingga Maret 2023, dilakukan pengambilan data melalui kuesioner yang disebar kepada pasien yang mengambil resep di layanan farmasi Puskesmas Ngaglik I dan mendapat pelayanan dari seorang apoteker. Jumlah total pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis karakteristik sosiodemografi pasien dan menghubungkannya dengan tingkat kepuasan pasien. Karakteristik sosiodemografi yang diukur pada penelitian yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan responden yang datang di Puskesmas Ngaglik I yang mendapat pelayanan farmasi dari seorang apoteker. Data yang didapatkan selanjutnya diolah menggunakan uji statistik, khususnya analisis deskriptif dan uji chi-square.

Analisis deskriptif karakteristik sosiodemografi bertujuan untuk menganalisis data secara sistematis, faktual, dan akurat. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi tentang karakteristik masing-masing pasien, seperti proporsi jenis kelamin, distribusi usia, tingkat pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, dan frekuensi kunjungan pasien ke Puskesmas Ngaglik I.

Hasil output dari analisis data menggunakan software SPSS 25 menunjukkan data deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Pria	30	25,0
	Wanita	90	75,0
2	Usia		
	(17-25 tahun)	28	23,3
	(26-45 tahun)	55	45,8
	(46-65 tahun)	37	30,8
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	4	3,3
	SMP	8	6,7
	SMA	74	61,7
	Diploma	7	5,8
	S1	25	20,8
	S2/S3	2	1,7
4	Pekerjaan		
	Buruh	11	9,2
	TNI/POLRI	1	0,8
	Pelajar/Mahasiswa	19	15,8
	Ibu rumah tangga	33	27,5
	Wiraswasta	23	19,2
	PNS	3	2,5
	Pegawai Swasta	24	20,0
	Lain-lain	6	5,0
5	Pendapatan perbulan		
	Belum berpenghasilan	45	37,5
	<1.000.000	19	15,8
	1.000.000	40	33,3
	3.000.000-5.000.000	13	10,8
	>5.000.0000	3	2,5

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 120 responden menggunakan kuesioner, diperoleh sebaran karakteristik sosiodemografi sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Dari responden yang mengisi kuisisioner, 25,0% merupakan pria dan 75,0% merupakan wanita. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih banyak wanita yang mengunjungi dan menebus obat di instalasi farmasi Puskesmas Ngaglik I. Jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi dan sikap individu terhadap layanan produk/jasa. Hasil penelitian sesuai penelitian Budiharjo (2022) yang menyatakan bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan (Budiharjo *et al.*, 2022)

2. Usia

Responden terbanyak adalah dalam rentang usia 26-45 tahun, dengan persentase sebesar 45,8%. Usia responden dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan, karena pengalaman yang lebih banyak dapat memengaruhi persepsi mereka (Muzer & Wujoso, 2020)

3. Pendidikan Terakhir

Kelompok responden dengan tingkat pendidikan menengah ke atas (SMA/ sederajat) merupakan yang terbanyak, dengan persentase sebesar 61,7%. Tingkat pendidikan terakhir menjadi penting karena dapat mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dan kritis dalam menerima layanan yang sesuai dengan harapan (Muzer & Wujoso, 2020)

4. Pekerjaan

Kelompok ibu rumah tangga merupakan yang terbanyak, dengan persentase sebesar 27,2%. Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi pola konsumsi dan memanfaatkan layanan kesehatan. Individu yang bekerja cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan daripada yang tidak bekerja (Prihartini *et al.*, 2020)

5. Pendapatan

Kelompok responden dengan pendapatan belum berpenghasilan merupakan yang terbanyak, dengan persentase sebesar 37,5%. Tingkat pendapatan dapat mempengaruhi akses terhadap layanan kesehatan. Responden dengan pendapatan rendah memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang biayanya tinggi (Rakasiwi, 2021)

4.2 Tingkat kepuasan responden Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I

4.2.1 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Masing-Masing Dimensi

4.2.1.1 Dimensi Kehandalan

Kehandalan adalah atribut penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Seorang pegawai yang dapat diandalkan menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan tingkat keterampilan yang tepat sesuai dengan standar pekerjaan. Mereka mampu memberikan pelayanan dengan tingkat pengetahuan yang memadai, menguasai keterampilan yang diperlukan dalam bidang pekerjaan, dan menggunakan teknologi yang tersedia dengan baik. Pegawai yang handal juga ditandai dengan penguasaan yang baik atas bidang kerja yang mereka jalani, yang tercermin dalam pengalaman kerja yang mereka tunjukkan. Mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dengan efektif dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari.

Hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien pada dimensi dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit	66 55,0)	54 (45,0)	0	0

2	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan.	73 (60,8)	47 (39,2)	0	0
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	75 (62,5)	45 (37,2)	0	0
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	78 (65,0)	42 (35,0)	0	0
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	67 (55,8)	53 (44,2)	0	0
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	76 (63,3)	44 (36,7)	0	0

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban pada dimensi kehandalan, ditemukan bahwa sebanyak 65,0% responden mengungkapkan kategori "sangat puas" terkait dengan Apoteker yang memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti. Sementara itu, pada kategori "puas", persentase tertinggi ditemukan pada pertanyaan mengenai Apoteker yang memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit, dengan persentase 45%. Berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Apoteker telah memberikan pelayanan farmasi yang memadai. Hal ini terlihat dari fakta bahwa Apoteker telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, serta memberikan obat sesuai dengan resep dokter.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Apoteker dalam Puskesmas Ngaglik I telah memenuhi harapan responden terkait kehandalan pelayanan farmasi. Pelayanan yang disediakan oleh Apoteker dinilai baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini dapat memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka menerima perawatan yang kompeten dan dapat diandalkan.

4.3.1.2 Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan respon yang baik, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan farmasi, tanggap dapat diartikan sebagai kemampuan apoteker dalam merespons permintaan, keluhan, saran, kritik, atau komplain yang diberikan oleh pasien terkait pelayanan yang mereka terima.

Distribusi jawaban kepuasan pasien terhadap ketanggapan apoteker dapat ditemukan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP(%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
1	Apoteker tanggap saat melayani pasien	71 (59,2)	49 (40,8)	0	0
2	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	68 (56,7)	52 (43,3)	0	0
3	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	75 (62,5)	45 (37,5)	0	0

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban pada dimensi ketanggapan, ditemukan bahwa sebanyak 62,5% responden menyatakan kategori "sangat puas" terkait dengan Apoteker yang segera menyiapkan obat setelah menerima resep dari pasien. Sementara itu, pada kategori "puas", persentase tertinggi ditemukan pada pertanyaan mengenai Apoteker yang mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Apoteker telah memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Apoteker secara efisien menyiapkan obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh pasien, memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien, dan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa Apoteker di Puskesmas Ngaglik I telah memenuhi harapan responden terkait ketanggapan pelayanan farmasi. Pelayanan yang diberikan oleh Apoteker dianggap efektif dalam menanggapi kebutuhan pasien dan memberikan solusi yang memadai. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan Apoteker.

4.3.1.3 Dimensi jaminan

Kepastian (*assurance*) merupakan kemampuan petugas kesehatan, termasuk petugas farmasi, dalam membangun kepercayaan pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan. Faktor ini berkaitan dengan pengetahuan petugas farmasi mengenai obat secara tepat. Informasi mengenai distribusi data pada dimensi assurance dapat ditemukan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
1	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	73 (60,8)	47 (39,2)	0	0
2	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	73 (60,8)	47 (39,2)	0	0
3	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	78 (65,0)	42 (35,0)	0	0
4	Apoteker memberikan obat	75	45	0	0

dengan kemasan baik dan (62,5) (37,5)
terjamin kualitasnya

Berdasarkan analisis distribusi jawaban pada dimensi assurance, ditemukan bahwa 65,0% responden merasa "sangat puas" terhadap obat yang diberikan oleh Apoteker yang lengkap dan dilengkapi dengan pelabelan yang mudah dimengerti. Sementara itu, pada kategori "puas", persentase tertinggi sebesar 39,2% ditemukan pada pertanyaan terkait dengan Apoteker yang membuat pasien merasa aman dan nyaman, serta memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Apoteker telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, terutama dalam hal kepastian (assurance). Pasien merasa puas dengan keberadaan obat yang lengkap dan informasi yang jelas terkait dengan obat tersebut. Selain itu, Apoteker juga berhasil menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, serta memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya

4.3.1.4 Dimensi Kepedulian

Kepedulian (*empathy*) menunjukkan suatu kemampuan petugas medis untuk menempatkan dirinya pada posisi pelanggan, termasuk kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi, serta perhatiannya terhadap pelanggan dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Informasi mengenai distribusi data pada dimensi empathy dapat ditemukan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kepedulian

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP	P	TP	STP
		(%)	(%)	(%)	(%)
1	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	73 (60,8)	47 (39,2)	0	0

2	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	74 (61,7)	46 (38,3)	0	0
3	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	73 (60,8)	47 (39,2)	0	0
4	Apoteker bersikap ramah dan sopan	79 (65,8)	40 (33,3)	1 (0,8)	0

Berdasarkan analisis distribusi jawaban pada dimensi kepedulian, ditemukan bahwa persentase tertinggi dalam kategori puas sebesar 65,8% terkait dengan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh apoteker. Selain itu, persentase tertinggi dalam kategori puas sebesar 39,2% terkait dengan pemberian perhatian yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, serta kepentingan pasien yang didahulukan dalam pelayanan. Namun, terdapat 0,8% responden yang tidak merasa puas dengan sikap ramah dan sopan apoteker dalam pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apoteker telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap pasien dalam pelayanan kefarmasian, yang berkontribusi pada kepuasan pasien.

4.3.1.5 Dimensi Sarana Fisik

Sarana fisik yaitu mencerminkan kemampuan petugas medis untuk menempatkan dirinya pada posisi pelanggan dan juga petugas medis menggunakan pakaian rapih an bersih sesuai dengan peraturan yang ada. Selain itu fasilitas dan tempat dapat berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien. Hasil jawaban dimensi sarana fisik dapat ditemukan dalam Tabel 4.6

Tabel 4.6 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Sarana Fisik

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)
1	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	81 (67,5)	39 (32,5)	0	0
2	Ruangan tunggu Puskesmas bersih dan nyaman	77 (64,2)	42 (35,0)	1 (0,8)	0
3	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	73 (60,8)	44 (36,7)	3 (2,5)	0
4	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	56 (46,7)	50 (41,7)	14 (11,7)	0
5	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Puskesmas	75 (62,5)	44 (36,7)	1 (0,8)	0

Berdasarkan analisis distribusi jawaban pada dimensi sarana fisik, ditemukan bahwa persentase tertinggi kategori puas mencapai 67,5% untuk pertanyaan mengenai apoteker yang berpenampilan bersih dan rapi. Selain itu, persentase tertinggi dalam kategori puas sebesar 41,7% ditemukan pada pertanyaan mengenai penggunaan tanda pengenal yang jelas oleh apoteker. Namun, terdapat beberapa penilaian tidak puas terhadap pernyataan mengenai penggunaan tanda pengenal yang jelas. Hal ini mungkin disebabkan oleh situasi di mana apoteker lupa untuk mengenakan tanda identitas yang jelas selama pelayanan farmasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi sarana fisik, apoteker telah memberikan pelayanan kefarmasian yang baik kepada pasien.

4.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Responden Pada Setiap Dimensi

Berikut ini merupakan persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker untuk masing-masing dimensi servqual di Puskesmas Ngaglik I

Tabel 4.7. Persentase Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker untuk Masing-Masing Dimensi Servqual di Puskesmas Ngaglik I

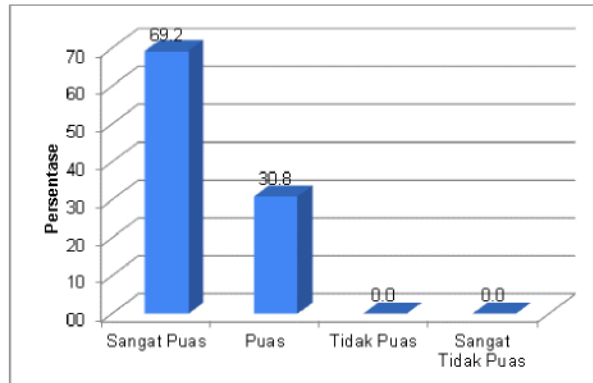
Dimensi	N Tingkat Kepuasan (%)			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kehandalan	81(67,5%)	39(32,5%)	0 (0%)	0 (0%)
Tanggapan	81(67,5%)	39(32,5%)	0 (0%)	0 (0%)
Jaminan	78(65,0%)	42(35,0%)	0 (0%)	0 (0%)
Kepedulian	84(70,0%)	36(30,0%)	0 (0%)	0 (0%)
Sarana Fisik	82(68,3%)	37 (30,8)	1(0,08%)	0 (0%)
Rata-rata Kepuasan	83 (69,2%)	37 (30,8%)	0 (0%)	0 (0%)

Berdasarkan analisis pada tabel 4.7, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepedulian memperoleh persentase kepuasan tertinggi sebesar 70,0% dengan kategori sangat puas. Selain itu, secara keseluruhan, kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 69,2%.

4.3.3 Grafik Tingkat Kepuasan Dari Seluruh Dimensi Servqual

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan seluruh dimensi di Puskesmas Ngaglik I yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam semua dimensi adalah sangat puas dengan persentase sebesar 69,2%. Kategori puas juga mencapai nilai sebesar 30,8%, sedangkan kategori tidak puas dan sangat tidak puas tidak ditemukan dengan nilai 0,00%. Dengan demikian, dapat dikatakan

bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I telah mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi.



Gambar 4.1 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Dari Seluruh Dimensi Servqual Di Puskesmas Ngaglik I.

4.3.4 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan di Puskesmas Ngaglik I

Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan di Puskesmas Ngaglik I

Karakteristik	Tingkat Kepuasan n (%)		p
	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin			
Pria	6 (20)	24 (80)	0,109
Wanita	31 (34,4)	59 (65,6)	
Usia			
(17-25 tahun)	9 (32,1)	19 (67,9)	0,052
(26-45 tahun)	22 (40)	33 (60)	
(46-65 tahun)	6 (16,2)	31 (83,8)	
Pendidikan Terakhir			
SD	0	4 (100)	0,174
SMP	3 (37,5)	5 (62,5)	
SMA	19 (25,7)	55 (74,3)	
Diploma	3 (42,9)	4 (57,1)	
S1	12 (48,0)	13 (52,0)	

S2/S3	0 (0)	2 (100)	
Pekerjaan			
Buruh	2 (18,2)	9 (81,8)	0,463
TNI/POLRI	0 (0)	1 (100)	
Pelajar/Mahasiswa	8 (42,1)	11 (57,9)	
Ibu rumah tangga	12 (36,4)	21 (53,6)	
Wiraswasta	4 (17,4)	19 (82,6)	
PNS	0 (0)	3 (100)	
Pegawai Swasta	9 (37,5)	15(62,5)	
Lain-lain	2(33,3)	4 (66,7)	
Pendapatan perbulan			
Belum berpenghasilan	17 (37,8)	28 (62,2)	0,264
<1.000.000	7 (36,8)	12(63,2)	
1.000.000-3.000.000	8 (20)	32 (80)	
3.000.000-5.000.000	5 (38,5)	8 (61,5)	
>5.000.000	0 (0)	3 (100,0)	

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tabel, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai p sebesar 0,109 ($p > 0,1$), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Baik laki-laki maupun perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sama dalam pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan (Widiasari *et al.*, 2019).

2. Hubungan Usia dengan Tingkat Kepuasan

Dari hasil analisis statistik, diperoleh nilai tangible sebesar $p = 0,052$ ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dan tingkat kepuasan (Widiasari *et al.*, 2019)

3. Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan

Hasil uji statistika menunjukkan nilai tangible sebesar $p = 0,174$ ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir dengan

tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Temuan ini sejalan yang juga menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan berdasarkan pendidikan terakhir (Sari *et al.*, 2015).

4. Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil uji statistika, diperoleh nilai *t* sebesar $p = 0,463$ ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara status pekerjaan dan kepuasan pasien (Yuniar & Handayani, 2016)

5. Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan

Dari hasil uji statistika, diperoleh nilai *t* sebesar $p = 0,164$ ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendapatan dan tingkat kepuasan (Widiasari *et al.*, 2019) dalam keseluruhan penelitian ini, tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Ngaglik I. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terkait.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I sebesar 69,2%, meliputi dimensi kehandalan sebesar 67,5%, tanggapan sebesar 67,5%, jaminan sebesar 65,0%, kepedulian sebesar 70,0% dan sarana fisik sebesar 68%.
2. Hasil penelitian antara faktor sosiodemografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan) dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I.

5.2 Saran

1. Meningkatkan pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana fisik yaitu pemasangan tanda identitas agar mudah dikenali pasien. Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien di Puskesmas Ngaglik I.
2. Penelitian selanjutnya dapat menilai kepuasan dengan menggunakan survey yang menilai kepuasan dengan membandingkan nilai *mean gap* (kesenjangan) antara nilai harapan dengan rata-rata kinerja dengan menggunakan model *servqual* pada 5 dimensi layanan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Rineka Cipta.
- Anita R., Maria., Nyoman., & Marce T. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang*. Vol No I.
- Budiharjo, N., Saimi, S., Menap, M., Sismulyanto, S., & Nurdiana, O. L. (2022). *Perbedaan Tingkat Kepuasan antara Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan KLU Sehat*. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 689–697.
- Islam, S. (2023). *Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep= Responsiveness of Health Services at the Pangkajene City Health Center, Pangkep Regency*. Universitas Hasanuddin.
- Kemkes RI (2016) “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas,” *Ucv*, I(02), hal. 0–116.
- Kemkes RI. (2017). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Kemkes RI.
- Kemkes RI. (2017). *Permenkes No. 29 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Kanker Payudara Dan Kanker Leher Rahim [JDIH BPK RI]*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/112083/permenkes-no-29-tahun-2017>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC.
- Muzer, A., & Wujoso, H. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan*

- Kepercayaan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nuswantari, M., dan Maria, W.D. 2013. Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Ngemplak I Sleman. *Jurnal penelitian*. Vol 16. No 2
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49.
- Rakasiwi, L. S. (2021). Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 5(2), 146–157. <https://doi.org/10.31685/kek.v5i2.1008>
- Saputra, M., Sari, N., & Kriswantoro, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1, 1–8.
- Sari, P. A., Ichsan, B., Med, M., & Romadhon, Y. A. (2015). Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dengan pasien umum di rsud dr. Soediran mangun sumarso wonogiri. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2020). *Statistika untuk Penelitian*. Rineka Cipta.
- Susi N., Syahrida D., & Siti Aliyah (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 - 26
- Utami, I. W. (2017). *Perilaku konsumen*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39–48.

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden

Kepada

Yth. Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswa S1 Program Farmasi Universitas Islam Indonesia :

Nama : Shafa Salsabila

NIM. : 19613212

Bermaksud akan melakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien erhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Ngaglik I “ Kuisiener yang digunakan berisi karakteristik responden dan 5 dimensi pengukuran kepuasan pelayanan meliputi: Sarana fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati/Kepedulian. Segala informasi yang anda berikan akan dijaminkerahasiannya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang anda berikan akan merugikan saudara/i. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila saudara/i setuju untuk ikut serta dalam penelitian di mohon untuk menandatangani kolom yang telah di sediakan.

Atas kesediannya saya mengucapkan terimakasih.

Lampiran 2. Inform Consent

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGAGLIK I

PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA *INFORMED CONSENT*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Umur :
Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Shafa Salsabila
NIM : 19613212
Alamat : Jl.kaliurang km 14,5,Lodadi,Umbulmartani,Ngemplak,Kabupaten Sleman,DIY.

Judul Penelitian : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Ngaglik I

Saya akan bersedia mengisi kuesioner yang diberikan untuk kepentingan penelitian. Dengan ketentuan,data akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
20 feb 2023


Shafa Salsabila

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGAGLIK I KABUPATEN SLEMAN

Responden penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya :

Mohon diisi data diri anda :

Hari : Tanggal :

Nomor Responen :

Nama :

Alamat :

Karakteristik Responden

Berilah tanda centang (√) pada pilihan yang sesuai dan isian dibawah ini :

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita

2. Usia :

Remaja : Usia 18 – 25 tahun

Dewasa : Usia 26 – 45 tahun

Lansia : Usia 46 – 65 tahun

3. Jumlah kunjungan :

1 kali kunjungan

> 1 kali kunjungan

4. Pendidikan terakhir :

Tamat SD

Tamat S1

Tamat SMP

Tamat S2/S3

- Tamat SMA Tidak bersekolah
- Tamat Diploma

5. Pekerjaan :

- Buruh Wiraswasta
- TNI/POLRI Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Pelajar/Mahasiswa Pegawai Swasta

6. Pendapatan/bulan :

- 0 (Belum berpenghasilan)
- < 1.000.000
- 1.000.000 – 3.000.000
- 3.000.000 – 5.000.000
- > 5.000.000

7. Penyakit (Diagnosa Dokter):

8. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I ini, jika ada mohon dituliskan

Pertanyaan

Berikan tanda centang (√) untuk setiap pertanyaan dibawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/sdr terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngaglik I pada kolom.

Keterangan :

- Sangat puas = nilai 4
- Puas = nilai 3
- Tidak puas = nilai 2
- Sangat tidak puas = nilai 1

*Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker (Kemenkes, 2016).

*Apoteker Puskesmas Ngaglik I : Apt.Triyani Dinityaswati,s.Farm

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kehandalan (<i>reliability</i>)					
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit				
2	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan.				
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti				
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter				
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien				

6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter				
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien				
8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien				
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien				
Jaminan (<i>assurance</i>)					
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman				
11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan				

12	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti				
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya				
Kepedulian/Perhatian (<i>emphaty</i>)					
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial				
15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien				
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan				
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan				
Sarana fisik (<i>tangible</i>)					
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi				

19	Ruangan tunggu Puskesmas bersih dan nyaman				
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman				
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas				
22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Puskesmas				

Lampiran 4. Lembar Persetujuan Komite Etik

 RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING <i>SIGAP (Smart, Islami, Gembira, Antusias, Profesional)</i>	KOMISI ETIK PENELITIAN Sekretariat : Diklat RS PKU Muhammadiyah Gamping Email : diklitbangpku.gamping@gmail.com Telp / WA : 081210933623
 PERSETUJUAN KOMITE ETIK ETHICS COMMITTEE APPROVAL	
No. 046/KEP-PKU/III/2023	
Protokol penelitian yang diusulkan oleh : <i>The research protocol proposed by</i>	
Peneiti Utama <i>The research protocol proposed by</i>	: SHAFSA SALSABILA
Nama Institusi <i>Name of the Institution</i>	: Universitas Islam Indonesia
Dengan Judul <i>Title</i>	
"TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS NGAGLIK I"	
"THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES BY THE PHARMACY AT PUSKESMAS NGAGLIK"	
Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.	
<i>Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.</i>	
Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 06 March 2023 sampai dengan tanggal 05 March 2024	
<i>This declaration of ethics applies during the period 06 March 2023 until 05 March 2024</i>	
<i>Professor and Chairperson</i> Yogyakarta, 06 March 2023	
	
apt. Joko Sudiby, S.Si, M.Farm	
www.pkugamping.com Email: pku.gamping@gmail.com Call Center: (0274) 6499704 - 6499706	

Lampiran 5. Surat Izin dari Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

DINAS KESEHATAN

ꦱꦭꦺꦩꦤ꧀ꦏꦺꦴꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦏꦺꦴꦩꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦏꦺꦴꦩꦸꦥꦠꦺꦤ꧀

Jalan Rorojonggrang Nomor 6, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 868409, Faksimile (0274) 868409
Laman: dinkes.slemankab.go.id, Surel: dinkes@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 070 / 216

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor 35.1 Tahun 2020 tentang Surat Keterangan Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata dan Izin Praktik Kerja Lapangan.

MENERANGKAN:

Bahwa :
Nama : SHATA SALSABILA
No. : 19613212
Mahasiswa/NIM/NIP/NIK :
Program/Tingkat : FARMASI
Instansi/Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat Instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Kalurahan km 14,5, Umbulmartonani, Sleman
Alamat Rumah : KOST GRAHA AKRI, Jl. Kalurahan km 14,5, Umbulmartonani, Sleman
No. Telp/HP : 0896652974
Untuk : Mengadakan Penelitian Pra survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
TINGKAT KERAGAMAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
OLEH APOTEKER DI RUKESMAS NGAGLIK I
Lokasi : RUKESMAS NGAGLIK I
Waktu : Februari - Maret 2023

Sleman, 02-02-2023
Sub Koordinator Kelompok Substansi
Pengembangan Sumber Daya
Kesehatan

TRI SUHARNI, S.KM
Penata Tingkat I, III/d
NIP 19651211 198511 2 001

Lampiran 6. Data Survey Kepuasan

NO	NAMA RESP	KEHANDALAN						KETANGGA PAN			JAMINAN				KEPEDULIA N				SARANA FISIK				
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4
1	JL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	RY	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	ST	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4
5	HAR	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
6	NPAI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
7	NKC	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	SI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	ER	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	FD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	SD	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	AY	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
13	EN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	WN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	SR	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
17	MZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	RYK	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
19	KM	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
20	ST	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	AM	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

22	AW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	TN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	TS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
25	A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	TA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
27	DNI	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
28	R	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
29	SQ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	RH	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	SJ	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32	AN	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	SM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	YN	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3
36	AT	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
37	L	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
38	YL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	ND	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	TM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	TT	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	F	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
45	Y	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	ST	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	DA	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	C	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
49	DAW	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4

50	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	AP	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
52	IA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	IS	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
54	DM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	FR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	AF	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	HI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	VMF	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	MF	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
60	AA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	WL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
62	Y	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	TR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	FAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	LR	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	SN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	MJ	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	RA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	SY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	AS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	DP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	ML	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	DA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	DRP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	HY	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
77	ATM	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4

78	EP	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
79	RK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	QKF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	HP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
83	AFF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
84	AAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	AR	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	SFY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	DAB	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
88	FZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	ARP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
90	SRS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	Z	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	SN	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4
93	IN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	SU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	LNW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	RN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	W	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
99	RIDHO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
100	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	HA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	ANN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	KNA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
104	SW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

106	WL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	EHS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	ST	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	WG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	SB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	J	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	WDY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	NHD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	SF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	SBN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	SSB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	MG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	HN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	NR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAN	PENDAPATAN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	JL	PRIA	DEWASA 26-45	SMA	WIRASWASTA	1.000.000-3.000.000	>1X
2	RY	PRIA	LANSIA 46-65	SMP	BURUH	1.000.000-3.000.000	>1X
3	N	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWASTA	1.000.000-3.000.000	>1X
4	ST	WANITA	DEWASA 26-45	SMA	WIRASWASTA	1.000.000-3.000.000	>1X
5	HAR	PRIA	REMAJA 18-25	SMA	PELAJAR/MHSSW	0 (BLM BERPENGHASILAN)	>1X
6	NPAI	PRIA	DEWASA 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	1.000.000-3.000.000	>1X
7	NKC	WANITA	DEWASA 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	3.000.000-5.000.000	>1X
8	SI	WANITA	DEWASA 26-45	SMP	IRT	0	>1X
9	ER	WANITA	DEWASA 26-45	DIPLOMA	IRT	0	>1X
10	FD	WANITA	REMAJA 18-25	SMA	IRT	0	>1X
11	SD	WANITA	REMAJA 18-25	SMA	IRT	0	>1X
12	AY	WANITA	DEWASA	SMA	BURUH	1.000.000-	>1X

			A 26-45			3.000.000	
13	EN	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	BURUH	1.000.000- 3.000.000	>1X
14	L	WANITA	DEWAS A	TAMAT S1	LAIN- LAIN	>5.000.000	>1X
15	WN	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
16	SR	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	<1.000.000	>1X
17	MZ	PRIA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
18	RYK	WANITA	REMAJ A 18-25	TAMAT S1	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
19	KM	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
20	ST	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	BURUH	<1.000.000	>1X
21	AM	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	<1.000.000	>1X
22	AW	WANITA	LANSIA 46-65	DIPLOMA	WIRASWA STA	<1.000.000	>1X
23	TN	WANITA	LANSIA 46-65	SD	WIRASWA STA	<1.000.000	>1X
24	TS	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	IRT	0	>1X
25	A	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
26	TA	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X

27	DNI	WANITA	REMAJ A 18-25	TAMAT S1	WIRASWA STA	<1.000.000	>1X
28	R	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
29	SQ	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	BURUH	1.000.000- 3.000.000	>1X
30	RH	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	<1.000.000	>1X
31	SJ	WANITA	LANSIA 46-65	SD	IRT	0	>1X
32	AN	PRIA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
33	L	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	WIRASWA STA	<1.000.000	>1X
34	SM	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
35	YN	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	1.000.000- 3.000.000	>1X
36	AT	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S2/S3	PNS	>5.000.000	>1X
37	L	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	BURUH	0	>1X
38	YL	PRIA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
39	M	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
40	S	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	BURUH	1.000.000- 3.000.000	>1X
41	ND	PRIA	LANSIA	SMP	BURUH	1.000.000-	>1X

			46-65			3.000.000	
42	TM	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
43	TT	WANITA	LANSIA 46-65	SD	IRT	0	>1X
44	F	WANITA	DEWAS A 26-45	SMP	BURUH	1.000.000- 3.000.000	>1X
45	Y	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
46	ST	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
47	DA	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	0	>1X
48	C	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
49	DAW	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
50	SIS	WANITA	LANSIA 46-65	TAMAT S1	LAIN- LAIN	1.000.000- 3.000.000	>1X
51	AP	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	3.000.000- 5.000.000	>1X
52	IA	PRIA	REMAJ A 18-25	SMA	LAIN- LAIN	0	>1X
53	IS	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	0	>1X
54	DM	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
55	FR	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	0	>1X

56	AF	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
57	HI	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	IRT	<1.000.000	>1X
58	VMF	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
59	MF	PRIA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
60	AA	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
61	WL	WANITA	REMAJ A 18-25	TAMAT S1	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
62	Y	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT SD	IRT	0	>1X
63	TR	WANITA	DEWAS A 26-45	SMP	WIRASWA STA	3.000.000- 5.000.000	>1X
64	FAK	PRIA	DEWAS A 26-45	TAMAT S2/S3	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
65	LR	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	LAIN- LAIN	0	>1X
66	SN	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
67	MJ	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
68	RA	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
69	SY	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
70	AS	PRIA	REMAJ	SMA	PELAJAR/	0	>1X

			A 18-25		MHSSW		
71	DP	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PNS	3.000.000- 5.000.000	>1X
72	ML	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	1.000.000- 3.000.000	>1X
73	K	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	BURUH	<1.000.000	>1X
74	DA	PRIA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
75	DRP	WANITA	REMAJ A 18-25	TAMAT S1	LAIN- LAIN	<1.000.000	>1X
76	HY	WANITA	DEWAS A 26-45	SD	BURUH	>5.000.000	>1X
77	ATM	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PEGAWAI SWASTA	<1.000.000	>1X
78	EP	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
79	RK	PRIA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	<1.000.000- 3.000.000	>1X
80	QKF	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
81	HP	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PELAJAR/ MHSSW	3.000.000- 5.000.000	>1X
82	P	WANITA	LANSIA 46-65	SMP	IRT	0	>1X
83	AFF	WANITA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
84	AAR	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X

85	AR	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
86	SFY	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
87	DAB	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
88	FZ	WANITA	REMAJ A 18-25	SMP	LAIN- LAIN	0	>1X
89	ARP	PRIA	DEWAS A 26-45	SMA	TNI/POLRI	3.000.000- 5.000.000	>1X
90	SRS	WANITA	REMAJ A 18-25	TAMAT S1	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
91	Z	WANITA	DEWAS A 26-45	SMP	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
92	SN	WANITA	LANSIA 46-65	SMA	IRT	0	>1X
93	IN	WANITA	DEWAS A 26-45	DIPLOMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
94	SU	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
95	LNW	WANITA	DEWAS A 26-45	DIPLOMA	IRT	1.000.000- 3.000.000	>1X
96	RN	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	<1.000.000	>1X
97	M	WANITA	LANSIA 46-65	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	<1.000.000	>1X
98	W	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	IRT	0	>1X
99	RIDHO	PRIA	DEWAS	SMA	WIRASWA	1.000.000-	>1X

			A 26-45		STA	3.000.000	
100	P	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
101	HA	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	IRT	< 1.000.000	>1X
102	ANN	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
103	KNA	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	< 1.000.000	>1X
104	SW	WANITA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	< 1.000.000	>1X
105	L	PRIA	DEWAS A 26-45	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
106	WL	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	< 1.000.000	>1X
107	EHS	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	< 1.000.000	>1X
108	ST	PRIA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X
109	WG	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
110	SB	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
111	J	PRIA	LANSIA 46-65	DIPLOMA	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
112	WDY	WANITA	LANSIA 46-65	TAMAT S1	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
113	NHD	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X

114	SF	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	PEGAWAI SWASTA	1.000.000- 3.000.000	>1X
115	B	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
116	SBN	WANITA	LANSIA 46-65	DIPLOMA	PNS	3.000.000- 5.000.000	>1X
117	SSB	PRIA	LANSIA 46-65	SMA	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
118	MG	WANITA	DEWAS A 26-45	TAMAT S1	PEGAWAI SWASTA	3.000.000- 5.000.000	>1X
119	HN	PRIA	DEWAS A 26-45	DIPLOMA	WIRASWA STA	1.000.000- 3.000.000	>1X
120	NR	PRIA	REMAJ A 18-25	SMA	PELAJAR/ MHSSW	0	>1X