

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

YUSRAN TIMANG PASULU

NIM.14820119046

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS SAINS TERAPAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG**

Nama : Yusran Timang Pasulu

Nim : 14820119046

Telah disetujui tim pembimbing pada

Pada 21 November 2023

Pembimbing I

apt. Angga Bayu Budiyanto, M.Farm.

NIDN 1408099601



Pembimbing II

Ratih Arum Astuti, M.Farm.

NIDN 1425129302



LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE
KABUPATEN SORONG

Nama : Yusran Timang Pasulu

Nim : 14820119046

Skripsi ini telah disahkan oleh Dekan Fakultas Sains Terapan Universitas
Pendidikan Muhammadiyah Sorong

Pada: 08 Desember 2023

Dekan Fakultas Sains Terapan

Siti Hadija Samual, S.P., M.Si.
NIDN. 1421029301

Tim Penguji Skripsi

1. **apt. Lukman Hardia, M.Si.**
NIDN. 1419069301



2. **Ratih Arum Astuti, M.Farm.**
NIDN. 1425129302



3. **apt. Angga Bayu Budiyanto, M.Farm.**
NIDN. 1420049501



HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya mengatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesejahteraan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Sorong, 18 September 2023

Pembuat Pernyataan

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bersukacitalah Dalam Pengharapan, Sabarlah Dalam Kesusakan, Dan Bertekunlah Dalam Doa”

(ROMA 12:12)

Dengar! Semua Orang Memiliki Gilirannya Masing-Masing. Bersabar Dan Tunggulah! Itu Akan Datang Dengan Sendirinya.

“GOL D ROGER”

Balas Dendam Terbaik Bukanlah Menjadi Kuat Dari Musuh, Bukan Juga Menjadi Lebih Jago Dan Hebat Dari Musuh, Tetapi Balas Dendam Terbaik Adalah Menjadikan Dirimu Lebih Baik

- jhon iq7

Let the future tell the truth, and evaluate each one according to his work and accomplishments. The present is theirs; the future, for which i have really worked, is mine

- Nikola Tesla -

PERSEMBAHAN

Hasil penelitian ini saya persembahkan untuk :

1. Penghargaan teristimewa dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang tercinta ayah Rapa pasulu dan ibu Yustina timang yang luar biasa atas pengorbanan biaya yang dikeluarkan selama menempuh bangku perkuliahan tak lupa mendoakan penulis tiada henti-hentinya, memberikan semangat yang tidak pernah ada habisnya mendukung untuk penulis menyelesaikan studi ini. Gelar sarjana farmasi ini penulis persembahkan kepada kalian.
2. Teruntuk Kaks dia Nelisa pasulu yang senantiasa mendukung dan membantu selama penyusunan skripsi ini.
3. Kepada teman saya Frans, Amar, Okto, dan Galvri yang telah berpartisipasi untuk membantu dalam penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman kelas farmasi angkatan 2019, terimakasih sebesar-besarnya. Kalian luar biasa telah menjadi teman seperjuangan selama dibangku perkuliahan.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan inspirasi dan berkenan memberikan bantuan kepada saya.
6. Kepada diri sendiri terima kasih karena sudah berjuang dari awal sampai akhir mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk meraih gelar sarjana.
7. Almamater terbaik Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.

ABSTRAK

Yusran Timang Pasulu/14820119046 . EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG Skripsi. Fakultas Sains Terapan. Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Desember 2023.

Pada saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini terutama penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang semakin banyak. Serta kualitas pelayanan juga diperlukan agar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, salah satunya kefarmasian, meningkat dan tidak menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Penelitian dilakukan dengan rancangan kuantitatif deskriptif dengan mengambil data melalui data observasi dan kuisioner, sebanyak 10 pertanyaan yang mewakili 5 aspek seluruh data yang diperoleh dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Pada penelitian ini variable difokuskan pada tingkat kepuasan. Kepuasan yang dilihat dari 5 aspek dimensi yaitu dimensi empati , dimensi kehandalan, dimensi fasilitas ,dimensi keyakinan dan dimensi ketanggapan . Hasil pertanyaan pertama terkait aspek dimensi kehandalan adalah 68,2% dan 75,6% pertanyaan kedua terkait aspek dimensi empati mendapat skor 68,6% dan 75,6% sedangkan pertanyaan ketiga terkait aspek dimensi ketanggapan adalah mendapat skor 77,4% dan 73% pertanyaan keempat terkait dimensi keyakinan adalah mendapat skor 64% dan 78,2% dan pertanyaan kelima aspek dimensi fasilitas adalah mendapat skor 77,8% dan 67,4%

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Karakteristik Pasien, dan RSUD Dr.J.P.Wanane

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kuasa, rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG”.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan sumbangsih dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah memberi banyak bantuan dalam penyusunan proposal ini, yang terhormat.

1. Bapak Dr. Rustamadji, M.Si. Rektor Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.
2. Ibu Siti Hadijah Samual, S.P.,M.Si. Dekan FST Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.
3. Ibu Ratih Arum Astuti, M.Farm. Ketua Program Studi Farmasi Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.
4. Bapak apt. Angga Bayu Budiyanto, M.Farm. dosen pembimbing I yang dengan tulus membimbing dan memberi motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Para dosen program studi Farmasi Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong yang telah membimbing dan mendidik.

6. Orangtua (Wali) yang mendoakan dan menyemangati sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dengan baik bagi kalangan akademis, khususnya bagi mahasiswa program studi Farmasi, masyarakat pada umumnya dan dunia ilmu pengetahuan.

Sorong 19 Mei 2023

Penulis

Yusran Timang Pasulu

Nim.14820119046

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	2
C. TUJUAN PENELITIAN.....	3
D. MANFAAT PENELITIAN.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. PELAYANAN KEFARMASIAN.....	4
1. TINGKAT PELAYANAN KEFARMASIAN	5
2. MANFAAT PELAYANAN KEFARMASIAN	5
3. KEPUASAN PASIEN	5
B. CARA MENGUKUR KEPUASAN PASIEN	6
1. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN	6

2.	MANFAAT PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN	7
3.	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN.....	7
C.	PELAYANAN RESEP.....	10
1.	UNSUR-UNSUR DALAM PELAYANAN RESEP	11
2.	ALUR PELAYANAN RESEP	12
D.	RUMAH SAKIT	14
1.	RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong.....	15
2.	INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT	15
E.	PENELITIAN TERDAHULU	16
F.	KERANGKA PENELITIAN	18
BAB III METODE PENELITIAN		19
A.	JENIS DAN DESAIN PENELITIAN	19
C.	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	19
1.	POPULASI PENELITIAN	19
2.	SAMPEL PENELITIAN.....	19
D.	CARA PERHITUNGAN SAMPEL	20
E.	VARIABEL PENELITIAN	21
F.	DEFINISI OPERASIONAL	22
G.	JENIS DAN SUMBER DATA	25
A.	PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	27
B.	ETIKA PENELITIAN	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
A.	HASIL PENELITIAN	29
1.	KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA	29
2.	KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	30
3.	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR.....	31

4.	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN	31
5.	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDAPATAN	32
B.	HASIL KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN.....	33
1.	KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KEHANDALA ..	34
2.	KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI EMPATI	35
3.	KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KETANGGAPAN	35
4.	KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI JAMINAN.....	36
5.	KEPUASAN PASEIN BERDASARKAN DIMENSI FASILITAS.....	36
	DAFTAR PUSTAKA	30
	LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

TABEL 1	DEFINISI OPERASIONAL	22
TABEL 2	KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA	32
TABEL 3	KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN	33
TABEL 4	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN	34
TABEL 5	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN	35
TABEL 6	KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDAPATAN	37
TABEL 7	KEPUASAN PASIEN PADA VARIABEL KEHANDALAN	38
TABEL 8	KEPUASAN PASIEN PADA VARIABEL EMPATI	41
TABEL 9	KEPUASAN PASIEN PADA VARIABEL KETANGAPAN.....	43
TABEL 10	KEPUASAN PASIEN PADA VARIABEL JAMINAN	46
TABEL 11	KEPUASAN PASIEN PADA VARIABEL FASILITAS	48

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 SURAT IJIN PENELITIAN	54
GAMBAR 2 LEMBAR DISPOSISI	55
GAMBAR 3 LEMBAR PESETUJUAN PENGAMBILAN DATA	56
GAMABR 4 LEMBAR KUISIONER	57
GAMBAR 6 LEMBARAN PEMNYAMPAIAN HASIL PENELITIAN	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah unit pelayanan dimana masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan, baik rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UGD) yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan restoratif. Rumah Sakit diharapkan dapat melaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) agar dapat memberikan pelayanan yang paripurna dalam setiap pelayanan. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan medik yang harus mematuhi SPM. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan tujuan untuk mencapai hasil yang nyata guna meningkatkan mutu hidup pasien, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. (Putri, 2018).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan produk farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Model pelayanan kefarmasian sebelumnya yang hanya berkonsentrasi pada pemberian obat sebagai komoditas, telah berkembang menjadi pelayanan yang komprehensif yang mengacu pada pelayanan kefarmasian, yang berada di bawah yurisdiksi langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan pasien. dan membawa kepuasan bagi masyarakat.(Manapode et al., 2021).

Tingkat perasaan yang dialami individu (pasien) setelah membandingkan hasil aktual dengan apa yang diantisipasi disebut kepuasan. Menurut penelitian (Auliafendri & Tanjung, 2021), ada hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian. kepuasan pasien sering dianggap sebagai faktor penting. Hal ini ditentukan oleh kapasitas layanan untuk memenuhi standar pasien. Pasien tidak senang jika kinerja layanan kurang dari apa yang mereka antisipasi.

Teknik SERVQUAL, yang memiliki lima dimensi—tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empati—dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaan antara harapan aktual (berbasis realitas) dan pandangan yang dirasakan (persepsi) tentang layanan farmasi dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Pasien dikatakan sangat senang jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan. Ketika persepsi sesuai dengan harapan pasien, pasien dikatakan puas; namun, bila persepsi tidak, pasien dikatakan kecewa atau tidak puas. (Putri, 2018).

Berdasarkan masalah di atas maka dilakukan Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi lima dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan mengetahui hubungan antara karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat ditarik rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong ?
2. Apakah ada hubungan sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong.
2. UNTUK Mengetahui hubungan antara sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat bagi peneliti
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang farmasi khususnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di rumah sakit.
2. Manfaat bagi instansi (Rumah sakit)
Rumah sakit dapat mengetahui bagai mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan sekaligus dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pasien.
3. Manfaat bagi instansi pendidikan
Studi ini diharapkan dapat mendukung teori-teori terkini tentang kualitas layanan, kebahagiaan pasien, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ini juga akan memberikan informasi yang dapat diterapkan untuk studi masa depan, khususnya di bidang yang relevan.
4. Manfaat bagi masyarakat
Untuk mengetahui pelayanan di rumah sakit dalam menjamin kepuasan masyarakat sebagai pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PELAYANAN KEFARMASIAN

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan produk farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Model pelayanan kefarmasian sebelumnya yang hanya berkonsentrasi pada pemberian obat sebagai komoditas, telah berkembang menjadi pelayanan yang komprehensif yang mengacu pada pelayanan kefarmasian, yang berada di bawah yurisdiksi langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan pasien. hidup dan membawa kepuasan bagi masyarakat (Manapode et al., 2021).

Gagasan “pharmaceutical care” diacu dalam paradigma pelayanan kefarmasian saat ini, yang telah berubah dari drug oriented menjadi drug oriented patient oriented. Hal ini pada akhirnya menuntut apoteker untuk semakin berkompeten sebagai pegawai apotek rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Pelaksanaan survei kepuasan pasien merupakan salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu pelayanan kefarmasian telah dilaksanakan dengan benar atau tidak (Putri, 2018)

Tujuan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah untuk meningkatkan standar pelayanan kefarmasian, memberikan jaminan hukum kepada apoteker, dan melindungi pasien dan masyarakat umum dari penggunaan obat yang tidak tepat dalam konteks keselamatan pasien. Selain standar pelayanan farmasi klinik, standar pelayanan farmasi di rumah sakit

juga mencakup pengelolaan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan habis pakai, dan alat kesehatan (Putri, 2018).

1. TINGKAT PELAYANAN KEFARMASIAN

Kualitas pelayanan kefarmasian akan berdampak pada kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika layanan medis yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Dalam memberikan pelayanan kefarmasian, staf apotek wajib mematuhi standar pelayanan kefarmasian. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 yang mengatur tentang kegiatan kefarmasian menyatakan bahwa pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang biasa diselenggarakan oleh apotek.

2. MANFAAT PELAYANAN KEFARMASIAN

Pelayanan kefarmasian menawarkan berbagai keuntungan bagi pasien, seperti membantu mereka mengobati diri sendiri, mengantarkan obat, mengisi resep, dan menangani pesanan perbekalan farmasi dan kesehatan. Mereka juga memberikan layanan konsultasi, informasi, dan edukasi (KIE) kepada pasien, serta pemantauan terkait terapi pengobatan pasien, dengan harapan dapat terlaksana. tujuan pengobatan dan memelihara catatan menyeluruh.

3. KEPUASAN PASIEN

Ketika seseorang membandingkan seberapa besar mereka menikmati suatu produk atau aktivitas dengan apa yang mereka antisipasi, mereka merasa puas. Pasien adalah entitas bio-psiko-sosial-budaya untuk sementara. Hal ini menunjukkan bahwa ia memerlukan aspek biologis (kesehatan), psikologis (kebahagiaan), sosial ekonomi (tempat tinggal, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), dan aspek budaya dari kebutuhan, aspirasi, dan harapannya agar dapat

terpenuhi. “Outcome” pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan kesehatan.

B. CARA MENGUKUR KEPUASAN PASIEN

Pasien adalah mereka yang membeli atau memanfaatkan barang atau jasa kesehatan. Selain itu menyatakan bahwa terdapat beberapa pendekatan untuk mengukur kepuasan pasien atau konsumen, antara lain:

1. Metode Pengaduan dan Saran

Misalnya kartu pos berbayar, kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis, nomor telepon bebas pulsa, website, email, dll.

2. Survei kepuasan pasien

Melalui surat, telepon, email, atau melalui survei yang meminta masukan langsung dari pelanggan.

3. Menggunakan pembelian hantu

Menggunakan peniru untuk mengamati aspek tertentu dari kualitas produk dan layanan adalah salah satu teknik observasi.

4. Analisis Retensi Pelanggan

Secara khusus, hubungi atau bicaralah dengan klien sebelumnya untuk mempelajari lebih lanjut tentang faktor-faktor yang menyebabkan mereka beralih.

1. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN

Atribut pasien. Ciri-ciri pasien, atau ciri-ciri yang membedakan seseorang dengan orang lain, itulah yang menentukan tingkat pasien. Nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, suku, agama, pekerjaan, dan lain sebagainya adalah beberapa contoh dari atribut tersebut.

1. Infrastruktur fisik. berupa bukti nyata yang kasat mata meliputi sarana komunikasi, pakaian pegawai, dan perlengkapan gedung.
2. Janji. Kemahiran, bakat, kesopanan, dan keandalan.
3. Khawatir. kesederhanaan dalam membangun kontak pasien-karyawan yang efektif dan kapasitas untuk memahami permintaan klien.
3. Dapat dipercaya. Kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, tepat, dan memuaskan.

2. MANFAAT PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN

1. Kenali kekurangan di setiap tingkat pemberian layanan.
2. Menyadari pelaksanaan kinerja pemberian pelayanan oleh unit pelayanan.
3. Sebagai informasi untuk mengetahui langkah dan upaya apa saja yang perlu dilakukan dalam rangka kebijakan.
4. Mewaspadaai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah.
5. Mendorong persaingan yang sehat di seluruh organisasi penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
6. Gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan tersedia untuk umum.

3. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Model kualitas jasa atau layanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan

Berry. Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Kelima dimensi menurut (Emmett Grames, 2020).

1. Tangibles (bukti fisik)

Mutu jasa pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, dsb. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pengguna jasa akan menggunakan indranya (mata, telinga, hati, dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan penerimaan pasien yang ditata rapi, bersih, nyaman, dilengkapi kursi, lantai berkeramik, tersedia TV dan peralatan kantor yang lengkap, serta seragam staf yang rapi, menarik, bersih.

2. Reability (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan. Dari keempat dimensi kualitas jasa, reability dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang non standardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut output yang nsister. Apalagi Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Untuk meningkatkan reability jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya

kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang ditetapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staf. Budaya kerja seperti ini dikembangkan melalui pembentukan kelompok kerja yang kompak. Karena terus-menerus sudah mendapat pelatihan sesuai perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi masyarakat.

3. Responsiveness (ketanggapan)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelayanan pengguna kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki pengguna. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. Time is money berlaku untuk menilai pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi penggunaannya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan penggunaannya, kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung tatap muka atau tidak langsung melalui telepon.

4. Assurance (jaminan)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan silatpetugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan,

kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit atau puskesmas dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, serta perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah).

5. Empathy (empati)

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peran staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya.

C. PELAYANAN RESEP

Resep obat merupakan salah satu kemampuan yang perlu dimiliki oleh seorang dokter. Tujuan penulisan resep dokter adalah untuk mengefektifkan pelayanan kesehatan dan menurunkan kemungkinan terjadinya kesalahan pemberian obat.

Dokumen hukum yang disebut resep dokter adalah permintaan tertulis dari dokter kepada apoteker untuk memproduksi dan memberikan obat kepada pasien. Dokter melakukan pemeriksaan kesehatan, membuat diagnosis, dan kemudian menulis resep berdasarkan kebutuhan pasien. Resep hanya dapat ditulis oleh dokter umum, spesialis, dan dokter gigi sesuai dengan ketentuan hukum.

1. UNSUR-UNSUR DALAM PELAYANAN RESEP

Resep yang ditulis dengan benar, mudah ditafsirkan, dan sesuai dengan resep adalah resep yang dikeluarkan oleh dokter. Hal-hal berikut ini perlu ada pada halaman resep atau formulir yang Anda dapatkan dari dokter.:

1. Nama dokter yang memberikan resep

Lembar resep harus memuat informasi sebagai berikut: nama dokter praktik, Nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat praktik, nomor telepon dokter praktik, nama kota tempat praktik, tanggal pembuatan resep, ditulis, dan inisial dokter yang meresepkan. Hari dan jam latihan, yang sering kali tercantum pada lembar resep, juga dapat dimasukkan ke dalam informasi ini.

2. Identitas pasien

Nama pasien, tanggal lahir, jenis cedera, berat badan, alamat, dan nomor telepon merupakan tanda-tanda vital yang perlu dicantumkan dalam laporan penelitian. Informasi seperti ini biasanya sudah ada dalam lembar penelitian.

3. Informasi obat

Substansi resep dokter atau informasi obat dipisahkan menjadi dua bagian:

- a. Simbol R/, yang merupakan akronim dari resep dan berarti "mengambil" dalam bahasa Latin; memuat nama obat, dosisnya, bentuknya (kapsul, tablet, sirup, atau salep), dan jumlah pemberiannya.
- b. Simbol S, Resep dokter yang bersimbol S berisi petunjuk cara meminum obat, meliputi kapan meminumnya (pagi atau sore), sebelum atau sesudah makan, dan seberapa sering meminumnya (tiga kali sehari). hari, misalnya, atau setiap dua jam sekali). Bersamaan dengan

informasi penting lainnya, tanda ini menunjukkan bagaimana obat harus diminum atau diberikan secara topikal, jumlah yang harus dikonsumsi (misalnya 5 ml, 1 sendok makan, atau 1 pil), dan kapan harus menghentikan penggunaan obat jika gejalanya sudah mereda. . Biasanya informasi obat dicatat dalam bahasa Latin dengan menggunakan kode atau singkatan.

4. Legalitas

Garis penutup dan tanda tangan pemberi resep muncul pada resep medis resmi. Dokter terkadang menulis resep obat yang dapat diulang, artinya Anda dapat menggunakannya lagi untuk menebus obatnya, dan ada pula yang tidak dapat diulang, artinya Anda hanya dapat menggunakannya satu kali. Salinan resep dapat diminta oleh pasien mana pun. Jika pasien ingin menebus obatnya dengan salinan resep, ia dihibau untuk tetap berbicara dengan dokter yang menulis resep tersebut.

2. ALUR PELAYANAN RESEP

Konsultasi dengan dokter diperlukan sebelum prosedur layanan resep. Dokter akan membuatkan resep yang sesuai dengan kondisi pasien setelah melakukan pemeriksaan dan diagnosis. Setelah itu, resep akan diantar ke toko obat atau apotek agar apoteker dapat memprosesnya sesuai protokol selanjutnya :

1. Pengecekan resep

Apoteker memverifikasi bahwa resepnya valid dan semua komponennya lengkap. Apoteker harus menghubungi dokter yang meresepkan jika ditemukan ketidaksepakatan.

2. Dispensing

Persiapan obat, peracikan, dan administrasi membuat dispensing. Menyiapkan obat sesuai dengan resep, memberikan obat sesuai permintaan, memberi label atau label pada kemasan obat, dan memasukkan obat ke dalam wadah merupakan aspek-aspek yang dipertimbangkan dalam penyiapan obat. Petugas apoteker melakukan penilaian kedua untuk memastikan resep dan obatnya tepat sebelum memberikan obat kepada pasien. Bersamaan dengan penyerahan obat, identitas pasien harus diverifikasi sekali lagi, dan petunjuk cara minum obat, kelebihan dan kekurangannya, serta cara penyimpanannya harus diberikan.

Bila diperlukan, apoteker dapat menggandakan resep dengan menggunakan resep asli dokter. Apoteker akan memberikan inisial salinan resep ini. Memastikan orang yang tepat menerima obat adalah tanggung jawab apoteker lainnya. Dimungkinkan untuk meminta agar nama dan nomor telepon pasien dibandingkan dengan informasi pribadi mereka.

3. HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN DALAM PELAYANAN RESEP

Ada beberapa hal penting yang perlu diketahui tentang resep dokter, di antaranya:

1. Resep bersifat rahasia

Resep yang ditulis oleh dokter merupakan dokumen hukum privat. Resep hanya boleh diperlihatkan kepada apoteker dan pihak yang memberikan perawatan terhadap pasien, seperti perawat, keluarga, atau pengasuh, selain dokter dan pasien yang bersangkutan. Pasien tidak diperkenankan mengulangi resep tanpa sepengetahuan dokter atau

memberikan resep kepada orang lain, meskipun mempunyai keluhan yang sama, guna menghindari penyalahgunaan obat resep. Kosong resep tidak boleh ditempatkan atau ditinggalkan di mana pun.

2. Pihak yang bertanggung jawab atas reser

Penanggung jawab penulisan resep dan pemberian obat kepada pasien adalah dokter dan apoteker. Jika seseorang melakukan kesalahan saat menulis atau memberikan resep, mereka dapat menghadapi konsekuensinya.

Jika terbukti bahwa pihak terkait telah melanggar hukum, mereka dapat dikenakan sanksi hukum seperti teguran tertulis dan lisan, penghentian sementara praktik, dan pencabutan izin. Salah satu upaya Anda sebagai pasien untuk memastikan obat yang diberikan sesuai dengan arahan dokter adalah dengan memahami informasi mengenai resep yang ditulis dokter. Ini akan membantu Anda mencegah kesalahan penggunaan obat.

Pastikan Anda memahami petunjuk penggunaan obat yang diresepkan oleh dokter Anda. Jika diperlukan, Anda dapat menuliskannya di buku kecil atau menggunakan aplikasi catatan di ponsel Anda. Pastikan untuk menanyakan kembali apoteker atau dokter yang menulis resep jika mengandung informasi yang terasa janggal atau tidak jelas.

D. RUMAH SAKIT

Fasilitas yang menawarkan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap, baik rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat disebut rumah sakit. Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, lokasi rumah sakit menawarkan berbagai layanan, seperti layanan medis, layanan dukungan medis, layanan perawatan, layanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, serta berfungsi sebagai lokasi pendidikan kedokteran, pelatihan, dan riset. Selain itu

juga sebagai tempat berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan kesehatan, sehingga perlu ditata lingkungan tempat tinggalnya sesuai dengan peraturan kesehatan untuk mengurangi risiko dan gangguan kesehatan.

Rumah sakit adalah fasilitas tempat tinggal yang menggunakan seperangkat alat ilmiah yang canggih dan terspesialisasi di bawah arahan tim yang terdiri dari anggota staf yang terdidik dan terampil untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medis mutakhir demi kepentingan penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan yang optimal.

1. RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong

Dinas Kesehatan Kabupaten Sorong bertugas menyelenggarakan pelayanan masyarakat atas nama pemerintah Kabupaten Sorong. Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong merupakan salah satu unit teknis pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Sorong. Setiap tahun, biaya layanan kesehatan meningkat karena sejumlah penyebab termasuk peluncuran obat-obatan baru dan penggunaan teknologi medis yang lebih canggih.

2. INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah suatu bagian yang berfungsi sebagai sarana pengelolaan kefarmasian yang dijalankan oleh seorang apoteker dan memenuhi seluruh kriteria hukum dalam memperoleh, menimbun, dan mengawasi pengadaan perbekalan kesehatan di rumah sakit.

Pasien dilayani di instalasi farmasi RS J.P. WANANE, Kabupaten Sorong, 24 jam sehari. Di bawah arahan seorang apoteker yang terampil, layanan yang ditawarkan meliputi layanan pengobatan untuk pasien rawat

jalan, rawat inap, dan UGD serta layanan yang memberikan informasi kepada pasien dan keluarganya mengenai obat dan cara meminumnya.

E. PENELITIAN TERDAHULU

1. Menurut (Rianto et al., 2019) Dengan mengembangkan survei penilaian kepuasan pelanggan yang luas terhadap pelayanan pada ranah produk dan jasa yang mengutamakan pelayanan kefarmasian, maka kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL (SERVICE QUALITY) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Lima aspek kualitas layanan—daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan nyata—digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan. Pada tiga bulan pertama tahun 2018, terdapat 2.970 kunjungan pasien untuk berobat, 2.868 kunjungan pasien pada bulan Februari, dan 3.304 kunjungan pasien pada bulan Maret.

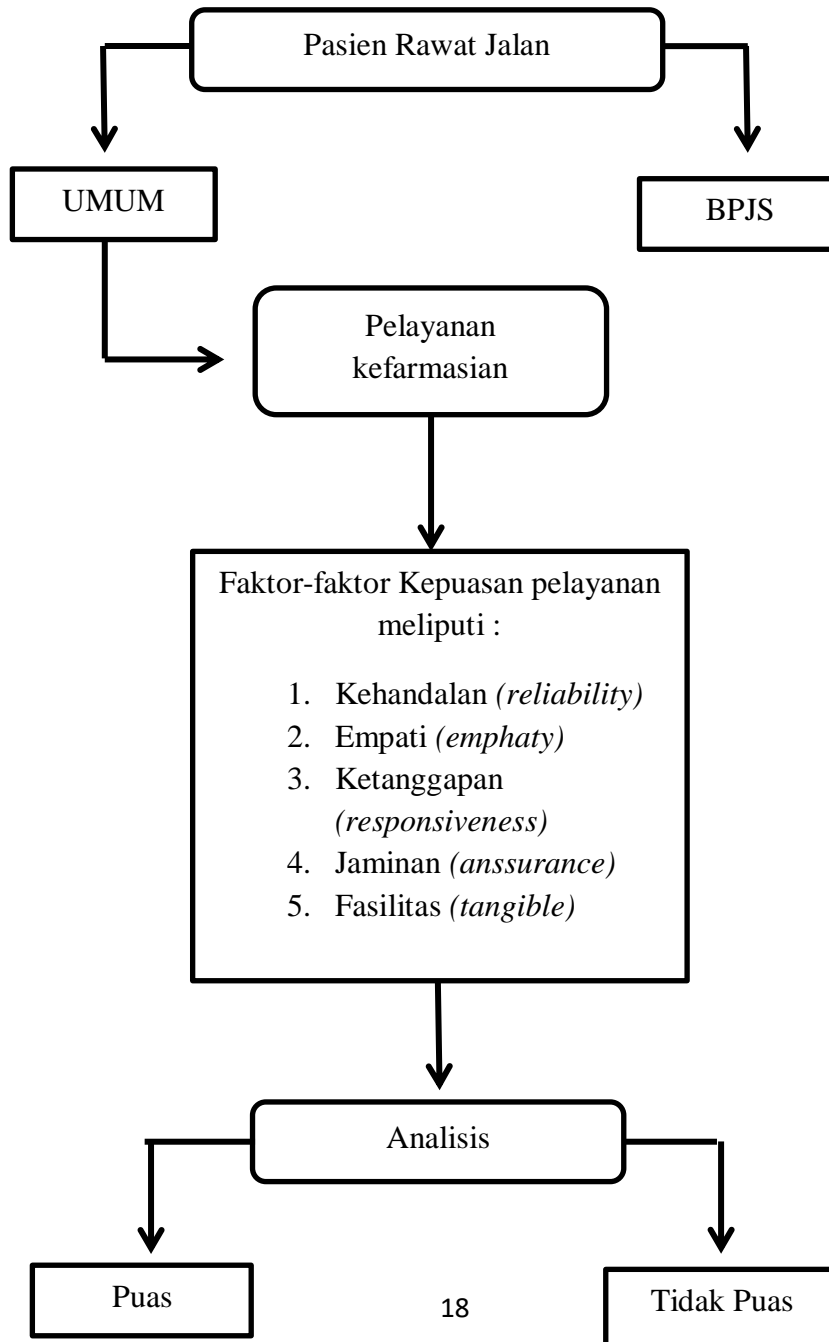
Persentase masing-masing variabel merata pada kisaran 70%, sesuai dengan data yang telah direkapitulasi secara sistematis oleh aplikasi e-SERVQUAL berbasis web dan telah teruji validitasnya. Pada dimensi sikap dan penampilan diperoleh 71,88% pasien menyatakan kepuasan, dan 72,70% pasien diperoleh pada dimensi keandalan. Pasien menyatakan kepuasannya pada dimensi berikut: 71,30% pada dimensi waktu tunggu pengobatan, 72,88% pada dimensi jaminan, 70,33% pada dimensi empati, dan 72,20% pada dimensi fasilitas dan fasilitas ditinjau dari tingkat kepuasannya berdasarkan.

2. Menurut (Togas et al., 2022) Pelayanan farmasi rumah sakit mempunyai dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien; pasien akan puas jika harapan mereka dan kualitas pelayanan yang sebenarnya terpenuhi. Untuk menetapkan standar pelayanan yang baru, perlu dilakukan identifikasi kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian

ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien rawat jalan di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong terhadap pelayanan instalasi farmasi yang diberikan kepada mereka. Dengan menggunakan prosedur sampel purposif, 270 responden dipilih untuk menerima kuesioner untuk desain penelitian deskriptif kuantitatif ini. Rata-rata kepuasan pasien berdasarkan temuan penelitian adalah (-0,64) yang menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan layanan yang diterimanya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada area negatif.

F. KERANGKA TEORI

Dalam penelitian ini akan menggunakan tingkat kepuasan pasien dalam mengevaluasi pelayanan kefarmasian di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS DAN DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi cross-sectional dan bersifat deskriptif. Satu-satunya intervensi yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pemberian kuesioner yang dikelola sendiri. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan pengambilan sampelnya menggunakan pendekatan non-probability sampling dengan menggunakan teknik successive sampling. Artinya sampel akan dipilih berdasarkan pemenuhan kriteria inklusi hingga jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 100 sampel tercapai. dan teknik menilai kepuasan pasien RS J.P.WANANE Kabupaten Sorong terhadap pelayanan kefarmasian.

B. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong. Waktu penelitian di lakukan pada jam 09.00 sampai 14.00

C. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. POPULASI PENELITIAN

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang menebus obat di Apotek RSUD J.P.WANANE Kabupaten Sorong.

2. SAMPEL PENELITIAN

Sampel adalah bagian dari populasi yang ditentukan dengan menggunakan kriteria inklusi, sedangkan bagian populasi yang tidak dimasukan kedalam kriteria inklusi disebut dengan kriteria eksklusi.

a. KRITERIA INKLUSI

Kriteria inklusi adalah Akan ada penelitian subjek umum tentang karakteristik subjek yang terjangkau dari populasi sasaran (Hidayat & Hayati, 2019).

1. Pasien rawat jalan.
2. Pasien Umum
3. Pasien bersedia menjawab pertanyaan pada kuisioner
4. Pasien berobat lebih dari 1 kali
5. Pasien berumur 17-65 tahun

b. KRITERIA EKSKLUSI

Kriteria eksklusi adalah kriteria yang mengeluarkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi (Hidayat & Hayati, 2019).

1. Pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut

D. CARA PERHITUNGAN SAMPEL

Tindakan memilih subset dari jumlah total unit yang dianalisis untuk memperoleh kesimpulan umum tentang seluruh komponen unit tersebut dikenal sebagai pengambilan sampel atau penentuan sampel. Sampel dipilih secara acak dan sistematis, dan hasilnya dihitung menggunakan rumus sampel minimal (Lemeshow, 1997).

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = nilai baku distribusi normal pada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1,96

d^2 = tingkat presisi/deviasi

P = proporsi pasien

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $d = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 reponden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

E. VARIABEL PENELITIAN

Variabel dalam konteks ini mengacu pada atribut, fitur, atau metrik yang dimiliki atau diperoleh oleh suatu unit penelitian sehubungan dengan gagasan pengetahuan tertentu. Peneliti menggunakan kepuasan sebagai variabelnya, dan kepuasan dapat dilihat dari lima perspektif dimensi yang berbeda: kekuasaan, keandalan, empati, dan kepercayaan diri. dimensi fasilitas, serta daya tanggap (Notoatmodjo, 2012).

1. Dimensi Keandalan yang dijadikan sub variabel antara lain:
 - a. Kemampuan petugas instalasi farmasi tentang Kecepatan pelayanan obat.
 - b. Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum.
2. Dimesi Empati dijadikan sub variabel antara lain:
 - a. Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial Pasien.
 - b. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat.

3. Dimensi ketanggapan yang dijadikan sub variabel antara lain:
 - a. Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien.
 - b. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebusnya.
4. Dimensi jaminan dijadikan sub variabel antara lain:
 - a. Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.
 - b. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.
5. Dimensi fasilitas dijadikan sub variabel antara lain:
 - a. Apotek terlihat bersih dan rapi.
 - b. Kenyamanan ruang tunggu.

F. DEFINISI OPERASIONAL

Berikut ini akan dijelaskan variabel-variabel yang digunakan (Novaryatiin, 2018)

Variabel	Definisi Operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Kehandalan					
a. Kemampuan petugas instalasi farmasi tentang Kecepatan pelayanan obat	Petugas farmasi mampu menangani kecepatan pelayanan obat	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. Petugas Apotek	Pernyataan atas penilaian	Responden mengisi	Kuisisioner	1. Sangat tidak puas	Ordinal

melayani dengan ramah dan tersenyum	pasien terhadap petugas yang melayani dengan ramah dan sopan	sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti		2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	
Empati					
a. Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial Pasien	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial Pasien	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuisisioner	1. sangat 2. tidak puas 3. tidak puas 4. cukup puas 5. puas 6. sangat puas	Ordinal
b. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap kenyamanan selama menunggu obat	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan	Kuisisioner	1. sangat tidak puas 2. tidak puas 3. cukup puas 4. puas 5. sangat puas	Ordinal
Ketanggapan					
a. Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan	Kuisisioner	1. sangat tidak puas 2. tidak puas 3. cukup puas 4. puas 5. sangat puas	Ordinal

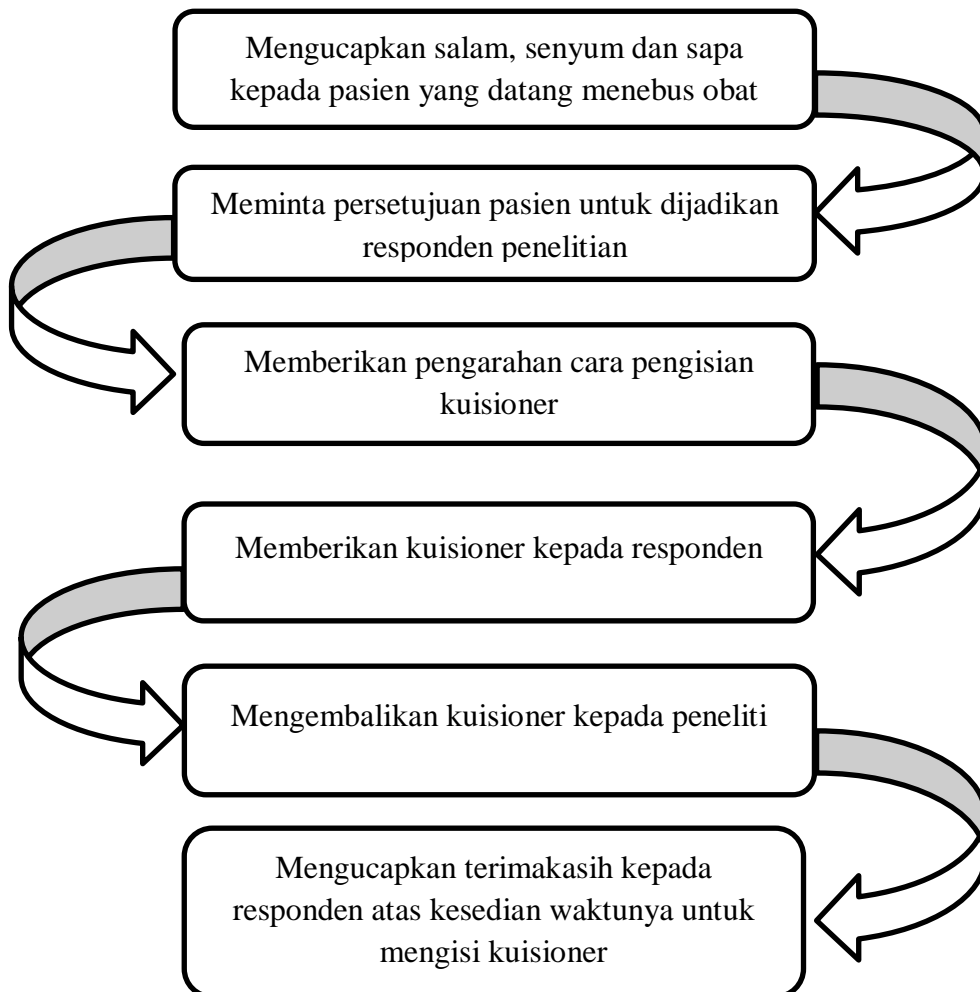
	pasien				
b. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebusnya	Pernyataan atas penilaian tentang mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebusnya	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuisisioner	1. sangat tidak puas 2. tidak puas 3. cukup puas 4. puas 5. Sangat puas	Ordinal
Jaminan					
a. Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	Pernyataan atas penilaian tentang pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	Pernyataan atas penilaian pasien tentang Obat yang diperoleh terjamin	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan	Kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

	kualitasnya	peneliti			
Fasilitas					
a. Apotek terlihat bersih dan rapi	Pernyataan atas penilaian terhadap apotek terlihat bersih dan rapi	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. Kenyamanan ruang tunggu	Pernyataan atas penilaian pasien terhadap Kenyamanan ruang tunggu	Responden mengisi sendiri kuisisioner yang dibagikan peneliti	Kuisisioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

G. JENIS DAN SUMBER DATA

Setiap informasi yang dikumpulkan dan diperoleh untuk penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi pasien dan diukur secara langsung.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA



Sebelum menanyakan pasien yang masuk apotek dengan membawa resep apakah mereka bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, peneliti menyapa dan tersenyum kepada mereka saat mengumpulkan data. Peneliti kemudian membagikan kuesioner kepada responden dan memberi mereka petunjuk bagaimana cara mengisinya sebelum mereka mulai. Setelah responden

mengembalikan kuesioner kepada peneliti, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih atas waktunya (ICES, 2021).

1. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pengolahan data yang telah didapatkan dilakukan beberapa tahapan menurut (Notoatmodjo,2012) antara lain:

1. *Editing*

Editing adalah proses meninjau dan melakukan koreksi terhadap suatu formulir atau kuesioner.

2. *Coding*

Data atau bahasa yang berupa huruf atau kalimat diubah menjadi data numerik atau angka melalui proses pengkodean.

3. Memasukan data (*data entry*)

Jawaban yang diberikan oleh setiap responden yang diberi kode dan dimasukkan ke dalam program komputer atau perangkat lunak disebut data. Paket komputer SPPSS untuk Windows adalah alat yang digunakan untuk memasukkan data penelitian.

4. Pembersihan data (*cleaning*)

Penting untuk memeriksa ulang semua data responden yang dikirimkan untuk menyingkirkan potensi kesalahan atau ketidaklengkapan kode sebelum melakukan modifikasi yang diperlukan. Pendekatan univariat digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Masing-masing variabel dan subvariabel yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi distribusi frekuensi, persentase, dan skala pengukuran interval, dijelaskan dengan menggunakan analisis univariat. Pelanggan dapat merespons dalam skala Likert dengan berbagai tingkatan (1–5) ketika menyelesaikan

analisis skor tingkat kepuasan (Helni, 2016). Nilai tertimbang diberikan untuk setiap respons berdasarkan kriteria berikut.:

- a. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas.
- b. Skor 2 untuk jawaban tidak puas.
- c. Skor 3 untuk jawaban cukup puas
- d. Skor 4 untuk jawaban puas.
- e. Skor 5 untuk jawaban sangat puas.

Nilai rata-rata setiap responden dapat dikategorikan ke dalam kelas interval, dan banyaknya kelas interval dapat ditentukan dengan menggunakan rumus di bawah ini :

$$\text{interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor}}$$

$$\text{interval} = \frac{100}{5}$$

$$\text{interval} = 20$$

Nilai 20 adalah interval jarak dari 0%-100%

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan intervalnya

1. Angka 0% - 19,99 Sangat Tidak Puas
2. Angka 20% - 39,99% Tidak Puas
3. Angka 40% - 59,99% Cukup puas
4. Angka 60% - 79,99 Puas
5. Angka 80% - 100 Sangat Puas

Penyelesaian

$$\text{hasil} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah skor tertinggi di kali responden}} \times 100\%$$

2. ETIKA PENELITIAN

Masalah etika yang harus diperhatikan antara lain:

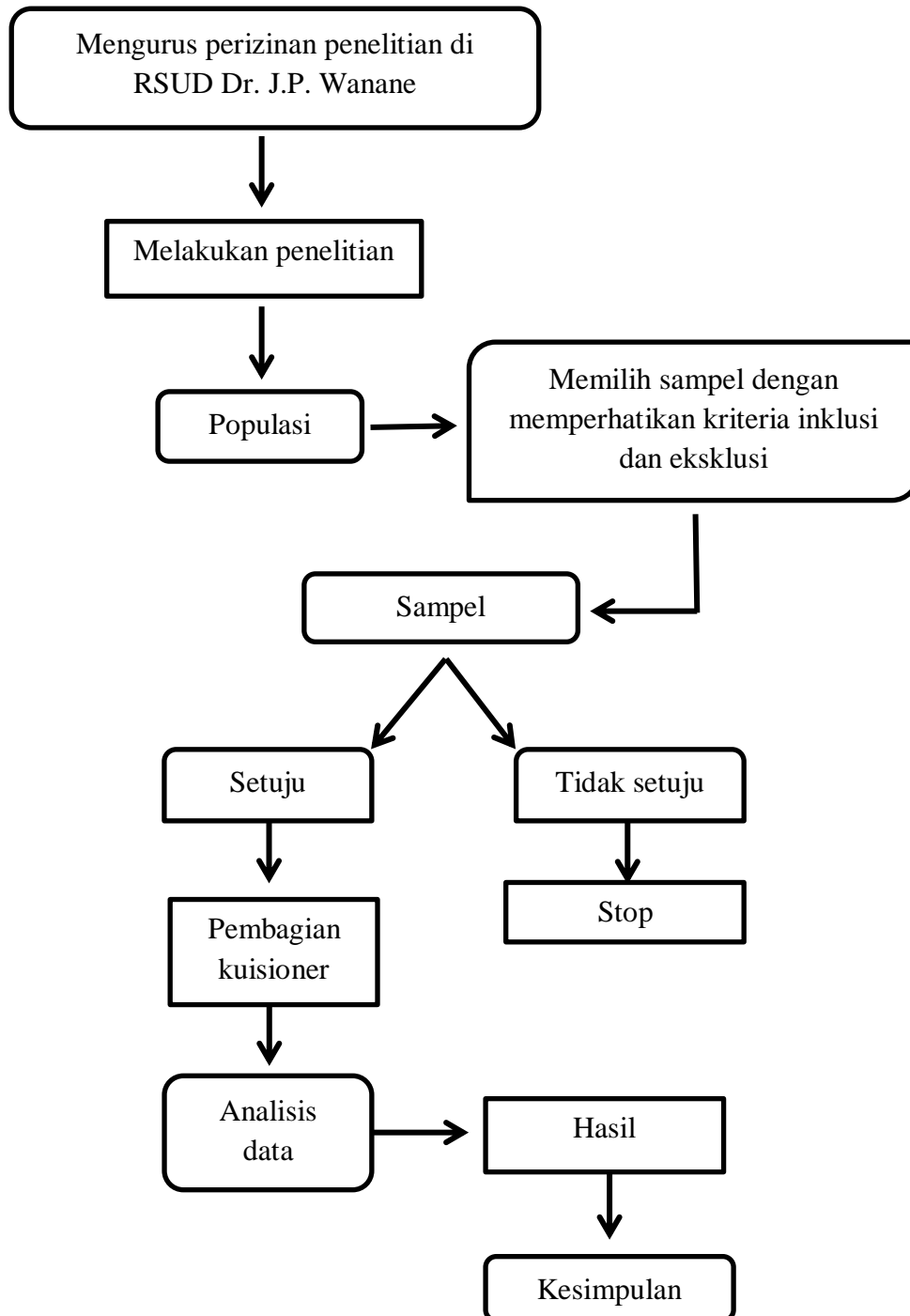
1. Tanpa Nama (*Anonimity*)

Dengan tidak mencantumkan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan cukup menuliskan kode pada lembar pengumpul data atau hasil penelitian yang akan diberikan, maka merupakan jaminan untuk mempekerjakan subjek penelitian.

2. Kerahasiaan (*Confidentialy*)

Menawarkan jaminan atas privasi temuan penelitian, informasi, dan hal-hal lainnya. Peneliti berjanji untuk menjaga kerahasiaan setiap data yang dikumpulkan. Temuan penelitian hanya akan melaporkan kumpulan data tertentu.

3. ALUR PENELITIAN



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

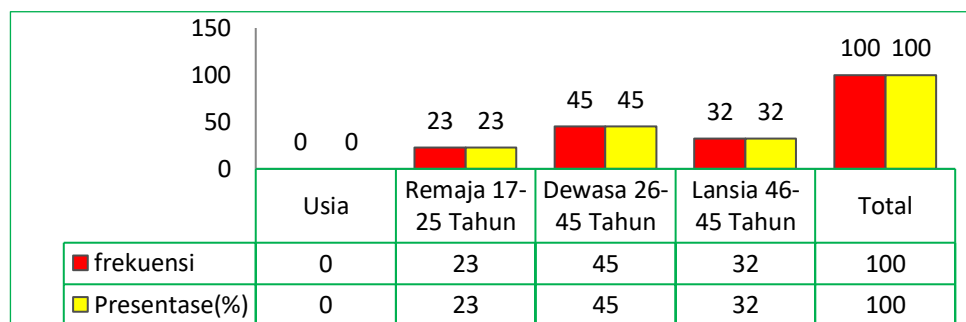
Karakteristik responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian ini. Pada penelitian ini juga kuisisioner yang telah dibagikan yaitu 130 kuisisioner, salah satu dari kriteria inklusi dan eksklusi yaitu pada kriteria inklusi pasien harus memenuhi persyaratan usia minimal 17 tahun untuk dapat mengikuti penelitian ini, karena usia ini termasuk usia produktif. Dalam menjalankan aktifitas padat, masyarakat usia produktif lebih memilih ingin menjaga kesehatan, sedangkan pada kriteria eksklusi pasien yang berobat lebih dari 1 kali pada penelitian ini dari 130 kuisisioner yang dibagikan terdapat 15 kuisisioner yang berobat hanya sekali. Penelitian ini juga mencakupi distribusi responden, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan. Maka dapat kita lihat hasil dari penelitian yang dilakukan pada bulan September Tahun 2023 yang bertempat di RSUD Dr J.P Wanane Kabupaten Sorong.

1. KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA

Pasien yang datang ke RSUD Dr J.P. Wanane sifatnya beragam mulai dari remaja sampai lansia, maka hal ini memungkinkan responden bervariasi dalam hal umur karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	Remaja 17-25 Tahun	23	23
2	Dewasa 26-45 Tahun	45	45
3	Lansia 46-65 Tahun	32	32
Total		100	100



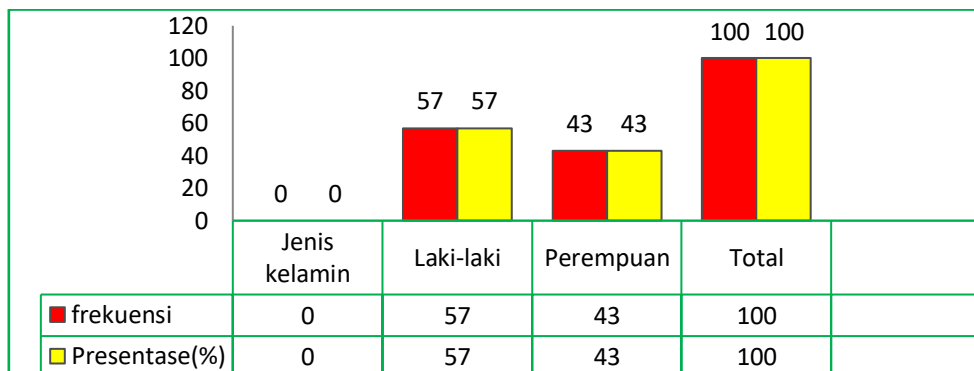
Berdasarkan tabel 1 dapat di katakan bahwa responden yang paling banyak adalah responden usia dewasa antara 26-45 tahun sebanyak 45 orang (45%), dan responden usia lansia antara 46-65 tahun sebanyak 32 orang (32%), selanjutnya responden yang paling sedikit yaitu usia remaja antara 17-25 sebanyak 23 orang (23%). Responden yang paling banyak adalah usia dewasa antara 26-45. Menurut (Simon, 2000) mengemukakan bahwa seseorang yang menginjak masa remaja wawasan dan pengetahuan yang dimiliki akan semakin luas dan bertanggung jawab sehingga lebih mudah dalam menerima berbagai informasi yang lebih baik atau positif untuk kesehatan. Menurut (Putro, 2007) masa remaja merupakan masa umur yang dapat berfikir kritis pada lingkungan sekitar, sehingga berkeinginan untuk mengungkapkan pendapat dan harapan mereka.

2. KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Rumah sakit merupakan pilihan utama untuk tempat berobat ketika sakit dalam sebuah rumah sakit tentu pasien yang datang untuk berobat bervariasi jenis kelaminnya maka dari itu karakter responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	57	57
2	Perempuan	43	43
Total		100	100



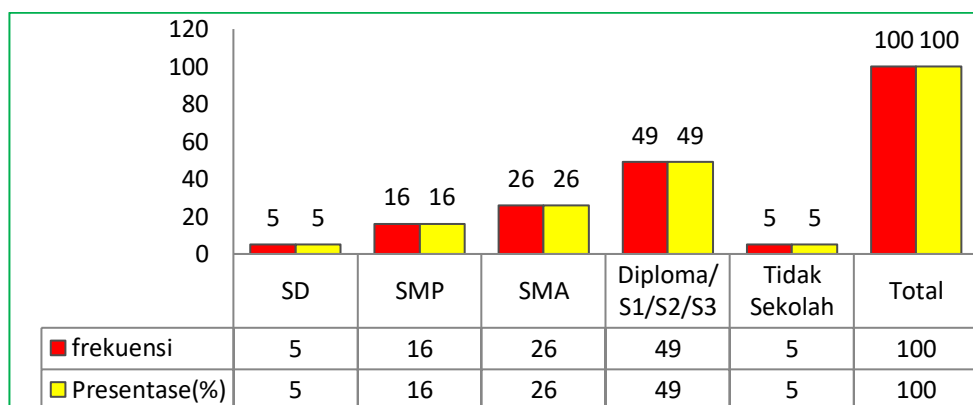
Berdasarkan tabel 2 dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah yaitu laki-laki sebanyak 57 orang (57%), sedangkan untuk perempuan sebanyak 43 orang (43%). Pada dasarnya tidak ada perbedaan antara jenis kelamin laki – laki ataupun wanita dalam hal pemberian obat di Rsud Dr J.P Wanane Kabupaten Sorong. Responden yang berobat paling banyak adalah laki-laki hal ini dikarenakan laki-laki yang datang berobat lebih banyak di bandingkan perempuan.

3. KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan yang telah dijalani seorang tentu tidak sama antara individu satu dengan yang lain sehingga menanamkan pola pikir yang berbeda pula dengan pola pikir yang berbeda maka dapat mempengaruhi perilaku seorang dalam melakukan keputusan. Karakteristik berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	16	16
3	SMA	26	26
4	Diploma/S1/S2/S3	49	49
5	Tidak Sekolah	4	4
Total		100	100



Berdasarkan tabel 3 dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah responden dengan tamatan diploma S1/S2/S3 sebanyak 49 orang (49%) kemudian responden dengan tamatan SD sebanyak 5 orang (5%),

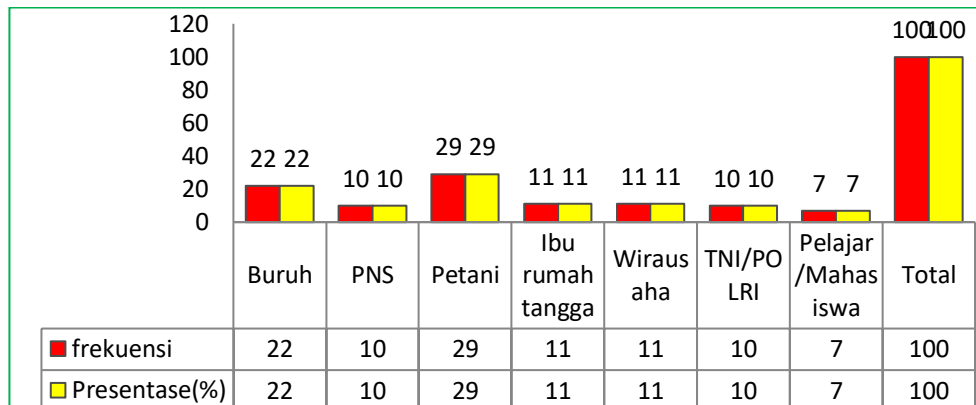
responden dengan tamatan SMP sebanyak 16 orang (16%), responden dengan tamatan SMA sebanyak 26 orang (26%) dan responden yang paling sedikit adalah tidak sekolah sebanyak 4 orang (4%). Menurut (Fieldstein, 2004) menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan.

4. KARAKTERISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN

Seseorang yang bekerja biasanya lebih menuntut atau kritis terhadap layanan yang di terimanya jika merasa tidak puas terhadap pelayanan, di bandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Karakteristik berdasarkan pekerjaan seseorang dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Buruh	22	22
2	PNS	10	10
3	Petani	29	29
4	Ibu rumah tangga	11	11
5	Wirausaha	11	11
6	TNI/Polri	10	10
8	Pelajar/Mahasiswa	7	7
Total		100	100



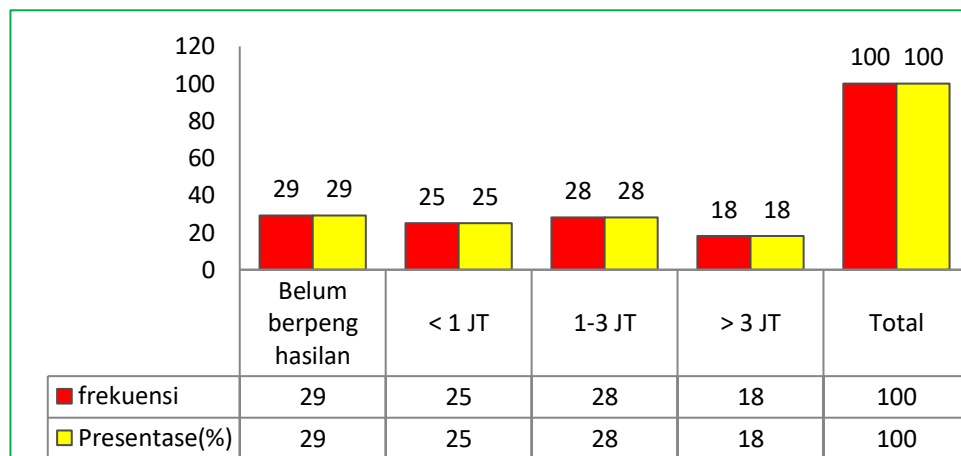
Berdasarkan tabel 4 dapat di lihat bahwa presentase paling tinggi bekerja adalah petani sebanyak 29 orang (29%), bekerja sebagai buruh sebanyak 22 orang (22%), kemudain yang bekerja sebagai PNS 10 orang (10%), selanjutnya ibu rumah tangga sebanyak 11 orang (11%), wirausaha presentasenya mencapai 11 orang (11%), kemudian TNI/Polri sebanyak 10 orang (10%) dan yang presentasenya paling kecil yaitu pelajar/mahasiswa yaitu 7 orang (7%). Pada karakteristik berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah petani.

5. KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDAPATAN

Pendapatan adalah segala bentuk upah atau gaji yang di terima, termasuk juga tunjangan seperti kesehatan dan pensiunan. Pendapatan seseorang juga mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan yang di terima. Berikut ini karakteristik berdasarkan pendapatan seseorang dapat dilihat dari tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5 Karakteristik berdasarkan pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Belum Berpengasilan	29	29
2	< 1 JT	25	25
3	1-3 JT	28	28
4	> 3 JT	18	18
Total		100	100



Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa presentase paling banyak yaitu belum berpenghasilan sebanyak 29 orang (29%), kemudian < 1 JT sebanyak 25 orang (25%), untuk penghasilan 1-3 JT yaitu 28 orang (28%), dan presentase paling sedikit yaitu penghasilan > 3 JT.

B. HASIL KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN

Tingkat perasaan yang dialami seseorang (pasien) setelah membandingkan hasil aktual dan hasil yang diharapkan dikenal sebagai kepuasan. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan

farmasi (Monica dan Paul, 2015). Aspek yang di gunakan untuk penilaian yaitu keandalan, empati, keyakinan, ketanggap, dan fasilitas dapat digunakan untuk menganalisis temuan kepuasan pelayanan farmasi (Notoatmodjo, 2012).

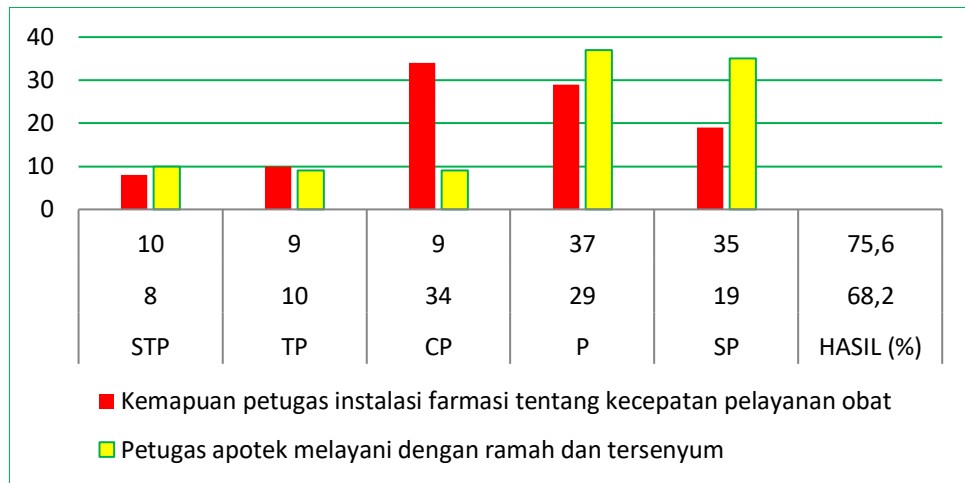
1. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KEHANDALAN

Kapasitas untuk secara tepat dan konsisten memberikan layanan seperti yang dijanjikan itulah yang dimaksud dengan keandalan. Kinerja harus memenuhi harapan pasien, termasuk tepat waktu, memberikan tingkat layanan bebas kesalahan yang sama kepada setiap pelanggan, dan bertindak dengan peduli. Karakteristik bedasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)	Kriteria
1	Kemampuan petugas instalasi farmasi tentang kecepatan pelayanan obat	8	10	34	29	19	68,2	Puas
2	Petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	10	9	9	37	35	75,6	Puas

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi nilai (1), tidak puas (TP) diberi nilai (2), cukup puas (CP) diberi nilai (3), puas (P) diberi nilai (4), sangat puas (SP) diberi nilai (5).



Berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri dari dua pertanyaan yaitu, ada sebanyak 8 % responden mengatakan sangat tidak puas, 10 % responden mengatakan tidak puas, 34 % responden mengatakan cukup puas, 29 % responden mengatakan puas, 19 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan pertama.

Frekuensi untuk pertanyaan kedua, ada sebanyak 10% responden mengatakan sangat tidak puas, 9 % responden mengatakan tidak puas, 9 % responden mengatakan cukup puas, 37 % responden mengatakan puas, 35 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan kedua.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Wardani, 2017) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung, Indikator reliabilitas menghasilkan proporsi sebesar 55% dan nilai rata-rata sebesar 45% yang tergolong cukup puas. Sedangkan pada penelitian ini Pertanyaan pertama yang mengenai kemampuan petugas instalasi farmasi tentang kecepatan pelayanan obat mendapatkan hasil 68,2% dan pertanyaan kedua yang mengenai petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum

mendapatkan hasil 75,6% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas.

Pelayanan prosedural yang meliputi pelayanan peresepan, pengobatan mandiri, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan pencegahan penyakit, pelayanan pasien, dan penyaluran obat yang diperlukan menjadi sumber pengukuran dimensi kehandalan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bagaimana apotek mengedukasi pasien tentang obat dan cara meminumnya dengan benar sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diterimanya.

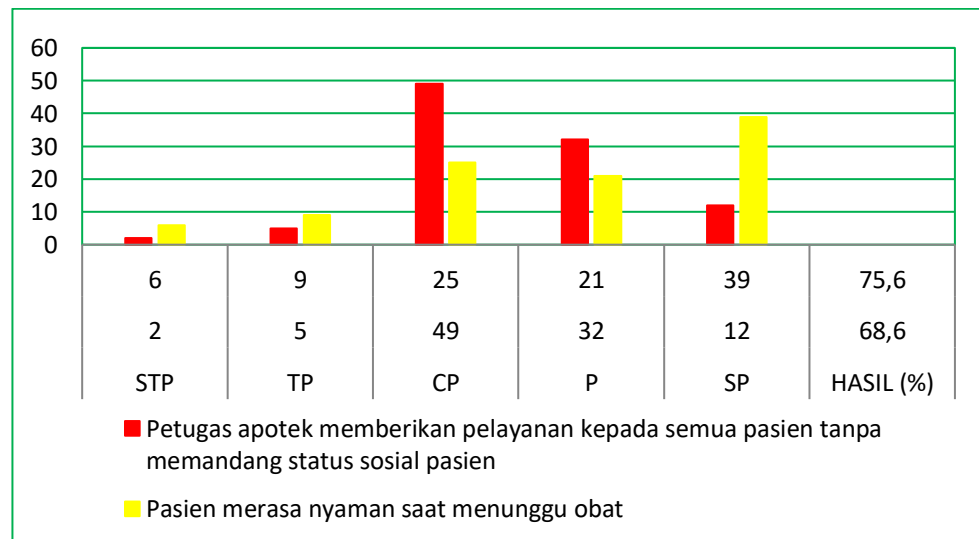
2. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI EMPATI

Empati ditunjukkan dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus dan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pasien. Hal ini juga mengharuskan rumah sakit untuk memiliki informasi tentang pasiennya untuk mengidentifikasi kebutuhan khusus mereka dan untuk beroperasi pada waktu yang nyaman bagi mereka. Karakteristik pasien dapat di lihat pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimesi Empati

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)	Kriteria
1	Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien	2	5	49	32	12	68,6	Puas
2	Pasien merasa nyaman saat menunggu obat	6	9	25	21	39	75,6	Puas

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi nilai (1), tidak puas (TP) diberi nilai (2), cukup puas (CP) diberi nilai (3), puas (P) diberi nilai (4), sangat puas (SP) diberi nilai (5).



Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertama ada sebanyak 2 % responden mengatakan sangat tidak puas, 5 % responden mengatakan tidak puas, 49 % responden mengatakan cukup puas 32 % responden mengatakan puas, 12 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan pertama.

Frekuensi untuk pertanyaan kedua, ada sebanyak 6 % responden mengatakan sangat tidak puas, 9 % responden mengatakan tidak puas, 25 % responden mengatakan cukup puas 21 % responden mengatakan puas, 39 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan kedua.

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Putra & Wardani, 2017) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung, Indikator reliabilitas menghasilkan proporsi sebesar 56 % dan nilai rata-rata sebesar 44 % yang tergolong cukup puas sedangkan pada penelitian ini Pertanyaan pertama yang mengenai petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien mendapatkan hasil 68,6% dan pertanyaan kedua yang mengenai pasien merasa nyaman saat menunggu obat mendapatkan hasil 75,6% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas.

Dalam penelitian ini derajat empati dinilai dengan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan tidak membedakan pasien berdasarkan statusnya; apoteker sabar dalam melayani pasien; dan terjalin komunikasi yang baik antara apoteker dan pasien. Hal ini menunjukkan bagaimana apoteker memperlakukan pasien dengan sopan dan tidak membeda-bedakan pasien demi kepuasan dari mereka.

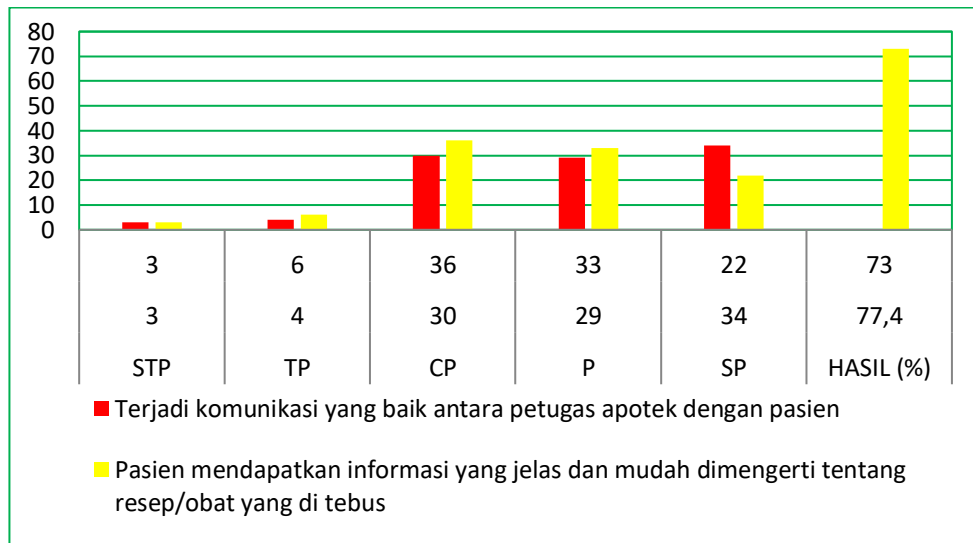
3. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KETANGAPAN

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu jenis kebijakan yang dirancang untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat kepada pasien dengan memberikan informasi yang jelas. Karakteristik berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)	Kriteria
1	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien	3	4	30	29	34	77,4	Puas
2	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebus	3	6	36	33	22	73	Puas

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1)), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)



Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertama ada sebanyak 3 % responden mengatakan sangat tidak puas, 4 % responden mengatakan tidak puas, 30 % responden mengatakan cukup puas 29 % responden mengatakan puas, 34 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan pertama.

Frekuensi untuk pertanyaan kedua, ada sebanyak 3 % responden mengatakan sangat tidak puas, 6 % responden mengatakan tidak puas, 36 % responden mengatakan cukup puas 33 % responden mengatakan puas, 22 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan kedua.

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Putra & Wardani, 2017) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung, Indikator reliabilitas menghasilkan proporsi sebesar 29 % dan nilai rata-rata sebesar 71 % yang tergolong cukup puas sedangkan pada penelitian ini Pertanyaan pertama yang mengenai terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien mendapatkan hasil 77,4 % dan pertanyaan kedua yang mengenai pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

tentang resep/obat yang di tebus mendapatkan hasil 73 % maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas.

Kecepatan pelayanan pasien menentukan dimensi ketangapan. Waktu tunggu maksimal di RSUD Dr J.P Wanane Kabupaten Sorong adalah kurang lebih 15 menit. Sebab, pasien yang datang untuk mengambil obat akan bosan dan mendapat pelayanan di bawah standar jika harus menunggu terlalu lama.

kemampuan apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya untuk segera menangani keluhan pasien dan memberikan perhatian segera kepada pasien. Hal ini menunjukkan bagaimana setiap apoteker memberikan pelayanan obat kepada pasien secara tepat waktu sehingga membuat pasien merasa senang.

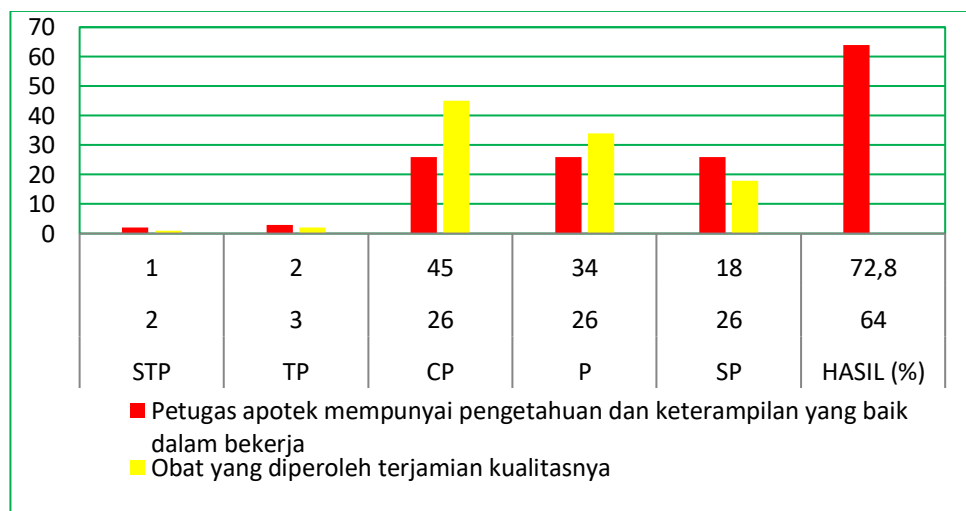
4. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI JAMINAN

Jaminan (ansurance) adalah pengetahuan, sopan santunan, dan kemampuan apoteker untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kopetensi dan sopan santun. Karakteristik berdasarkan dimensi keyakinan dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)	Kriteria
1	Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	2	3	26	26	26	64	Puas
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	1	2	45	34	18	72,8	Puas

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1)), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)



Berdasarkan dimensi jaminan yang terdiri dari dua pertanyaan, pertama ada sebanyak 2 % responden mengatakan sangat tidak puas, 3 % responden mengatakan tidak puas, 26 % responden mengatakan cukup puas 26 % responden mengatakan puas, 26 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan pertama.

Frekuensi untuk pertanyaan kedua, ada sebanyak 1 % responden mengatakan sangat tidak puas, 2 % responden mengatakan tidak puas, 45 % responden mengatakan cukup puas 34 % responden mengatakan puas, 18 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan kedua.

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Putra & Wardani, 2017) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung, Indikator reliabilitas menghasilkan proporsi sebesar 66 % dan nilai rata-rata sebesar 34 % yang tergolong cukup puas sedangkan pada penelitian ini Pertanyaan pertama yang mengenai obat yang diperoleh terjamin kualitasnya mendapatkan hasil 64 % dan pertanyaan kedua yang mengenai pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebus mendapatkan hasil 72,8 % maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas.

Dalam penelitian ini, pernyataan berikut digunakan untuk mengukur dimensi jaminan: apoteker memperlakukan pasien dengan sopan dan santun; apoteker memberikan pasien perawatan yang akurat dan menyeluruh saat memberikan obat; dan apoteker dengan terampil, sopan, dan ramah memberi tahu pasien tentang efek samping obat. Selain itu, apoteker memberikan penjelasan langsung tentang informasi medis. Hal ini menunjukkan bahwa semua informasi yang diberikan oleh apoteker adalah benar dan mampu dijelaskan kepada pasien dengan cara yang membuat mereka bahagia.

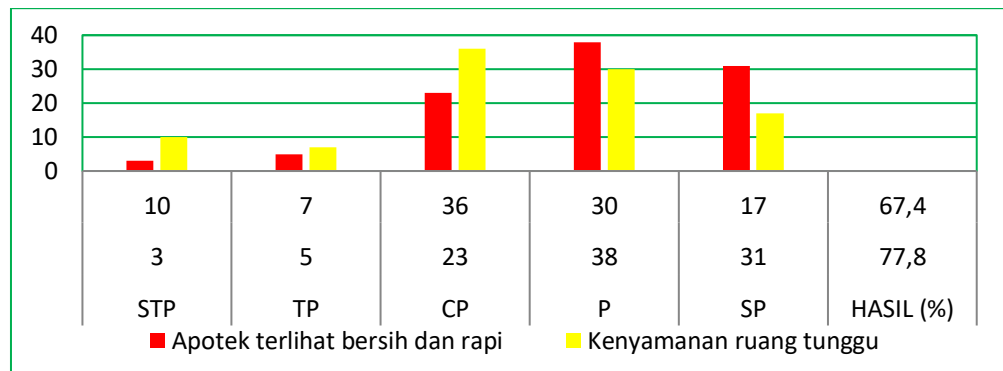
5. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI FASILITAS

Kemampuan suatu rumah sakit untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak lain dikenal dengan fasilitas (tangible). infrastruktur dan tampilan rumah sakit yang dapat diandalkan. Seseorang dapat dengan jelas melihat kualitas layanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini meliputi fasilitas gedung, teknologi yang digunakan, peralatan, dan penampilan staf. Kepuasan dimensi fasilitas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fasilitas

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)	Kriteria
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	3	5	23	38	31	77,8	Puas
2	Kenyamanan ruang tunggu	10	7	36	30	17	67,4	Puas

Keterangan: sangat tidak puas (STP) diberi bobot nilai (1)), tidak puas (TP) diberi bobot nilai (2), cukup puas (CP) diberi bobot nilai (3), puas (P) diberi bobot nilai (4), sangat puas (SP) diberi bobot nilai (5)



Berdasarkan dimensi jaminan yang terdiri dari dua pertanyaan, pertama ada sebanyak 3 % responden mengatakan sangat tidak puas, 3 % responden mengatakan tidak puas, 23 % responden mengatakan cukup puas 38 % responden mengatakan puas, 31 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan pertama.

Frekuensi untuk pertanyaan kedua, ada sebanyak 10 % responden mengatakan sangat tidak puas, 7 % responden mengatakan tidak puas, 36 % responden mengatakan cukup puas 30 % responden mengatakan puas, 17 % responden mengatakan sangat puas terhadap pertanyaan kedua.

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Putra & Wardani, 2017) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung, Indikator reliabilitas menghasilkan proporsi sebesar 53 % dan nilai rata-rata sebesar 47 % yang tergolong cukup puas sedangkan pada penelitian inPertanyaan pertama yang mengenai apotek terlihat bersih dan rapi mendapatkan hasil 77,8 % dan pertanyaan kedua yang mengenai kenyamanan ruang tunggu mendapatkan hasil 72,8 % maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas.

Dimensi fasilitas yang diukur dalam penelitian ini yaitu yang dapat dilihat secara langsung, mutu pelayanan dari segi fasilitas meliputi apotek terlihat bersih dan rapi . kenyamanan ruang tunggu juga sangat penting bagi pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa apotek yang bersih dan juga kenyamanan ruang tunggu yang bersih dan nyaman bisa membuat pasien merasa puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr J.P Wanane Kabupaten Sorong yang telah dilakukan, pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Dr J.P Wanane Kabupaten Sorong memperoleh hasil pada *reliability* (keandalan) memiliki persentase 71,9%, *empathy* (empati) memiliki persentase 72,1%, *responsiveness* (ketanggapan) memiliki persentase 75,2% *assurance* (jaminan) memiliki persentase 68,4%. dan *tangibles* (fasilitas) memiliki presentase 72,6% Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkan di Instalasi Farmasi dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai 72% yang dalam kriteria interpretasi skor berdasarkan intervalnya yaitu pasien merasa puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. J.P Wanane Kabupaten Sorong.

B. SARAN

Penelitian ini memberikan saran untuk RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong, berdasarkan penelitian tersebut. saran tersebut antara lain:

1. Menjaga loyalitas pasien dengan menjunjung tinggi standar pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliafendri, N., & Tanjung, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63. <https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v4i2.538>
- Emmett Grames. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas sisir kota batu*. 14. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Jurnal Ners Volume 3 Nomor 2 Tahun 2019 Halaman 84 - 96 JURNAL NERS Research & Learning in Nursing Science <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners> PENGARUH PELAKSANAAN SOP PERAWAT PELAKSANA TERHADAP TINGKAT KECEMASAN PASIEN DI RAWAT INAP. *Universitas Pahlawan Tuanku Tambusa*, 3(23), 274–282.
- ICES. (2021). *Gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek cemara adiwerna. March*, 1–19.
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117. <https://doi.org/10.55724/jbiofartrop.v4i1.317>
- Novaryatiin, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, 1(1), 22–26.
- Putra, I. M. A. S., & Wardani, I. G. A. A. K. (2017). Akademi Farmasi Saraswati Denpasar, Jalan Kamboja No 11A Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(1), 1–6.
- Putri, kurnia wahyu. (2018). Evaluasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Kabupaten Lumajang. *Digital Repository Universitas Jember, September 2019*, 2019–2022.
- Rianto, L., Qarana, G. Al, & Sabrina, A. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web Evaluation of Patient Satisfaction Levels on Pharmaceutical Services in Clinic X Using Web- Based E-Servqual*

Applications. 1(3).

Togas, M. jenifer, Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2022). Pharmacon – Program Studi Farmasi , Fmipa , Universitas Sam Ratulangi , Patients Satisfaction Level Analysis of Quality of Pharmaceutical Installation Service in Dr . John Piet Wanane Sorong District Regional Public Hospital With Servqual Method Analisis. *Pharmacon, 11(2)*, 1395–1401.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perohonan Ijin Penelitian



FAKULTAS SAINS TERAPAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG
Office: Gd. KH. Mas Mansur, Kampus UNIMUDA Sorong

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Mariyat Pantai, Distrik Aimas, Sorong, Papua Barat ☎ +62 8114831212

Jumat, 25 Agustus 2023

Nomor : 053/1.3.AU/DKN-FST/D/2023
Perihal : **Permohonan izin Penelitian**
Lampiran : -

Kepada Yth:
Yth. Pimpinan RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong
Di _____
Tempat _____

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan proses penyusunan tugas akhir skripsi mahasiswa Program Studi Farmasi Fakultas Sains Terapan Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong, maka kami bermaksud memohon dengan hormat kepada Pimpinan/Pimpinan RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong untuk memberikan ijin penelitian dan pengambilan data atas nama mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yusran Timang Pasula
NIM : 14820119046
No. Hp Mahasiswa : 0821-1904-7226
Lama Penelitian : 1 Bulan (September)
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten sorong

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan I,
Fakultas Sains Terapan



5h
Dr. L. H. Hardia, M. Si.
NIDN. 4419069301

ACC! 31-08-2023

Julien. Leverissa, S.Tr-Kep

Lampiran 2. Lembaran Disposisi



LEMBARAN DISPOSISI

SURAT / RADIOGRAM : FAKULTAS SAINS TERAPAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MAHARAJADINIAH SORONG
PERIHAL : PERMOHONAN IZIN PENELITIAN
KE SUKSESAN TANGGAS BUKAL
TANGGAL SURAT : 25/8/2023
NOMOR SURAT : DS/1-3-AL/DEN-PT/D/2023
TANGGAL CATAT : 28/8/2023

DITERUSKAN	TANGGAL	PARAF	ISI DISPOSISI
Kepala Bidang Keperawatan dan Pendidikan	28/8-2023	f.	Diproses sesuai prosedur

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Pengambilan Data

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANANKE FARMASIAN
DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG**

**PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA
*INFOMED CONSENT***

Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti mengenai *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong* oleh Yusran Timang Pasulu (14820119046), mahasiswa program studi Farmasi angkatan 2019 Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNUMUDA) Sorong. Saya bersedia mengisi kuesioner ini sebagai bentuk partisipasi saya terhadap penelitian ini.

Sorong, September 2023

Responden

KUESIONER

Kepada Yth : Responden

Di tempat,

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa SI program studi farmasi UNIMUDA sorong :

Nama : Yusran Timang Pasulu

NIM : 14820119046

Bermaksud akan melakukan penelitian mengenai "*Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. J.P.Wanane Kabupaten Sorong*" Kuesioner yang digunakan berisi karakteristik responden dan lima dimensi pengukuran kepuasan pelayanan meliputi : sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati/kepedulian. Segala informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya 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.

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG**

Responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong yang bersedia mejadi sampel dan belum pernah mengisi kuisisioner ini sebelumnya.

Mohon diisi data diri anda

Hari : Tanggal :/...../.....

Nama :

Alamat :

Berilah tanda ceklis (√) pada pilihan yang sesuai

1. Karakteristik Responden

- | | | |
|------------------------|--|--|
| 1. Jenis Kelamin | : <input type="checkbox"/> pria | <input type="checkbox"/> wanita |
| 2. Usia | : <input type="checkbox"/> Remaja | : Usia 17-25 tahun |
| | <input type="checkbox"/> Dewasa | : Usia 26-45 tahun |
| | <input type="checkbox"/> Lansia | : Usia 46-65 tahun |
| | <input type="checkbox"/> Dewasa | : Usia 65-sampai selamanya |
| 3. Pendidikan terakhir | : <input type="checkbox"/> SD | <input type="checkbox"/> Diplomas I/S1/S2/S3 |
| | <input type="checkbox"/> SMP | <input type="checkbox"/> Tidak bersekolah |
| | <input type="checkbox"/> SMA | |
| | 4. Pekerjaan | : <input type="checkbox"/> Buruh |
| | <input type="checkbox"/> TNI/POLRI | <input type="checkbox"/> PNS |
| | <input type="checkbox"/> Petani | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa |
| | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Lain-lainnya |
| 5. Pendapatan/bulan | : <input type="checkbox"/> 0 (belum berpengasilan) | <input type="checkbox"/> <1.000.000 |

1.000.000-3.000.000 <5.000.000

3.000.000-5.000.000

6. Pasien umum : Ya Tidak

7. Pasien BPJS : Ya Tidak

8. Jumlah kunjungan ke RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong :

1 kali 2 kali > 2 kali

NO	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat puas
A. Dimensi Kehandalan						
1	Kemampuan petugas instalasi farmasi tentang Kecepatan pelayanan obat					
2	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum					
B. Dimensi Empati						
1	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial Pasien					

2	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat					
C. Dimensi ketangapan						
1	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien					
2	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang di tebusnya					
D. Dimensi Jaminan						
1	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya					
E. Dimensi fasilitas						
1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2	Kenyamanan ruang tunggu					

Lampiran 5. Lembaran Penyampaian Hasil Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SORONG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SORONG
Jln. Sorong Klamono Km. 22 Aimas Kode Pos : 98418 Sorong.Papua Barat
e-mail :rsud.kabsorong@gmail.com



Aimas, 15 Nopember 2023

No : 445 / 1333 / XI / 2023
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Hasil Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Terapan Unimuda Sorong
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Ijin Penelitian pada RSUD Kabupaten Sorong dari Mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Unimuda Sorong atas nama :

Nama : YUSRAN TIMANG PASULU
NIM : 14820119046
Program studi : S1 Farmasi

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dengan judul "**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. J.P. Wanane Kabupaten Sorong**" dengan baik.

Demikian untuk diketahui.

A.n. Direktur RSUD Kab. Sorong
Kasubid Pendidikan dan Penelitian



Lampiran 6. Data Uji Tingkat Kepuasan

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	57	57.0	57.0	57.0
Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Remaja	23	23.0	23.0	23.0
Dewasa	45	45.0	45.0	68.0
Lansia	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	5	5.0	5.0	5.0
SMP	16	16.0	16.0	21.0
SMA	26	26.0	26.0	47.0
Diploma/S1/S2/S3	49	49.0	49.0	96.0
Tidak Sekolah	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
buruh	22	22.0	22.0	22.0
TNI	10	10.0	10.0	32.0
PETANI	29	29.0	29.0	61.0
IBU RUMAH TANGGA	11	11.0	11.0	72.0

WIRAUSHA	11	11.0	11.0	83.0
PNS/TNI/POLRI	10	10.0	10.0	93.0
PELAJAR/MAHASISWA	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan_Perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BELUM BERPENGASILAN	29	29.0	29.0	29.0
< 1 JT	25	25.0	25.0	54.0
1-3 JT	28	28.0	28.0	82.0
> 3 JT	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kemampuan_Petugas_Farmasi_kecepatan_Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT PUAS	8	8.0	8.0	8.0

TIDAK PUAS	10	10.0	10.0	18.0
CUKUP PUAS	34	34.0	34.0	52.0
PUAS	29	29.0	29.0	81.0
SANGAT PUAS	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Petugas_Melayani_dengan_ramah_dan_tersenyum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT PUAS	10	10.0	10.0	10.0
	TIDAK PUAS	9	9.0	9.0	19.0
	CUKUP PUAS	9	9.0	9.0	28.0
	PUAS	37	37.0	37.0	65.0
	SANGAT PUAS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pelayanan_tanpa_status_sosial_

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	2	2.0	2.0	2.0
TIDAK PUAS	5	5.0	5.0	7.0
CUKUP PUAS	49	49.0	49.0	56.0
PUAS	32	32.0	32.0	88.0
SANGAT	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pasien_merasa_nyaman_menunggu_obat_

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	6	6.0	6.0	6.0
TIDAK PUAS	9	9.0	9.0	15.0

CUKUP PUAS	25	25.0	25.0	40.0
PUAS	21	21.0	21.0	61.0
SANGAT PUAS	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK PUAS	4	4.0	4.0	7.0
CUKUP PUAS	30	30.0	30.0	37.0
PUAS	29	29.0	29.0	66.0
SANGAT PUAS	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pasien Mendapat informasi tentang resep obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK PUAS	6	6.0	6.0	9.0
CUKUP PUAS	36	36.0	36.0	45.0
PUAS	33	33.0	33.0	78.0
SANGAT PUAS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	2	2.0	2.0	2.0
TIDAK PUAS	3	3.0	3.0	5.0
CUKUP PUAS	26	26.0	26.0	31.0
PUAS	26	26.0	26.0	57.0

SANGAT PUAS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

obat_yg_diperoleh_terjamin_kualitasnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK PUAS	2	2.0	2.0	3.0
CUKUP PUAS	45	45.0	45.0	48.0
PUAS	34	34.0	34.0	82.0
SANGAT PUAS	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

apotek_telihat_bersih_dan_Rapih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK PUAS	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK PUAS	5	5.0	5.0	8.0
CUKUP PUAS	23	23.0	23.0	31.0
PUAS	38	38.0	38.0	69.0
SANGAT PUAS	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kenyamanan_ruangan_tunggu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT PUAS	10	10.0	10.0	10.0
TIDAK PUAS	7	7.0	7.0	17.0
CUKUP PUAS	36	36.0	36.0	53.0
PUAS	30	30.0	30.0	83.0
SANGAT PUAS	17	17.0	17.0	100.0

Total	100	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ASUS\Documents\YUSRAN OUTPUT
```

```
PENELITIAN.sav'  
/COMPRESSED.
```

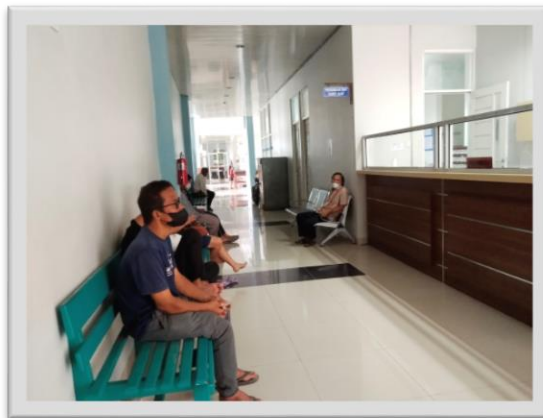
```
GET
```

```
FILE='C:\Users\ASUS\Documents\YUSRAN OUTPUT PENELITIAN.sav'.  
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
```

```
GET
```

```
FILE='C:\Users\ASUS\Documents\YUSRAN OUTPUT PENELITIAN.sav'.  
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.  
DATASET ACTIVATE DataSet1.
```

Lampiran 7. Dokuntasi Penelitian



Lampiran 8. Lembar Bimbingan Skripsi

Riwayat Hidup

Daftar Diri

Nama : Yusran Timang Pasulu
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Sorong. 04 Oktober 2001
Agama : Kristen Protestan
Alamat KTP : Jl. Jendral Sudirman, RT 003/RW 004/ Kel.
Malabutor/ Sorong Manoi/ Sorong / Prov. Papua Barat Daya
Alamat Tinggal : Jl. Jendral Sudirman
Setatus Perkawinan : Belum Menikah
Telepon/No Hp : 082119047226
Email : yusran.pasulu0410@gmail.com

Pendidikan Terakhir

SD Inpres 1 Kota Sorong 2007 Sampai 2013
SMP Negeri 9 Kota Sorong Tahun 2013 Sampai 2016
SMK Nusantara Kota Sorong Tahun 2016 Sampai 2019