

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017*. Skripsi . Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Aspuah, S. 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Darliyanti, S. 2012. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo*. Karya Tulis Ilmiah . Universitas Negeri Gorontalo
- KBBI, 2021. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online, diakses tanggal 9 Februari 2021]
- Kurniasih, R. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. Skripsi . Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Prawiro, M. 2020. *Pengertian Kualitas: Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur- Unsurnya*. Atau dapat diakses melalui website berikut: <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html>
- Prihandiwati, Erna, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian*. Jurnal Ilmu Farmasi Saat Ini. Vol. 1 No. 2
- Radito, T. A. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 11 No. 2
- Rizqi, A. W. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. Skripsi . Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Rohmah, D. A. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Skripsi . Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Tangdilambi, N. dkk. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar*. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo. Vol. 5 No. 2

Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS HILIWETO GIDO

1. Identitas Responden

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Umur :
- d. Pendidikan :
- e. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Berikan tanda chek klist (✓) pada jawaban yang anda pilih

1. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat					
2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien					
3	Ketanggapan petugas farmasi dalam Menjawab pertanyaan pasien					
4	Kecepatan penyerahan obat pada					

	setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi					
5	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya					

2. *Reliability* (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)					
2	Keberadaan petugas farmasi pada saat jam kerja di ruangan farmasi Puskesmas Hiliweto Gido					
3	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien					
4	Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap					
5	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat					

3. *Assurance* (Jaminan)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
2	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat					
3	Ketelitian petugas farmasi dalam menyiapkan obat					
4	Obat yang di dapatkan terjamin					

	kualitasnya					
5	Kesesuaian obat yang diterima dengan yang tertulis diresep					

4. *Emphaty* (Kepedulian)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
2	Keramahan petugas farmasi dalam menyapa pasien					
3	Kesabaran petugas farmasi dalam menanggapi keluhan dari pasien					
4	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien					
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas farmasi					
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai					
4	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat,					

	poster,majalah dinding dan lain-lain					
5	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik					

LAMPIRAN 2



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBERDAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
 Jl. Jamin Ginting KM. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos : 20136
 Telepon : 061-8368633 - Fax : 061-8368644
 Website : www.poltekkes-medan.ac.id - email : poltekkes_medan@yahoo.com



Medan, 15 Maret 2021

Nomor : PP.06.01/00/01/ 071 /2021

Lampiran : -

Perihal : Mohon Izin Melaksanakan Survey Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan

Yang Terhormat,

Kepala Puskesmas Hiliweto Gido

Di

Tempat

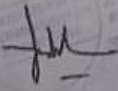
Dengan Hormat

Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenikes Medan, mahasiswa akan melaksanakan survey awal penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka dengan ini kami mohon kiranya dapat mengizinkan untuk melaksanakan survey awal di Puskesmas Hiliweto Gido yang Bapak/Ibu Pimpinan. Adapun nama mahasiswa adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Kristwena Tiara Sani Waruwu P07539018098	Adhisty Nurpermatasari, M.Si., Apt	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas Hiliweto Gido.

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,



Dra. Masnah, M.Kes. Apt.
 NIP : 196204281995032001

Gambar 1. Surat Izin Mohon Penelitian



UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS HILIWETO GIDO
DINAS KESEHATAN KABUPATEN NIAS
Jalan Pancasila No.32 Hiliweto Kecamatan Gido
Email : puskesmashiliwetogido@gmail.com
Kode Pos : 22871

Hiliweto, 19 Mei 2021

Nomor : 640.1/427/Sarpras-SDMK/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Kepada Yth :
**Ketua Jurusan Politeknik
Kesehatan Kemenkes Medan**
di -

Tempat.

Sehubungan dengan surat Ketua Jurusan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Nomor : PP.06.01/00/01/071/2021 tanggal 15 Maret 2021 perihal Mohon Izin Melaksanakan Survey Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, maka pada prinsipnya kami tidak keberatan dan diberikan izin kepada Mahasiswa atas nama :

KRISTWENA TIARA SANI WARUWU / P07539018098

untuk melaksanakan Penelitian di UPTD Puskesmas Hiliweto Gido dan mentaati ketentuan peraturan yang berlaku.

Setelah melaksanakan penelitian hasilnya wajib disampaikan 1 (satu) set kepada Kepala UPTD Puskesmas Hiliweto Gido.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

An. Kepala UPTD Puskesmas Hiliweto Gido
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



FILYANTI NDRAHA, A.Md.Keb
Penata

NIP. 19680921 199003 2 003

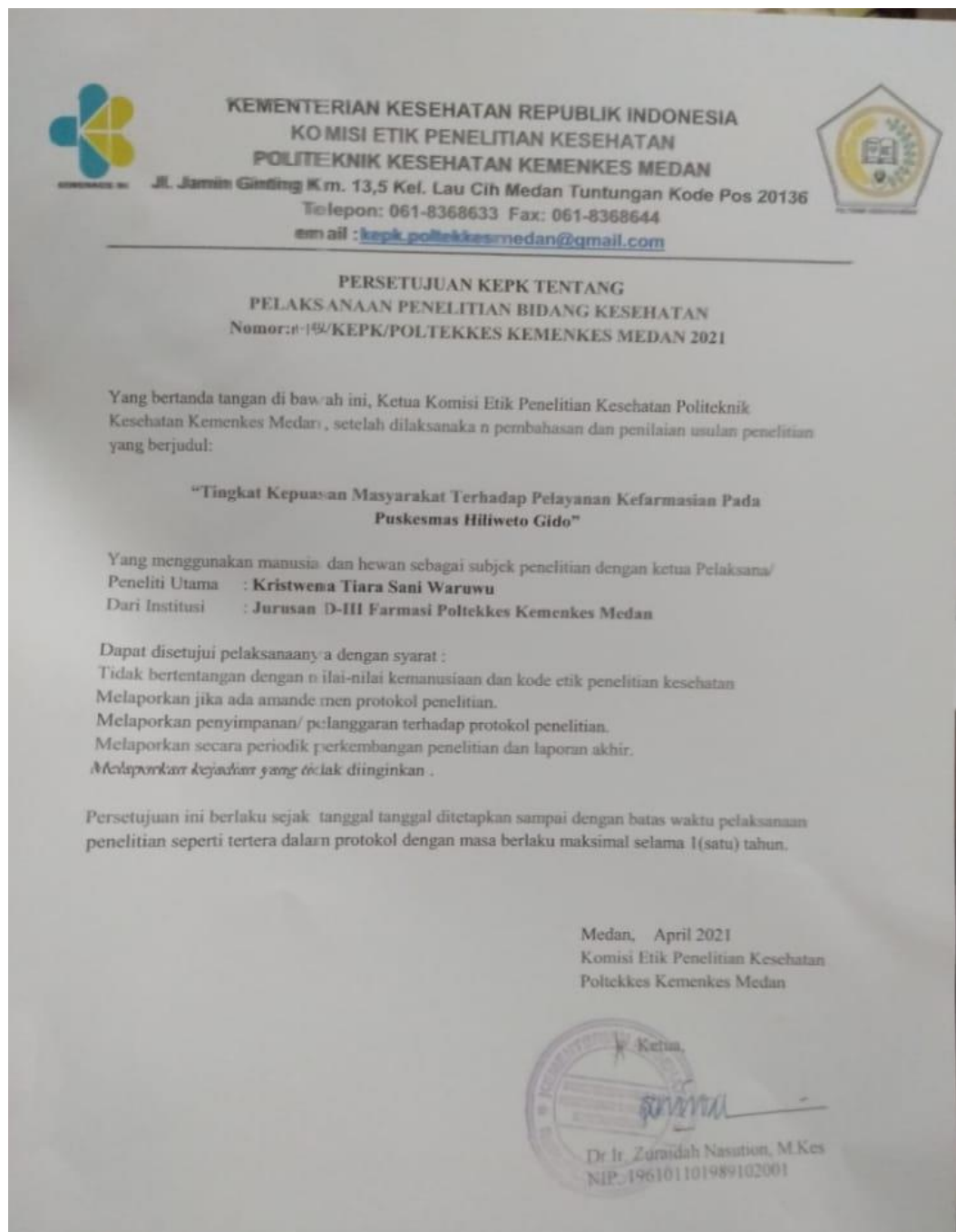
Tembusan :

1. Yth. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kab. Nias
2. Yang bersangkutan

Gambar 2. Surat Rekomendasi Penelitian

LAMPIRAN 3

40



Gambar 1. Ethical Clearance

LAMPIRAN 4

JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA TA. 2020/2021**

Nama : Kristwena Tiara Sani Waruwu

NIM : P07539018098

Pembimbing : Adhisty Nurpermatasari, M.Si., Apt



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	26/01-2021	1	Konsultasi Judul		
2	28/01-2021	2	ACC Judul		
3	09/02-2021	3	Bimbingan Bab 1, 2, dan 3		
4	14/02-2021	4	Revisi I		
5	22/02-2021	5	Revisi II		
6	25/02-2021	6	Revisi III		
7	26/02-2021	7	ACC Proposal		
8	12/03-2021	8	Perbaikan Proposal		
9	14/05-2021	9	Bimbingan Bab 4 dan 5		
10	15/05-2021	10	Revisi I		
11	19/05-2021	11	Revisi II		
12					

Ketua,

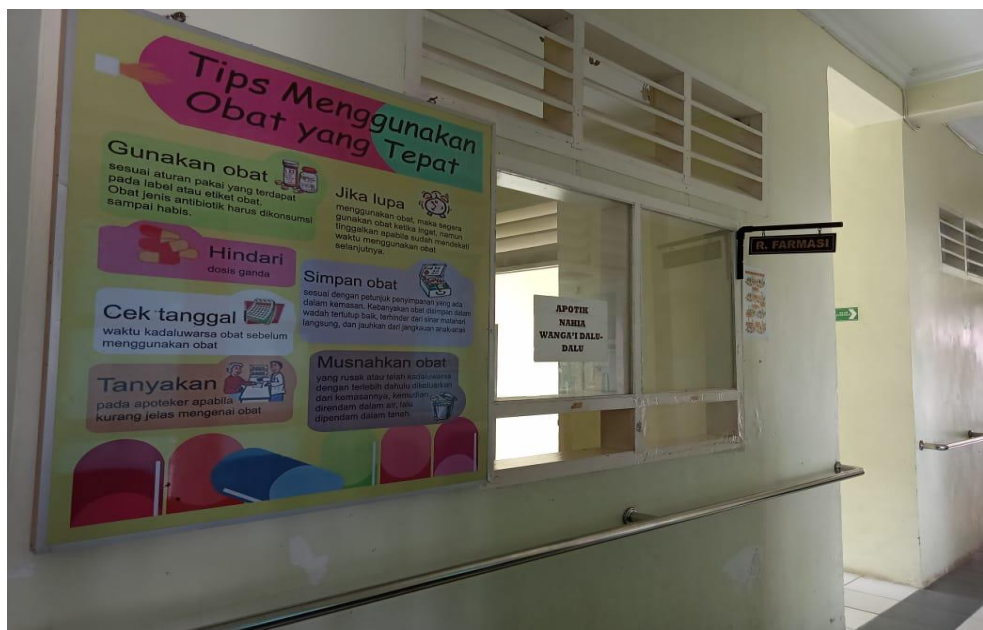
Dra. Maniah, M.Kes., Apt
NIP. 196204281995032001

Gambar 1. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI

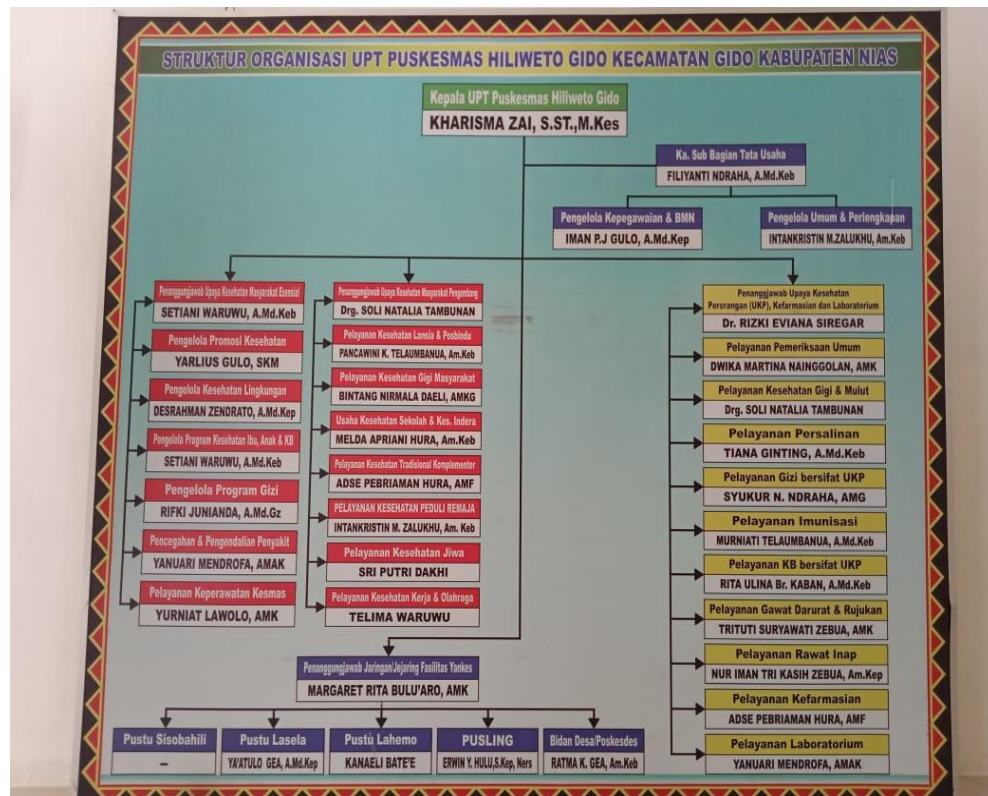
LAMPIRAN 5



Gambar 1. Puskesmas Hiliweto Gido

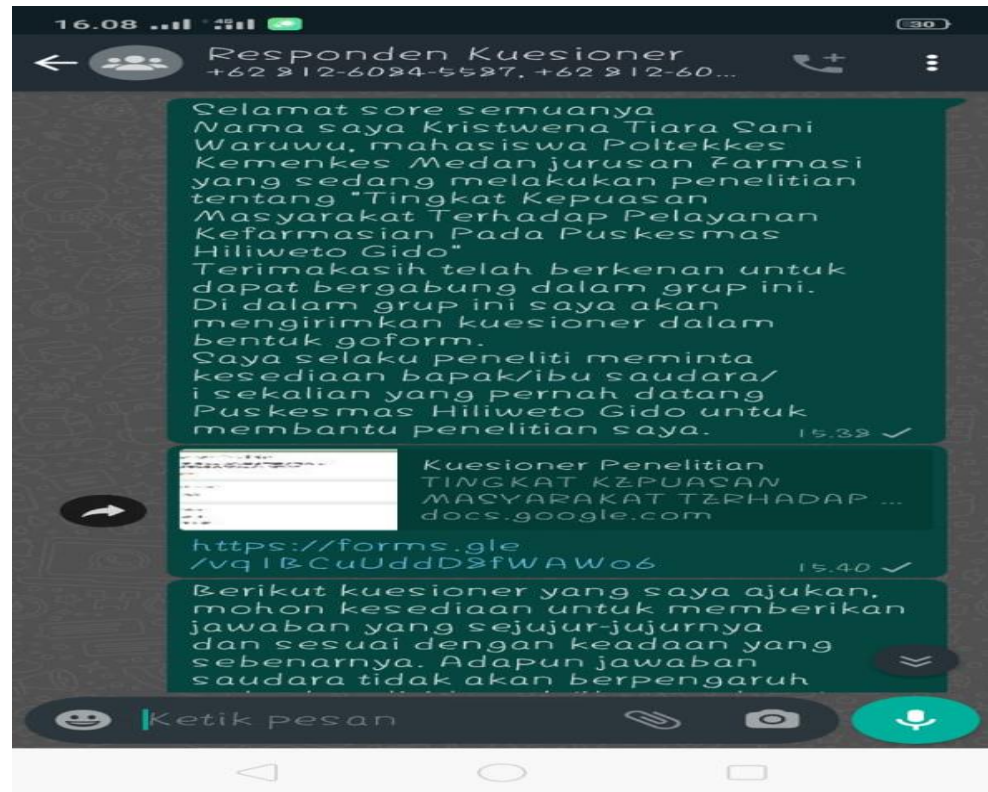


Gambar 2. Ruang Farmasi Puskesmas Hiliweto Gido



Gambar 3. Bagan Organisasi Puskesmas Hiliweto Gido

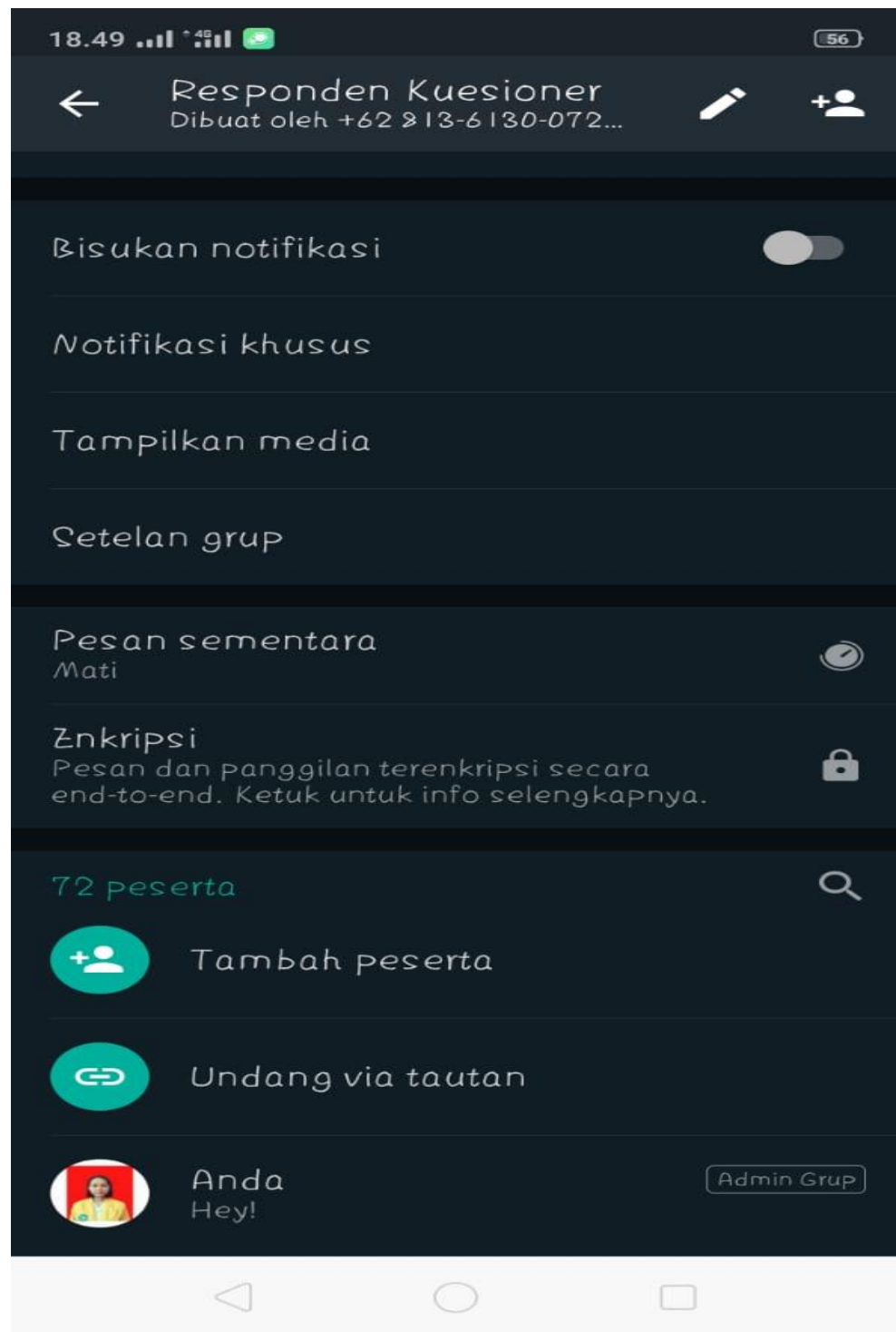
LAMPIRAN 6



Gambar 1. Tangkapan Layar Grup WA Responden Penelitian



Gambar 2. Tangkapan Layar GrupWA Responden Penelitian



Gambar 3. Tangkapan Layar Jumlah Anggota Grup WA Responden

LAMPIRAN 7

Master Tabulasi Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Puskesmas Hiliweto Gido

No	Sampel	Jenis Pelayanan																									Keterangan		
		Responsiveness (Daya Tangkap)					Reliability (Kehandalan)					Assurance (Jaminan)					Empathy (Kepedulian)					Tangible (Bukti Fisik)						Skor	%
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	R1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	97	77,6	Puas
2	R2	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	102	81,6	Sangat Puas
3	R3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	101	80,8	Sangat Puas
4	R4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	95	76	Puas
5	R5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	99	79,2	Puas
6	R6	4	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5	89	71,2	Puas
7	R7	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	97	77,6	Puas
8	R8	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	97	77,6	Puas
9	R9	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	91	72,8	Puas
10	R10	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	86	68,8	Puas
11	R11	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	98	78,4	Puas
12	R12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	110	88	Sangat Puas
13	R13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	115	92	Sangat Puas
14	R14	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	100	80	Sangat Puas
15	R15	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	112	89,6	Sangat Puas
16	R16	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	88	70,4	Puas

17	R17	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	101	80,8	Sangat Puas	
18	R18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	87	69,6	Puas	
19	R19	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	101	80,8	Sangat Puas	
20	R20	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	94	75,2	Puas	
21	R21	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	98	78,4	Puas	
22	R22	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	100	80	Sangat Puas	
23	R23	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	94	75,2	Puas	
24	R24	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	96	76,8	Puas	
25	R25	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	92	73,6	Puas	
26	R26	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	99	79,2	Puas	
27	R27	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3	3	95	76	Puas	
28	R28	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	100	80	Sangat Puas	
29	R29	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	99	79,2	Puas	
30	R30	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	100	80	Sangat Puas	
31	R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	80	Sangat Puas	
32	R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	102	81,6	Sangat Puas	
33	R33	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	110	88	Sangat Puas	
34	R34	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	100	80	Sangat Puas	
35	R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	105	84	Sangat Puas	
36	R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	119	95,2	Sangat Puas	
37	R37	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	96	76,8	Puas	
38	R38	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	76,8	Puas	
39	R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	92	Sangat Puas	
40	R40	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	99	79,2	Puas	
41	R41	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	95	76	Puas	
42	R42	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	118	94,4	Sangat

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

67	R67	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4	100	80	Sangat Puas
68	R68	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	89	71,2	Puas
69	R69	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	99	79,2	Puas
70	R70	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	99	79,2	Puas
71	R71	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	98	78,4	Puas
Total																										7085		Puas	

LAMPIRAN 8

TABEL 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap daya tangkap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	24 43 4 0 0	34 61 6 0 0	5 4 3 2 1	120 172 12 0 0
2.	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien a. Sangat Puas b. Puas c. cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	24 39 8 0 0	34 55 11 0 0	5 4 3 2 1	120 156 24 0 0
3.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	27 29 15 0 0	38 41 21 0 0	5 4 3 2 1	135 116 45 0 0
4.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	24 34 12 1 0	34 48 17 1 0	5 4 3 2 1	120 136 36 2 0
5.	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	10 45 15 1 0	14 63 21 1 0	5 4 3 2 1	50 180 45 2 0
Total skor					1471

TABEL 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kehandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)				
	a. Sangat Puas	17	24	5	85
	b. Puas	37	52	4	148
	c. Cukup Puas	16	23	3	48
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Keberadaan petugas farmasi pada saat jam kerja di ruangan farmasi Puskesmas Hiliweto Gido				
	a. Sangat Puas	13	18	5	65
	b. Puas	40	56	4	160
	c. cukup Puas	18	25	3	54
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien				
	a. Sangat Puas	16	23	5	80
	b. Puas	39	55	4	156
	c. Cukup Puas	15	21	3	35
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap				
	a. Sangat Puas	23	32	5	115
	b. Puas	35	49	4	140
	c. Cukup Puas	12	17	3	36
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat				
	a. Sangat Puas	16	23	5	80
	b. Puas	40	56	4	160
	c. Cukup Puas	14	20	3	42
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1422

TABEL 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	17 37 17 0 0	24 52 24 0 0	5 4 3 2 1	85 148 51 0 0
2.	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat a. Sangat Puas b. Puas c. cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	17 35 19 0 0	24 49 27 0 0	5 4 3 2 1	85 140 57 0 0
3.	Ketelitian petugas farmasi dalam menyiapkan obat a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	16 41 13 1 0	23 58 18 1 0	5 4 3 2 1	80 164 39 2 0
4.	Obat yang di dapatkan terjamin kualitasnya a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	19 38 13 1 0	27 54 18 1 0	5 4 3 2 1	95 152 39 2 0
5.	Kesesuaian obat yang diterima dengan yang tertulis diresep a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	17 34 19 1 0	24 48 27 1 0	5 4 3 2 1	85 136 57 2 0
Total skor					1419

TABEL 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kepedulian (Emphaty)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	16 38 17 0 0	23 54 24 0 0	5 4 3 2 1	80 152 51 0 0
2.	Keramahan petugas farmasi dalam menyapa pasien a. Sangat Puas b. Puas c. cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	16 39 14 2 0	23 55 20 3 0	5 4 3 2 1	80 156 42 4 0
3.	Kesabaran petugas farmasi dalam menanggapi keluhan dari pasien a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	14 37 19 1 0	20 52 27 1 0	5 4 3 2 1	70 148 57 2 0
4.	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	18 35 18 0 0	25 49 25 0 0	5 4 3 2 1	90 140 54 0 0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	18 39 14 0 0	25 55 20 0 0	5 4 3 2 1	90 156 42 0 0
Total skor					1414

TABEL 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap bukti fisik (Tangible)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	19 36 16 0 0	27 51 23 0 0	5 4 3 2 1	95 144 48 0 0
2.	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas farmasi a. Sangat Puas b. Puas c. cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	16 36 19 0 0	23 51 27 0 0	5 4 3 2 1	80 144 57 0 0
3.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	14 30 26 1 0	20 42 37 1 0	5 4 3 2 1	70 120 78 2 0
4.	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	7 37 23 4 0	10 52 32 6 0	5 4 3 2 1	35 148 69 8 0
5.	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas	8 37 22 4 0	11 52 31 6 0	5 4 3 2 1	40 148 66 8 0
Total skor					1359